

Guide des Bonnes Pratiques (GBP) pour les Administrateurs Systèmes et Réseaux (ASR)

Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : les rédacteurs

- Olivier Brand-Foissac
- Laurette Chardon
- Marie David
- Maurice Libes
- Gilles Réquilé
- Alain Rivet

GBP : Pourquoi ce guide ?

- Politique de démarche qualité
- Les contraintes tutélares et juridiques.
- La gestion du temps
- Proche de la pratique quotidienne

Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : PLAN

- Partie 1 : BP dans la fourniture de services
 - Présentation ITIL et ISO 20000 et transposition dans les unités de recherche.
 - La documentation
 - Sécurité
 - Juridique
- Partie 2 : BP profil personnel et relationnel
 - Gestion du temps
 - Circuits de communication de l'ASR
 - Les compétences

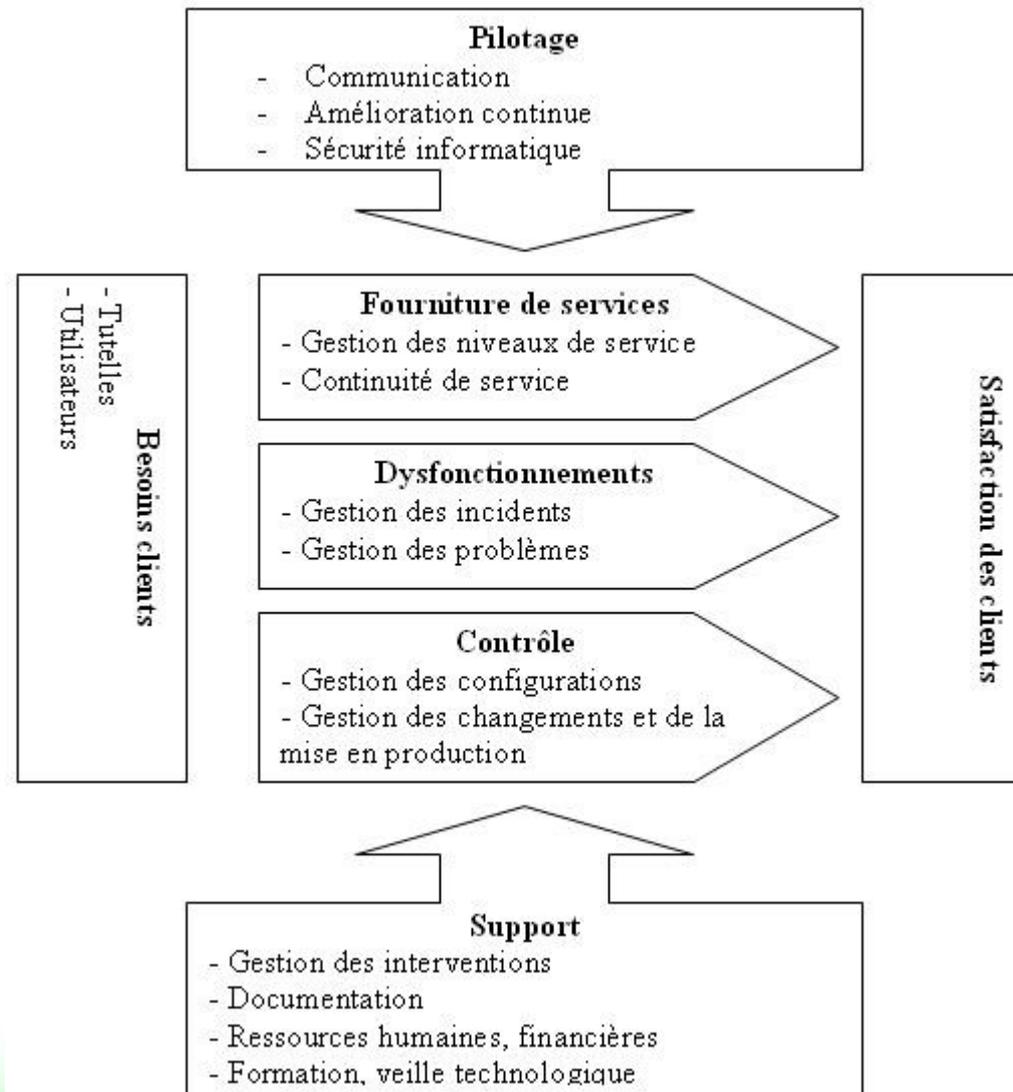
Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : PLAN

