



ID de Contribution: 18

Type: Non spécifié

ITIL au CERN : hier, aujourd'hui, demain

mercredi 12 octobre 2011 18:00 (1h 30m)

La recherche de la qualité dans la fourniture de services informatiques est déjà une longue tradition au CERN, compte tenu de l'importance des infrastructures concernées, des enjeux scientifiques qu'elles sous-tendent et du nombre d'utilisateurs qu'elles servent. Elle a connu une nouvelle phase relativement récemment avec la mise en pratique effective des recommandations ITIL pour (re)définir et gérer l'ensemble des services proposés par IT. Les différents aspects de la démarche seront abordés : constitution du catalogue des services à partir de l'existant, planning de mise en œuvre passé et à venir, problèmes posés par la mise en place des "SLA" (service level agreement), choix de l'outil de support (service-now), conduite du changement, ...

Orateur: MOLLER, Mats (CERN/IT)