

Étude sur la gestion du patrimoine informatique

Sommaire

Table des matières

Étude sur la gestion du patrimoine informatique.....	1
Sommaire.....	1
Présentation.....	1
Gestion du parc informatique.....	1
La gestion des incidents.....	1
La gestion du matériel.....	2
La gestion du parc logiciel.....	2
La gestion des mises à jour.....	3
La gestion de l'OS et le déploiement d'un poste.....	3
Précision sur ISILOG.....	3
Les formations.....	3

Présentation

Dans ce document nous allons étudier la gestion du patrimoine informatique aussi appelé « Parc informatique ». Un parc informatique peut se résumer en étant le regroupement de tous les matériels informatiques physiques (périphériques, ordinateurs, téléphones et serveurs...) de l'entreprise, mais aussi ses données actives ou archivées. De plus, dans le parc informatique on peut inclure l'ensemble des logiciels et applications utilisés ainsi que leurs licences. Dans cette étude nous allons traiter le parc informatique de la mairie de Tours, plus particulièrement de son département informatique la DSI.

PS : Petite précision, je suis dans le service Responsable Application qui a pour rôle de traiter les demandes liées aux applications métiers.

Gestion du parc informatique

La gestion des incidents

La gestion des incidents de la mairie est faite par plusieurs services informatiques suivant la demande, mais tous les services utilisent le même outil « ISILOG GROUP », c'est un outil d'ITSM, il s'inscrit donc dans un processus ITIL (un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management du système d'information) et il est conçu pour gérer tous les services informatiques d'une entreprise (le logiciel peut être adapté suivant la demande).

En effet, le logiciel ISILOG permet de gérer les incidents car il fait office d'outil de ticketing entre autre. Il permet de créer des tickets multiples notamment lors de la venue d'un nouvel agent. Ici, il faut voir qu'il y a deux pôles qui s'occupent de l'informatique (sans compter les ressources et la direction) : Le pôle Technique et le pôle Fonctionnel. Et ces deux pôles comportent à eux deux 16 services différents qui se répartissent les tâches pour chaque domaine traité par chaque service. Par exemple, pour installer un nouveau poste il faut contacter les services : Support, Infrastructure/ Réseau, Infrastructure/ Système, Responsables Applications, Environnement utilisateur. Avec ISILOG ils peuvent transférer le ticket de création de poste à tous les services.

La gestion du matériel

La gestion du matériel de la mairie a lieu via le logiciel ISILOG, que ce soit leur recensement ou le prêt de matériel toutes ces informations transitent avec ce logiciel.

Le matériel est renouvelé tous les 5 ans et se fait 100 unités en 100 unités. Pour sauvegarder les données celles-ci sont sauvegardées via une récupération programmée avec Outlook sur le réseau. Pour ce qui est de l'audit et de l'inventaire de la mairie tout est géré via WAPT. Enfin, un changement d'OS implique un changement de poste.

Pour ce qui est norme de nommage, les serveurs sont nommés FXMA suivi de 3 caractères ou TX suivant leur utilité. Les ordinateurs sont nommés TM pour Tours métropole ou TO pour Tours suivant leur localisation. Enfin, les tablettes sont nommées CXX : C10,C13...

La gestion du parc logiciel

ISILOG permet d'intégrer toutes les informations de chaque application que ce soit la licence, la description, le propriétaire ou sa version toutes les informations sont renseignées de sorte à ce que le logiciel soit une véritable base de données accessible par tout le département informatique (comme GLPI). La version d'un logiciel s'effectue suite à une demande (d'un agent ou d'un technicien) ou par nécessité technique notamment avec des versions obsolètes qui ne peuvent plus communiquer correctement avec l'intranet. Pour la validation d'une montée de version celle-ci n'est faite que pour les « grosses applications » (exemple : Word, Firefox, Google Chrome) pour ce qui est des applications métiers il n'y a pas d'études au préalable mais plutôt une période de test avant la mise en production de la mise à jour sur tous les postes. Cette période de test

s'applique même aux grosses applications. Par exemple, lors de la mise à jour de l'OS (ici Windows 10 Enterprise) celle-ci ne sera effectuée que dans le département informatique (la DSI) et sera testée pendant une semaine jusqu'à sa mise en production pour le reste de la mairie. Le suivi des outils pour les applications de la mairie se fait par le biais de carte d'identité, ou à l'aide de l'application WAPT. Il n'y a pas de veille technologique, pour les grosses applications développées par des prestataires, la mairie est informée par ces mêmes prestataires. Pour les applications métiers (Applications Développées en interne ou fournies par des prestataires qui visent un métier en particulier) il est impossible d'en avoir une car trop d'applications sont à intégrer (180 applications métiers).

La gestion des mises à jour

Les mises à jour sont faites via WAPT/serveur souvent utilisé pour les mises à jour qui s'appliquent à tous les postes, ou manuellement pour une mise à jour plus locale. Pour la partie WAPT (Applications, OS) celle-ci sont faites à partir de paquets qui doivent être modifié par un développeur ou par un technicien. Pour éviter toute surcharge les mises à jour via serveur ne sont pas appliquées sur tous les postes en même temps. Pour ce qui est de la partie manuelle un technicien peut lancer une mise à jour via WAPT pour un poste en particulier, ou bien aller chercher la dernière version sur le réseau Q et remplacer l'ancienne version (sur le poste de l'agent) par la nouvelle.

La gestion de l'OS et le déploiement d'un poste

L'OS utilisé est le Windows 10 Entreprise, les licences ne sont pas faites au cas par cas celles-ci sont distribuées à l'aide d'un serveur. De plus, la masterisation des postes est faite par un prestataire, prestataire qui en plus customise l'OS pour qu'il réponde au plus prêt des besoins de la mairie.

Comme pour les mises à jour, le déploiement des postes se fait via WAPT ou manuellement via la DSI par les techniciens. Inconvénients de WAPT, le logiciel n'est pas lié à un compte mais à un poste, et donc s'il y a changement de poste pour un agent on ne peut pas le transférer, il faut refaire le déploiement entier.

Précision sur ISILOG

Ce logiciel permet aussi de créer des statistiques, une centralisation des demandes, la connaissance d'activités de tous les pôles et enfin il y a un plugin permettant de lier WAPT à ISILOG et ainsi bénéficier de toutes informations sans avoir à les réintégrer d'un logiciel à l'autre.

Inconvénients du logiciel : difficile à mettre en place ce qui entraîne une utilisation lente, outil vierge doit-être organiser de A à Z.

Les formations

Les formations sont encadrées par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale), il rentre dans une démarche de formation globale, c'est à dire que toutes les formations proposées sont très générales, en aucun cas on peut être formé sur un logiciel en particulier. Pour tous les logiciels fait par des prestataires une demande peut-être faites pour être formé par celui-ci. Dans le cadre des formations dans la fonction publique il y a des congés de formation.