

Plan de la Présentation

- Présentation de l'environnement
- Définition des catalogues de services
- Catalogue de service pour les utilisateurs
- Catalogue des services techniques
- Conclusion



L'environnement

- Labo : **C S N S M**
(Centre de Spectrométrie Nucléaire et Spectrométrie de Masse)
- Effectif du labo : **120** personnes
- Service informatique : **3** ASR et **3** DEV
- Chef de service : **Moufida Dziri-Marcé**

Equipement Informatique

- Réseau : informatique (filaire, wifi), téléphonique (300 prises, 10 switchs)
- Serveurs :
 - Réseau: dns, dhcp, nis, postfix, web (sous Xen)
 - Active directory : 200 postes
 - Sauvegarde : locale avec Rsync , TSM
 - Fichiers: 100T (NFS, CIFS)
 - Impression
- Postes : 300 postes (Windows, Mac OS, Linux)

Définition du catalogue de services

- C'est le document qui regroupe l'ensemble des services offerts par SI .
- Point de départ de l'organisation du travail du SI .

Service pour les utilisateurs

- Description du service
- Contrats du service
- Conditions d'utilisation (horaires, périmètre)
- Responsable

Service technique

- Configuration matériels
- Configuration logiciels
- Garantie ou contrats de maintenance
- Sauvegarde
- Plan de secours
- Une personne de compétence

Catalogue de services (Utilisateurs)

Service	Contact et Responsable	Contrat	Heures d'ouverture
Accès Réseau, VPN	Moufida Dziri-Marcé	Reseau.docx	7j/7 , 24H/24
Messageries Electroniques	Moufida Dziri-Marcé	Messagerie.docx	7J/7, 24H/24
Ouverture de compte	Sébastien Grégoire	Compte-Inf.docx	9H à 18H
Windows	Tony Viaud	Windows.docx	9H à 18h
Linux	Jérémie Jacob		9H à 18H
Mac Os	Jérémie Jacob		9H à 18H
Logiciels	Moufida Dziri-Marcé	Logiciels.docx	9H à 18H
Développement	Eric Legay		9H à 18H
Visioconférence	Tony Viaud		9H à 18H
Système de Réservation	Sébastien Grégoire		9H à 18H
Impression	Tony Viaud		9H à 18H
Téléphonie	Réjane Bodson		9H à 18H

Catalogue de services (technique)

Service	Responsable	CI
Les Switches	Moufida Dziri-Marcé	CI-Switchs.docx
Serveurs DNS-DHCP	Moufida Dziri-Marcé	forge.in2p3.fr
Sécurité	Moufida Dziri-Marcé	
Messagerie , NIS	Moufida Dziri-Marcé	
Active directory	Tony Viaud	
Serveur Web	Sébastien Grégoire	
Virtualisation XEN	Jérémie Jacob	
Serveurs de fichiers	Jérémie Jacob	
Machines de groupes	Jérémie Jacob	
Sauvegarde & Restauration	Moufida Dziri-Marcé	
Climatiseur Onduleur	Tony Viaud	

Conclusion

- Outil de communication vers les utilisateurs et la direction
- Première étape vers la gestion des :
 - Niveaux de services
 - Continuité
 - Incidents
 - Changements