

# Organisation et processus



UTAK



# Quelques principes généraux

- Général
  1. Les principes et les processus doivent être validés, partagés et appliqués par tous
  2. Des normes de configuration des objets supervisés induisent une supervision efficiente
  3. Etre responsable ne veut pas dire tout faire tout seul (délégation)
- Au départ
  1. Démarrer avec une surveillance même basique, mais en respectant les processus
  2. Mettre en œuvre une vision de la disponibilité uniquement orientée application/service
  3. Etre conscient qu'il peut exister des zones d'ombre
- Gouvernance
  1. Définir des indicateurs mesurables et les publier



# Processus : qq bonnes pratiques

- 5 processus

## ① Conception

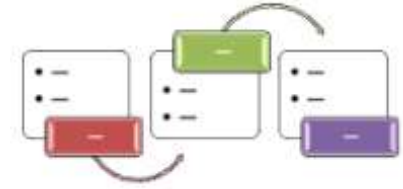
- Modèles
- Catalogue



## ② Instanciation



## ③ Gestion des événements



Amélioration

④

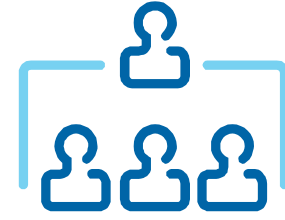
④

continue

⑤

Evolution de  
l'infrastructure  
de la supervision





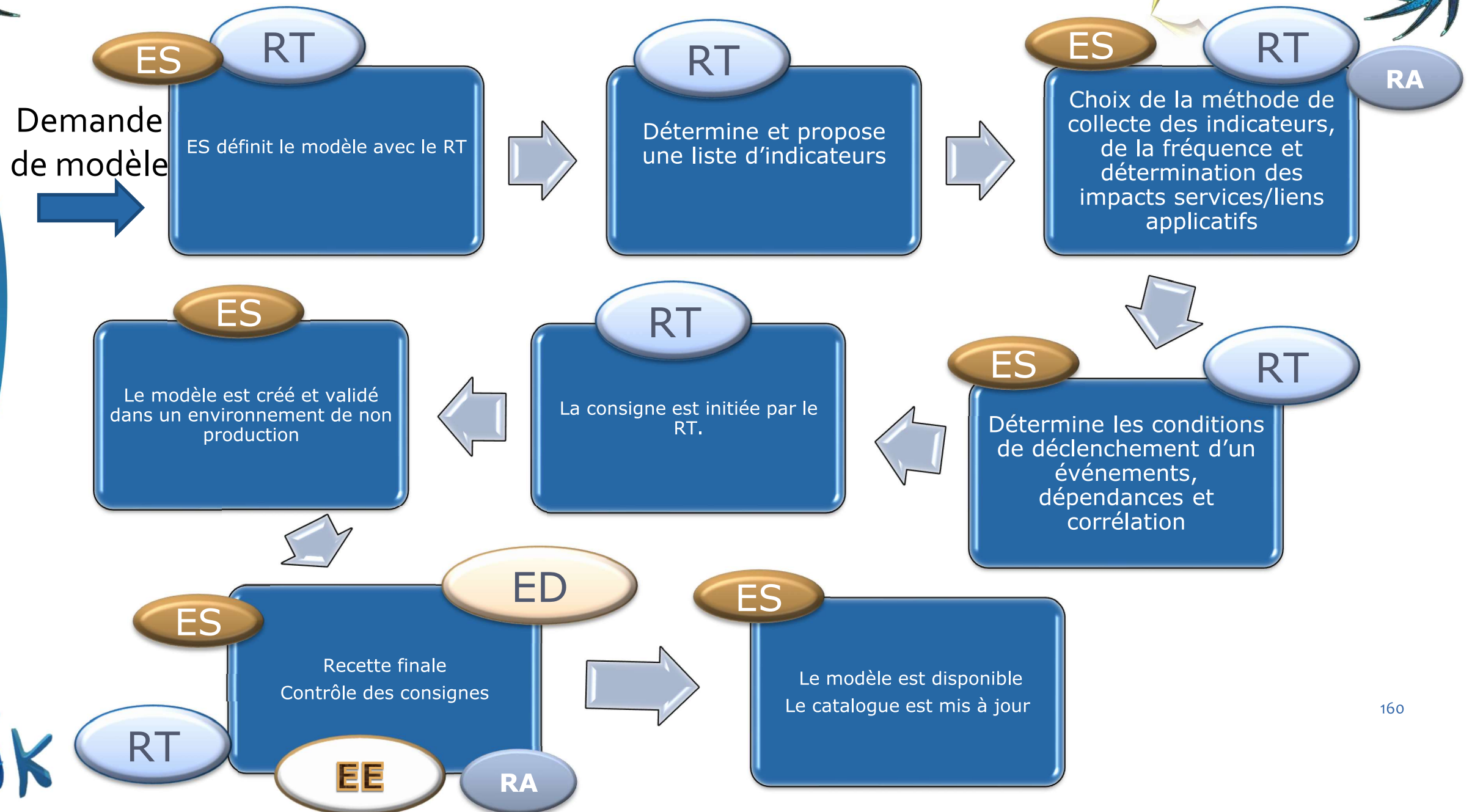
# Organisation

- « ES » pour équipe supervision
  - elle est responsable de l'infrastructure de la solution de surveillance, de son maintien en conditions opérationnelles et de ses évolutions et du catalogue de service du domaine.
- « RT » pour référent technologique
  - il est le référent pour le composant supervisé.
- « RA » pour référent applicatif
  - il est le référent pour l'application.
- « ED » pour équipe déploiement
  - elle est responsable de l'instanciation des modèles sur les périmètres à surveiller.
- « EE » pour équipe d'exploitation
