

## Qu'est-ce que le FinOps ?

**FinOps** (contraction de *Finance* et *DevOps*) est une pratique de gestion qui vise à **optimiser les coûts liés au Cloud** tout en favorisant la collaboration entre les équipes *financières, techniques et opérationnelles*.

L'objectif principal est d'assurer un **équilibre entre performance, innovation et maîtrise budgétaire** dans l'utilisation des ressources Cloud.

### Principes clés du FinOps :

- **Visibilité des coûts** : suivre et analyser la consommation des ressources Cloud.
- **Responsabilisation** : impliquer les équipes techniques dans la maîtrise des dépenses.
- **Optimisation continue** : adapter les services (dimensionnement, arrêt automatique, réservation).
- **Collaboration** : créer un langage commun entre IT, finance et management.

### Exemples de pratiques FinOps :

- Mettre en place des tableaux de bord de suivi des dépenses Cloud.
- Identifier les ressources sur-provisionnées ou inutilisées et les supprimer.
- Comparer les modèles de facturation (*on-demand*, *reserved instances*, *spot*).

## Qu'est-ce que le Shadow IT ?

Le **Shadow IT** désigne l'ensemble des outils, logiciels, applications ou services numériques utilisés dans une organisation **sans validation ni contrôle préalable de la DSI (Direction des Systèmes d'Information)**.

Ces solutions peuvent être mises en place par les employés pour répondre à un besoin métier immédiat (ex. : stockage Cloud personnel, messagerie non officielle, applications collaboratives).

### Exemples de Shadow IT :

- Utiliser un compte *Dropbox* ou *Google Drive* personnel pour partager des fichiers professionnels.
- Installer un logiciel non autorisé sur son poste de travail.
- Employer une messagerie instantanée non validée (WhatsApp, Slack non officiel).
- Souscrire à un service SaaS sans l'accord de la DSI.

### Risques liés au Shadow IT :

- **Sécurité** : fuite de données, absence de chiffrement, absence de mises à jour.
- **Conformité** : non-respect des réglementations (RGPD, ISO 27001).
- **Gestion des coûts** : abonnements redondants, dépenses non maîtrisées.
- **Support** : absence de garantie et d'intégration avec le SI officiel.

### Mesures de prévention :

- Sensibiliser les utilisateurs aux risques du Shadow IT.
- Mettre en place des solutions officielles répondant aux besoins métiers.
- Surveiller le réseau et les postes pour détecter les usages non conformes.
- Encourager la communication entre utilisateurs et DSI.

## Qu'est-ce qu'un Helpdesk ?

Un **helpdesk** (ou centre de support) est un *point de contact centralisé* entre les utilisateurs d'un système informatique et l'équipe de support technique. Il a pour mission de **répondre aux incidents**, de **traiter les demandes d'assistance** et de **faciliter la communication** entre les utilisateurs et la DSI.

### Rôles principaux :

- Enregistrer et classer les incidents ou demandes utilisateurs.
- Fournir une assistance de premier niveau (ex. : mot de passe oublié, problème d'impression).
- Escalader les problèmes complexes aux niveaux supérieurs de support.
- Suivre et documenter les tickets jusqu'à leur résolution.
- Produire des rapports pour améliorer la qualité des services IT.

### Niveaux typiques de support :

- **Niveau 1** : support de base, résolution des problèmes courants.
- **Niveau 2** : experts techniques, résolution plus approfondie.
- **Niveau 3** : spécialistes ou éditeurs, résolution des problèmes complexes.

### Exemple en entreprise :

- Un utilisateur ne peut pas se connecter à son compte → création d'un ticket au helpdesk.
- Le helpdesk réinitialise son mot de passe (Niveau 1).
- Si le problème persiste, le ticket est transféré à l'équipe systèmes/réseaux (Niveau 2).

**Outils de helpdesk courants** : GLPI, OTRS, Freshdesk, Zendesk, Jira Service Management.

## Qu'est-ce qu'un SLA (Service Level Agreement) ?

Un **SLA (Service Level Agreement)** ou *accord de niveau de service* est un **contrat formel entre un fournisseur de services et un client** qui définit précisément le *niveau de service attendu*. Il sert de référence pour mesurer la qualité des prestations fournies et établir des obligations réciproques.

### Éléments clés d'un SLA :

- **Description du service** : portée, fonctionnalités, responsabilités.
- **Indicateurs de performance (KPI)** : disponibilité, temps de réponse, taux d'erreurs.
- **Objectifs de service** : taux de disponibilité garanti (ex. 99,9%), délai moyen de résolution d'incidents.
- **Obligations du client** : respect des procédures de signalement, fourniture des informations nécessaires.
- **Pénalités et compensations** : remises ou crédits en cas de non-respect des engagements.

### Exemples concrets :

- Un fournisseur Cloud garantit une disponibilité de son service à **99,95%**.
- Un helpdesk s'engage à répondre aux tickets critiques sous **15 minutes**.
- Un opérateur télécom garantit un temps de rétablissement maximal de **4 heures**.

**Rôle dans la gestion informatique** : Le SLA est essentiel pour assurer la transparence, éviter les malentendus, et établir une base de confiance entre l'entreprise et ses prestataires ou services internes.