

QUASAR

QUALité des Services informatiques pour les AsR

Le groupe

Objectifs

Travaux

Projets

Le groupe QUASAR

- Créé en juin 2012 à la suite de l'Ecole Informatique de Fréjus sur les bonnes pratiques
- Thème: qualité et bonnes pratiques en informatique
- Périmètre : informatique SUPPORT
- 20 personnes
- 10 laboratoires (dont le CC)
- Groupe de travail motivé et **ouvert**



Objectifs

- Enrichissement mutuel, **synergie** :
 - mettre en commun nos expériences
 - les partager et les diffuser
 - confronter nos difficultés
 - s'intéresser aux autres démarches du même type
- Il appartient à chaque laboratoire de déterminer ses **propres** objectifs.



Travaux

Catalogue
de services

CMDB

Service
Desk

Indicateurs

Veille

Enquêtes



Catalogue de Services

- Conception d'un modèle de fiche au sein du groupe
- Utilisation concrète à l'IPHC :
 - Portail Web (Joomla) avec plugin permettant de faire un modèle pour une fiche de service (fiche Quasar).
 - Rédaction facilitée, modèle identique pour chaque fiche.
 - Répartition des fiches, assignations de relecteurs.
 - Actuellement 50% fiches rédigées et relues



CMDB

CMDB = configuration Management DataBase

- Tests de l'outil iTop au sein du groupe (LPSC, LAPP, LAL, IPHC) :
Portail OpenSource de gestion des services informatiques (ITSM) (<http://www.combodo.com/>)
selon terminologie ITIL :
 - Gestion des configurations (CMDB)
 - Catalogue de service et niveaux de services (SLA)
 - Gestion des tickets (requêtes et incidents)
 - Gestion des changements
 - Gestion des problèmes et des erreurs connues
- Phase d'intégration et de développement de l'outil CMDBuild au CC
(<http://www.cmdbuild.org/>)



Service Desk

- Au sein du groupe :
 - Recensement des méthodes et outils dans les labos
 - Evaluation d'outils
- Mise en place d'un système de tickets au GANIL
 - Étude
 - Choix de GLPI
 - Mise en exploitation



Indicateurs

- Au sein du groupe : réflexions et échanges
- Travaux en cours à l'IPHC :
 - Utilisation de Nagios + plugins
 - Collecte de valeurs et tendances
 - Connaitre les services pour améliorer l'exploitation donc la qualité
- Objectif : tableau de bord synthétique « Météo des services »



Veille

- Retours sur des formations ITIL avancées (CC)
- Suivi d'autres démarches (FITSM)
- Groupe Qualité CNRS
- Veille (outils etc...)



Enquêtes

- Enquête en 2012 sur la qualité dans les services informatiques de l'IN2P3 (cf. JI2012)
- En cours : recenser les bonnes pratiques en place dans les labos (*membres du groupe*)
 - Processus de gestion des demandes et incidents
 - Communication avec les utilisateurs
 - Objectif : tableau de bord IN2P3



Projets

- **Continuer d'échanger** autour des démarches qualité menées dans les services informatiques
- Mettre en commun des études, modèles de documents, résultats d'évaluation, actions...
- Envisager la mutualisation d'outils



QUASAR

QUALité des Services informatiques pour les AsR

Pour en savoir plus, venez rencontrer les membres du groupe présents aux JI autour de notre **poster interactif**



Christian



Fouad



Muriel



Laure-Amélie



Sébastien

Jean-Claude