  - elle est responsable de la prise en charge des événements et de leurs traitements.

sachant que pour de petite structure, certains métiers fusionnent, mais il est nécessaire de se rappeler à quel titre on agit !



# Conception (Owner : ES)



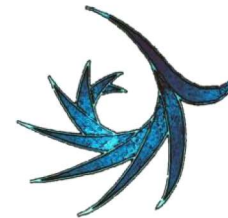


# Conception : quelques principes

- Organisation
  1. une seule équipe est responsable des normes de configuration de la surveillance et du catalogue
- Pertinence et volumétrie d'événements
  1. la sévérité maximale est strictement réservée à la rupture de fonctionnement d'un service
  2. collecter un indicateur n'oblige pas la création d'événements
  3. la fréquence des collectes doit être cohérente avec la mission de l'équipe d'exploitation
  4. quand je réfléchis aux conditions de déclenchement d'un événement, je suis les 2 leitmotivs : limiter la volumétrie et travailler la pertinence
  5. dépendance et corrélation doivent être appliqués dès que possible
- 6. un nouveau modèle de surveillance doit obligatoirement passer par une étape de recette (appréciation des consignes, fréquence, sévérité, priorité, gestion des impacts, liens avec les applications et services rendus, ...)
- 7. un événement généré au niveau de l'équipe d'exploitation induit obligatoirement une consigne
- Simplification de l'administration
  1. les paramétrages de la supervision doivent être normalisés
  2. on privilégie d'aller chercher l'information que de la recevoir (ex. : trap)
  3. avant de développer une surveillance (script), on vérifie si cela n'a pas déjà été fait

