



# PROGICIEL DE GESTION INTÉGRÉ (PGI)

INF 758

ÉTÉ 2020

BITI (ITIL)

Faculté des sciences - CeFTI

 UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE

- Introduction à BITI
  - Définition de BITI
  - Le soutien des Services aux TI
  - La fourniture des Services des TI
  - La sécurité

# DÉFINITION DE BITI (ITIL)

- Bibliothèque de l'Infrastructure des Technologies de l'Information (BITI-ITIL):
  - Meilleures pratiques en matière de gestion des services TI;
  - Approche basée sur des processus bien définis.

## ITIL:

- Aligner les services TI avec les besoins d'affaires;
- Relations entre les processus des TI à travers une organisation;
- Cadre de travail et non une méthodologie.

- Référentiel de gestion de services informatiques rendus;
- Base d'une infrastructure informatique et de télécommunications, en suivant les recommandations ITIL, est connu sous le nom de ITSM (IT Service Management).

- L'ITSM est normalisé au niveau international dans la norme ISO/CEI 20000;
- ISO/IEC 20000-1:2018 a été publiée en 2018.

## BUTS:

- Aligner les services TI avec les besoins de l'entreprise;
- Réunir une collection des meilleures pratiques, plutôt qu'une méthodologie;
- Fournir un guide, et non un manuel d'instructions détaillées, car la mise en œuvre des processus doit être adaptée à chaque entreprise.

## BUTS:

- Offrir un service optimal à la clientèle des services à des coûts justifiables;
- Fournir un outil disponible à tout le monde.

## BUTS:

- Gérer l'infrastructure TI en :
  - Identifiant;
  - Enregistrant; et
  - Fournissant de l'information de gestion sur tous les items qui sont sous le contrôle de la gestion des configurations.

## Défis de BITI

- Des niveaux d'éléments de configuration incorrects et avec trop de détails;
- Cédules de travail trop chargées;
- Manque d'engagement des cadres;
- Résistance à suivre les procédures de travail.

# SOUTIEN DES SERVICES AUX TI

Faculté des sciences - CeFTI



## LE SOUTIEN DES SERVICES AUX TI

1. LE CENTRE DE SERVICES
2. LA GESTION DES INCIDENTS
3. LA GESTION DES PROBLÈMES
4. LA GESTION DES CHANGEMENTS
5. LA GESTION DES MISES À JOUR
6. LA GESTION DES CONFIGURATIONS

13

## 1. LE CENTRE DE SERVICES

## LE CENTRE DE SERVICES

- L'objectif du centre de services est de servir de point de contact unique entre les utilisateurs et la gestion des services informatiques.
- Responsabilités:
  - Réception et l'enregistrement de tous les appels des utilisateurs.
  - Évaluation initiale de tous les incidents.
  - Tenir informés les utilisateurs sur l'état et le déroulement de leurs demandes.
  - Produire des tableaux de bord.



## LE CENTRE DE SERVICES - ACTIVITÉS:

- Améliorer les services des TI;
- Donner des conseils et de l'aide;
- Rétablir les services le plus rapidement possible;
- Satisfaire aux exigences des ententes de niveaux de service;
- Communiquer et promouvoir les services;
- Procurer des rapports et de l'information de gestion.

## LE CENTRE DE SERVICES - DÉFIS:

- Résistance à suivre les procédures de travail établies;
- Charge de travail supplémentaire;
- Absence de politique administrative;
- Manque de confiance en l'Infocentre;
- Communication.



## 2. LA GESTION DES INCIDENTS

## LA GESTION DES INCIDENTS

- Un incident est un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.
- L'objectif de la gestion des incidents est la remise en service, dans les délais les plus courts, en minimisant l'impact sur les utilisateurs .



## LA GESTION DES INCIDENTS - ACTIVITÉS

- Détection et enregistrement de l'incident;
- Soutien initial et classification;
- Priorité (impact et urgence);
- Enquête et diagnostic;
- Résolution et reprise;
- Fin de l'incident;
- Documentation;
- Rapports et information de gestion.

## LA GESTION DES INCIDENTS - DÉFIS

- Manque de personnel
- Manque de connaissances nécessaires pour résoudre les incidents
- Formation inadéquate du personnel
- Manque d'intégration des processus
- Ententes de service manquantes



## 3. LA GESTION DES PROBLÈMES

## LA GESTION DES PROBLÈMES

- Un problème est la cause inconnue d'un incident significatif; ou
- De plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes impactant le bon fonctionnement du système d'information ou du «métier » de l'entreprise.



## LA GESTION DES PROBLÈMES

- L'objectif de la gestion des problèmes est de minimiser les effets sur l'entreprise des incidents et
- Des problèmes et d'empêcher l'apparition en anticipant par des mesures correctives/prédictives/pro-actives.

## LA GESTION DES PROBLÈMES - OBJECTIFS

- Réduire l'impact des incidents et des problèmes qui peuvent être causés par des erreurs dans l'infrastructure (Hardware, software,...)
- Empêcher qu'ils se reproduisent
- La gestion des problèmes vise à trouver la source des problèmes et à supprimer les erreurs de façon permanente.

## LA GESTION DES PROBLÈMES - AVANTAGES

- Résolution rapide des incidents grâce à la base de connaissance sur les erreurs documentées.
- Meilleure qualité de service
- Réduction du nombre d'incidents et de problèmes
- Solutions pour les clients (permanentes) Le soutien des Services aux TI

## 4. LA GESTION DES CHANGEMENTS

## LA GESTION DES CHANGEMENTS

- Un changement consiste à modifier, à créer ou à supprimer un des composants de l'infrastructure du système d'information (logiciel, application, équipement, matériel, configuration, documentation, procédure, etc.);
- 
- Donc d'un ou plusieurs éléments de configuration de l'infrastructure des TI.