- **Partie 1 : BP dans la fourniture de services**
 - Présentation ITIL et ISO 20000 et transposition dans les unités de recherche.
 - La documentation
 - Sécurité
 - Juridique
- **Partie 2 : BP profil personnel et relationnel**
 - Gestion du temps
 - Circuits de communication de l'ASR
 - Les compétences

Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : Fourniture de services 1/9

- Définir le périmètre : le matériel (commutateurs, serveurs, bornes wifi, imprimantes ...) , les services (DNS, messagerie, passerelle, serveurs Active Directory , serveurs de calcul, ...)
- Identifier les éléments indispensables pour l'activité vitale du laboratoire ?

Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : Fourniture de services (2/9)



BP dans la fourniture de service (3 / 9)

- **Gestion des configurations** : recenser l'ensemble des informations (CMDB) nécessaires au bon fonctionnement des composants du périmètre
 - Fiches d'exploitation
 - Niveau de granularité

BP dans la fourniture de service (4/9)

- **Gestion des niveaux de service** : maintenir et améliorer progressivement la qualité des services rendus par l'ASR pour assurer les activités de l'unité
 - Vital
 - Important
 - Normal
- En déduire le niveau de service minimal en fonction du périmètre
- **Gestion de la continuité de service**

BP dans la fourniture de services (5 / 9)

- **Gestion des dysfonctionnements** : les résoudre, minimiser leurs répercussions et prévenir leur réapparition
 - incidents
 - problèmes

BP dans la fourniture de services (6 / 9)

- **Gestion des changements et de la mise en production** : faire évoluer le SI de façon structurée sans commettre d'erreurs :
 - Connaissance précise des modifications apportées
 - Solution « de repli »
 - Tests

BP dans la fourniture de service (7 / 9)

- La documentation :
 - Celle pour les ASR :
 - Résultat de la gestion des configurations : document de synthèse, fiche d'exploitation.
 - Celle pour les utilisateurs :
 - Livret d'accueil
 - Mode d'emploi de paramétrage de la messagerie, liste de diffusion

BP dans la fourniture de service (8 / 9)

- La sécurité (PSSI CNRS) :
 - Connaître le CRSSI et le CSSI de son laboratoire
 - Charte
 - Définir le niveau de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité des données
 - Maintenir la sécurité

BP dans la fourniture de service (9 / 9)

- L'aspect juridique :
 - Informer
 - Alertes, Mise en garde ou Conseil
 - Mail, Affichage
 - Contrôler
 - Remontées d'information
 - Les logs
 - Confidentialité
 - Agir
 - Exécuter les correctifs
 - Assurer la continuité de service

Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : PLAN

- Partie 1 : BP dans la fourniture de services
 - Présentation ITIL et ISO 20000 et transposition dans les unités de recherche.
 - La documentation
 - Sécurité
 - Juridique
- Partie 2 : BP profil personnel et relationnel
 - Gestion du temps
 - Circuits de communication de l'ASR
 - Les compétences