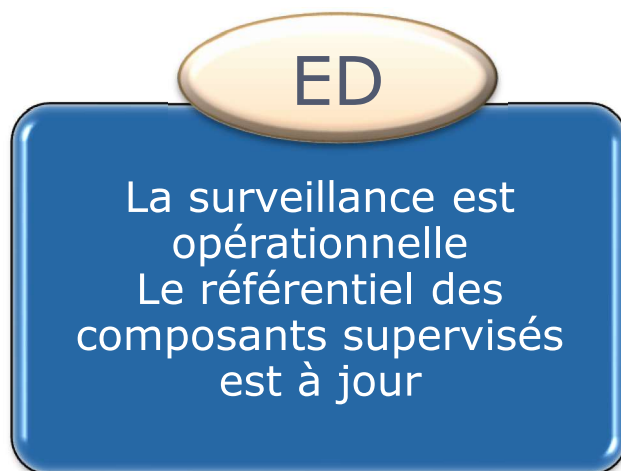
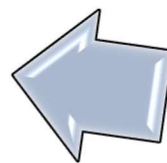
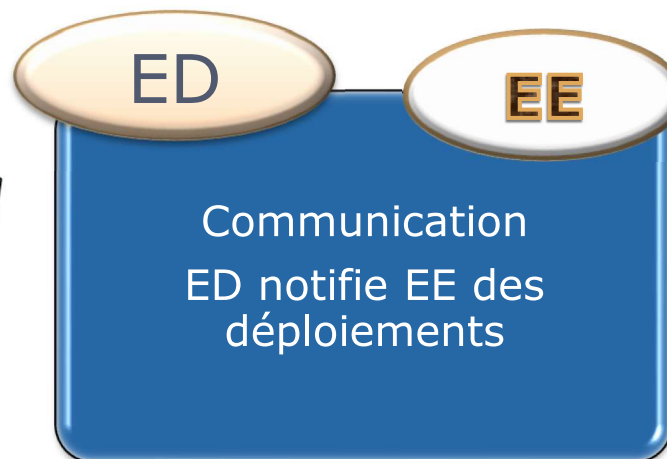
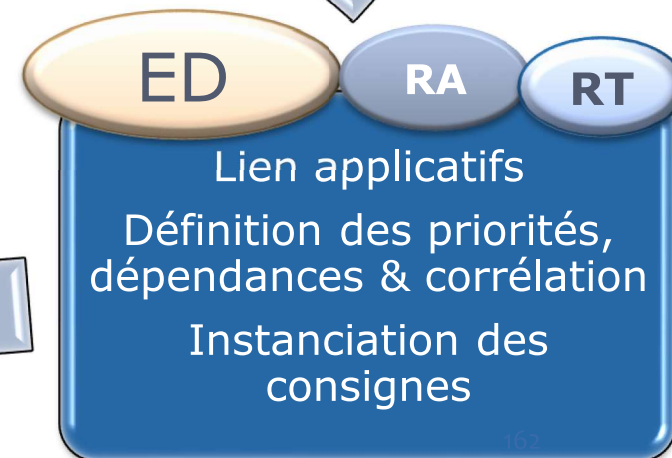
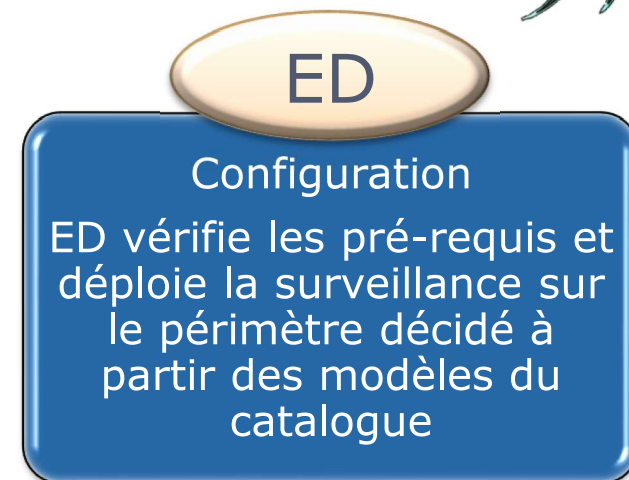
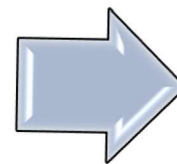
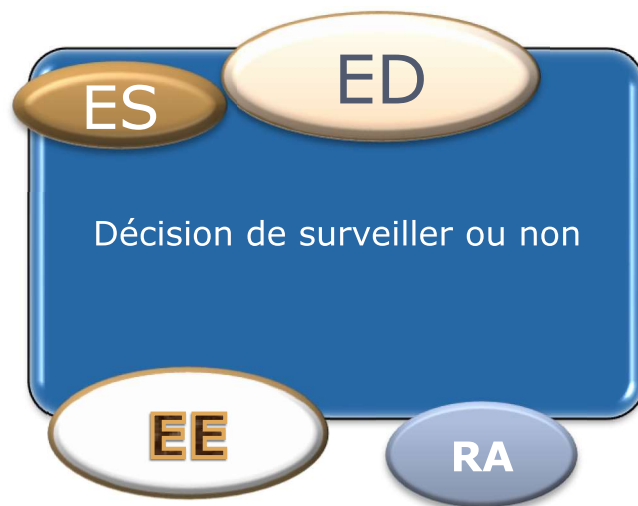