**CHANGEMENT  
EN COURS ...**

## LA GESTION DES CHANGEMENTS - SOURCES D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT :

- Résolution requise d'un incident ou d'un problème;
- Insatisfaction d'un client exprimée au moyen de la gestion de la relation clientèle;
- Un projet de modification de la configuration;
- Changement des besoins de l'entreprise;
- Mise à niveau du produit par le fournisseur.

## LA GESTION DES CHANGEMENTS - AVANTAGES

- Meilleure coordination entre les TI et les besoins opérationnels des clients;
- Moins de « patchs » en urgence;
- Meilleure gestion des interventions;
- Meilleur service aux clients;
- Processus organisé, documenté et de qualité.

## 5. LA GESTION DES MISES À JOUR

## LA GESTION DES MISES À JOUR

- Porter un regard d'ensemble sur le changement apporté à un service des TI
- Afin de s'assurer que tous les aspects d'une nouvelle version matérielle et logicielle aussi bien technique que non technique soient pris en considération.



## LA GESTION DES MISES À JOUR - ACTIVITÉS

- Planifier et élaborer des politiques de mise à jour (MAJ);
- S'assurer de coordonner les différents fournisseurs de service impliqués;
- Définir les critères d'approbation des MAJ;
- Planifier les essais et les implémentations;
- Communiquer, préparer et former;
- Distribuer et installer les MAJ autorisées.

## 6. LA GESTION DES CONFIGURATIONS

## LA GESTION DES CONFIGURATIONS

- La gestion des configurations consiste à gérer la description technique d'un système (et de ses divers composants);
- 
- Gérer l'ensemble des modifications apportées au cours de l'évolution du système;
- Fournir de l'information fiable sur les éléments de configuration en enregistrant tous les éléments et leurs interrelations dans une base de données.



# FOURNITURE DES SERVICES

Faculté des sciences - CeFTI



## LA FOURNITURE DES SERVICES DES TI

- LA GESTION FINANCIÈRE DES SERVICES DES TI;
- LA GESTION DE LA CAPACITÉ;
- LA GESTION DE LA DISPONIBILITÉ;
- LA GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES DES TI;
- LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE.

## GESTION FINANCIÈRE DES SERVICES DES TI

- Gérer de façon économique le Parc informatique et les ressources utilisées dans la prestation de service des TI.
  - Budgétisation et prévision.
  - Planifier et surveiller les coûts directs et indirects des TI.
  - Facturation par centre de coûts ou sur la base de l'utilisation des services.



## Gestion des capacités

- Comprendre les besoins futurs de l'entreprise;
- Les opérations et l'infrastructure des services des TI;
- Assurer que tous les besoins actuels et futurs en matière de capacité et de performance sont fournis de façon économique.

## GESTION DE LA DISPONIBILITÉ

- Optimiser la capacité de l'infrastructure des TI, des services des TI et des organisations de soutien à fournir un niveau de disponibilité soutenu afin de satisfaire les objectifs d'affaires.



## GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES DES TI

- Soutenir l'ensemble du processus de continuité des affaires en assurant que les équipements techniques et de service peuvent être rétablis à l'intérieur des délais requis et convenus lorsque l'entreprise est affectée par un sinistre.



## GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

- Maintenir et améliorer la qualité des services en accord avec les exigences des affaires en initiant :
  - Un cycle perpétuel d'ententes, de vérifications, de comptes rendus et de révisions des réalisations des services TI;
  - Des actions qui auront pour effet d'éliminer les niveaux de services inacceptables.



# SÉCURITÉ

Faculté des sciences - CeFTI



## LA SÉCURITÉ

- La vitesse rapide d'évolution actuelle des organisations;
- Les efforts consentis en sécurité informatique ne parviennent pas toujours à rester en phase;
- Les listes de contrôle et la pratique des méthodologies usuelles sont beaucoup trop statiques. Pour conserver son efficacité, la sécurité informatique doit être optimale en permanence.



## LA SÉCURITÉ - LE PROCESSUS

- ITIL utilise le cycle de l'amélioration continue, connu sous l'acronyme de PDCA (Plan, Do, Check, Act);
- L'adaptation de la théorie de la roue de Deming ITIL considère les biens livrables de l'informatique comme des fournitures de services;
- Les processus mis en jeux opèrent toujours dans une relation client-fournisseur de services, que le client soit interne ou externe à l'organisation.

## LA SÉCURITÉ

- Le processus de gestion de la sécurité d'ITIL est donc un cycle récurrent
  - Le début du processus est initié par les exigences du client.
  - Selon l'accord sur les niveaux de service (en anglais, service level agreement ou SLA)

## LA SÉCURITÉ - OBJECTIFS

- Garantir le respect des exigences en matière de sécurité requises par l'accord de niveau de service,
- Imposées par la législation locale, inhérentes aux contrats externes et à toutes autres politiques imposées;
- Fournir un niveau de sécurité de base acceptable, indépendamment de toutes exigences externes.

## LA SÉCURITÉ - LES AVANTAGES

- Raisons internes
  - une organisation ne peut fonctionner efficacement que si une information correcte et complète est disponible lorsque cela est nécessaire.
  - Le niveau de sécurité de l'information doit donc être approprié;
- Raisons externes :
  - les processus d'une organisation créent des produits et des services qui sont mis à disposition du marché ou de la société afin de répondre à des besoins définis.