

Rapport de synthèse du cours : Gouvernance et Performance des Systèmes d'Informations

Introduction

Ce cours avait pour objectif de présenter les bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques et d'illuster leur application dans un contexte qui est l'urbanisation des systèmes d'information hospitaliers.

ITIL V3 : Les Fondamentaux

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un référentiel de meilleures pratiques pour la gestion des services informatiques. Il repose sur :

- Une approche orientée service
- Un cycle de vie des services : stratégie, conception, transition, exploitation et amélioration continue
- Principes clés : qualité de service, communication ...

Les différents acteurs sont : le client, l'utilisateur, le fournisseur interne et externe



Foundation

Urbanisation du SI Hospitalier

Un autre volet du cours porte sur la mise e oeuvre pratuique dans un projet hospitalier :

- Urbanisation du SI qui consiste à intégration des infrasturturee et application metiers
- Role du Directeur de Projet qui est de formaliser des besoins, organiser les recettes et mise en

production, etc..

- Matrice RACI qui clarifie les responsabilités pour chaque activité
- Comitologie qui est la mise en place d'instance de pilotage (COPIL, Comité technique et utilisateurs)

Travaux Pratique Réalisés

Afin de mettre en pratique les concepts abordés, plusieurs ateliers techniques ont été réalisés dans un laboratoire numérique accessible via lab-boris.fr.

Mise en place d'un système de monitoring avec Prometheus et Grafana

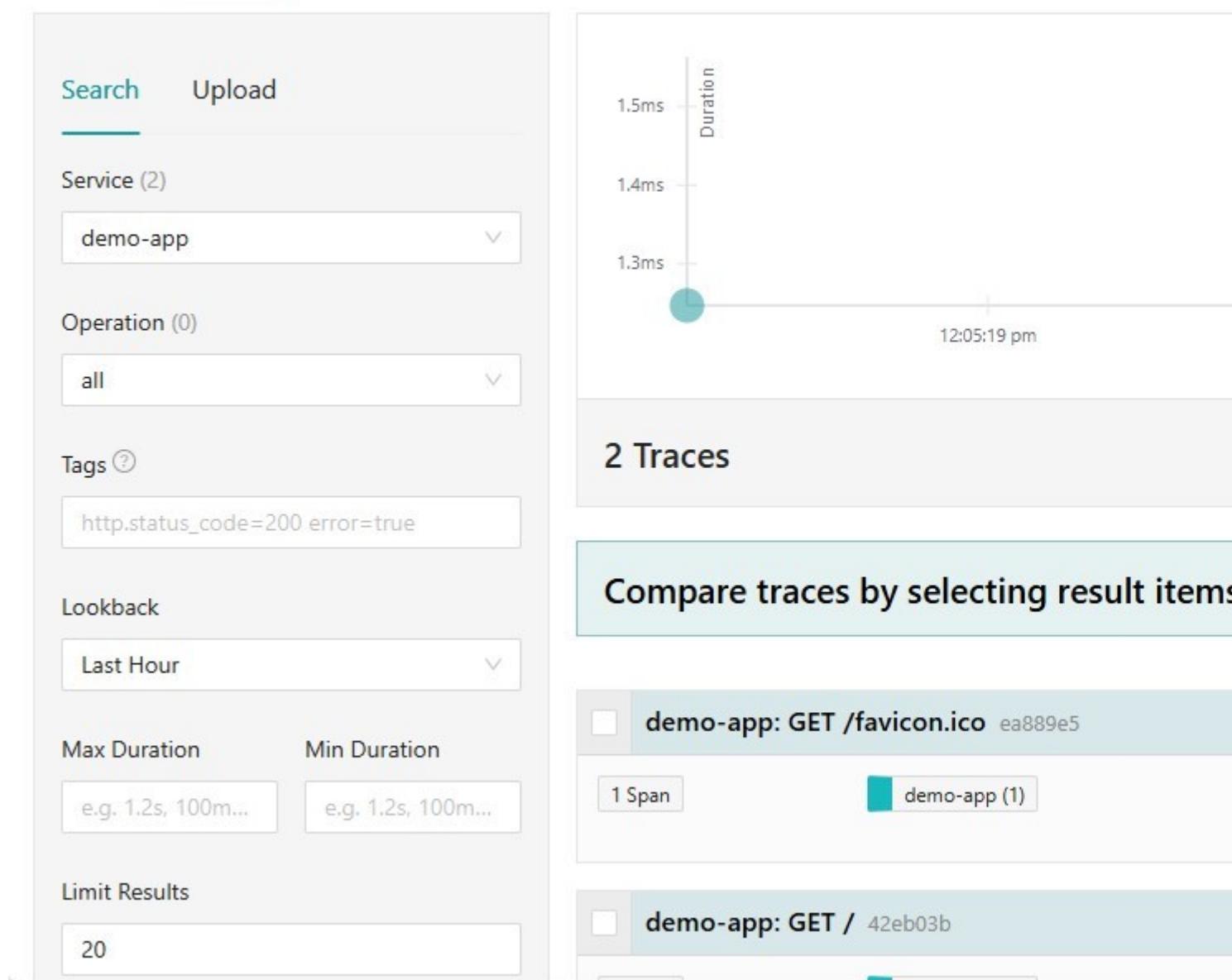
L'objectif est la compréhension de la collecte du stockage et la visualisation des données de performance.

- Node Exporter : pour le déploiement d'un collecteur de métriques système via docker
- Prometheus : configurer les fichiers prometheus.yml pour scraper les métriques du collecteur

Observabilité avec OpenTelemetry et Jaeger

L'objectif est la mise en place d'un pipeline complet de tracabilité pour analyser les performances et les dépendances des services.

- Jaeger : installation d'un outil de tracabilité pour visualiser les spans des applications distribuées.
- OpenTelemetry Collector : configuration pour exporter les traces vers jaeger.



Autres Pratiques

- Utilisation des commandes Docker pour déployer les instances
- Configuration des endpoints et ports pour assurer la communication entre composants

Conclusion

Ce cours a permis de comprendre :

- ITIL V3 comme cadre méthodologique pour structurer la gestion des services informatiques.
- L'application concrète dans un projet hospitalier, avec des outils de gouvernance et des processus de pilotage
- La mise en pratique technique avec de outils modernes pour la supervision et l'observabilité.