## Instanciation (Owner : ED)

Demande de surveillance





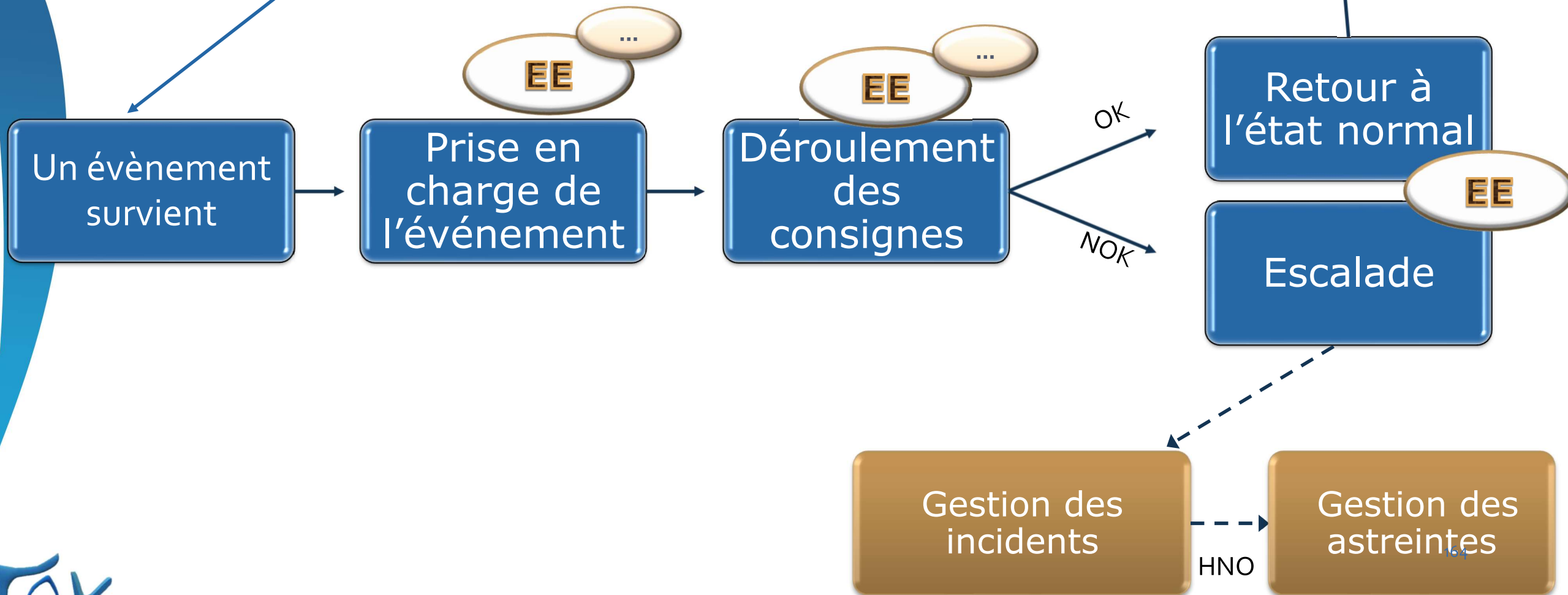
# Instanciación : quelques principes

- Organisation
  1. une équipe unique est en charge du déploiement des surveillances
- Pertinence et volumétrie d'événements
  1. le déploiement à un périmètre donné doit faire l'objet d'une décision
  2. un événement arrivant à l'équipe EE est nécessairement lié à une application ou un service avec une priorité de traitement (délai de prise en charge, délai de traitement, ...) et une sévérité (gravité technique)
  3. dépendances et corrélation seront effectués au plus tôt
- Efficience
  1. un logiciel de surveillance doit permettre d'être le référentiel de ce qui est surveillé





# Gestion des événements (Owner: EE)





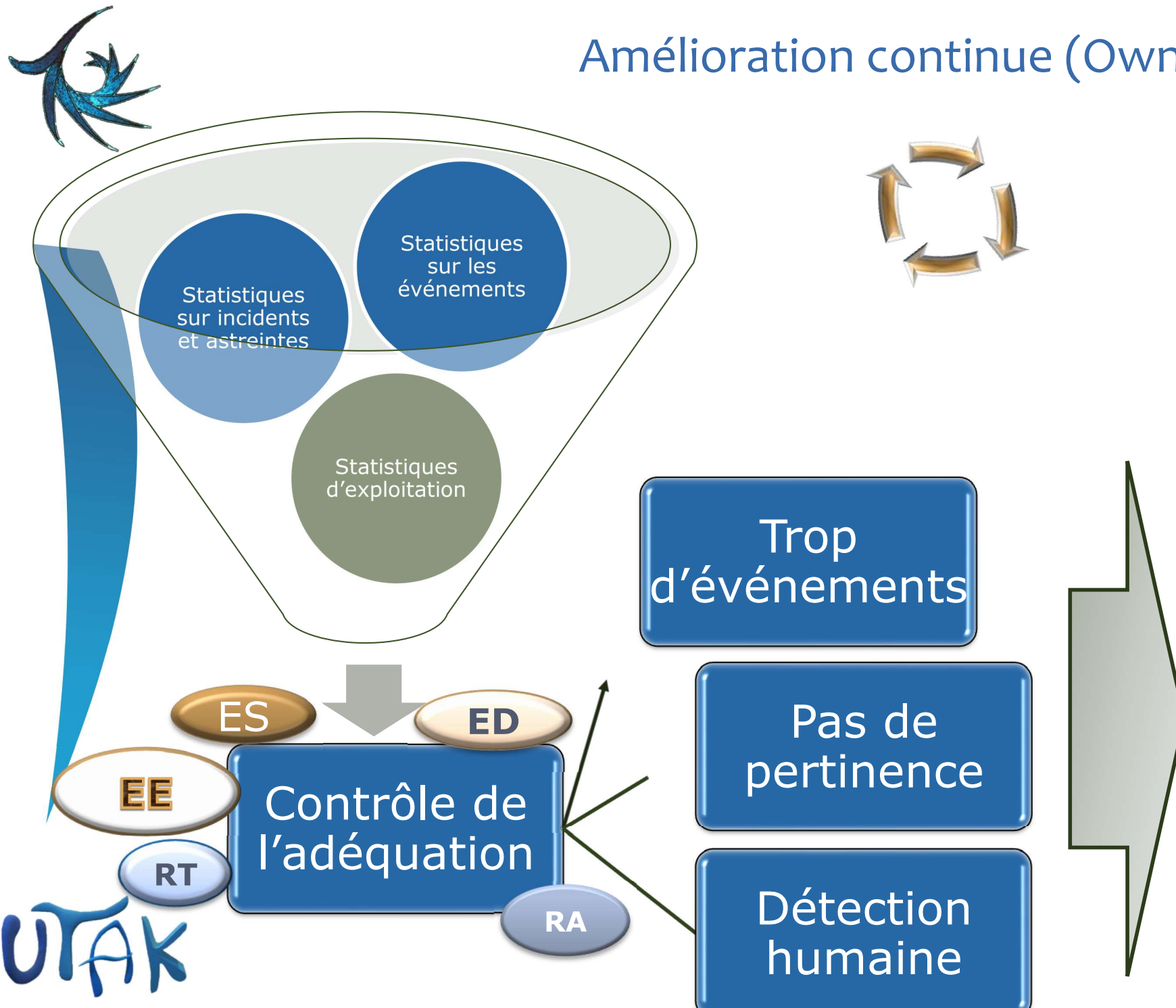
# Gestion d'événements : quelques principes



- Organisation
  1. une équipe unique est en charge de l'exploitation des événements
  2. un logiciel unique est utilisé pour la fédération des événements
  3. quand je m'occupe d'un événement, je le prends en charge au niveau de l'outil
- Pertinence et volumétrie d'événements
  1. Si je connais des plages de service ou des plages de maintenance, je prends en compte ces périodes dans l'outil
- Processus afférents
  1. Un événement n'implique obligatoirement un incident
  2. Si un incident est créé, l'état de l'événement et du ticket doit être synchronisé
- Efficience
  1. Quand un événement survient, je suis la consigne



# Amélioration continue (Owner : RA)



## Plan d'actions

- Adaptation de seuil
  - ED
- Adaptation du modèle
  - ES/RT
- Création de dépendances ou de règles de corrélation
  - ED et ES en escalade
- Adaptation des consignes
  - ED et RT en escalade
- Nouvelle instantiation
  - ED
- Nouveau modèle
  - ES/RT
- Création d'un problème
  - ES



# Amélioration continue : quelques principes

- General

1. une équipe unique est responsable du processus
2. des statistiques sont fournies par la gestion des événements
3. des statistiques sont fournies par la gestion d'incidents
4. des statistiques sont fournies par l'équipe d'exploitation (EE)
5. les indicateurs du processus de gestion d'événements doivent être définies
  - Exemples:
    - ✓ le nombre d'événements par application ou technologie par période
    - ✓ le nombre d'événements escaladés par application ou technologie par période (incidents créés à partir des événements)
    - ✓ Nombre d'astreinte par application ou technologie par période
    - ✓ ...
6. Chaque réunion produit un plan d'actions