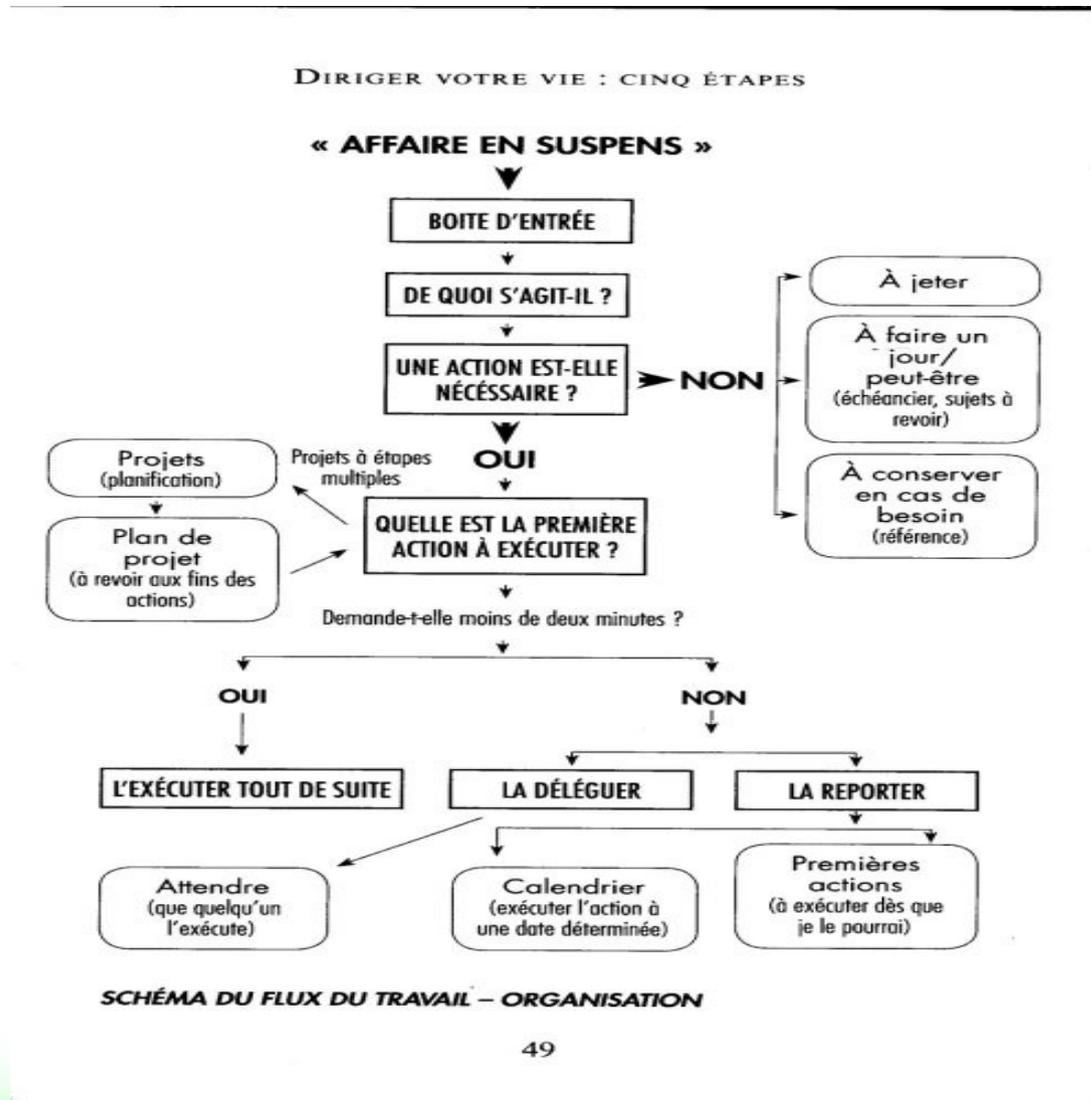
BP : profil personnel et relationnel

- Gestion du temps :
- Admin'sys, gérer son temps, Thomas Limoncelli
 - Libérer son cerveau
 - Technique du cycle : agenda, liste de taches quotidiennes et une liste d'objectifs à long terme.

BP : profil personnel et relationnel

- La méthode GTD (La méthode « Getting Thing Done » de David Allen)
 - Le stress naît d'une mauvaise gestion des engagements pris ou acceptés
 - C'est rarement le manque de temps qui empêche l'avancement d'un projet mais la non-définition de son déroulement
 - S'organiser avec des projets flous ou en suspens : ça ne marche pas !

BP : profil personnel et relationnel : la méthode GTD



BP : Profil personnel et relationnel

- La communication de l'ASR avec ses partenaires :
 - Vers la direction et le laboratoire :
 - Commission informatique
 - Livret d'accueil
 - Compte rendu d'activité annuel

BP : Profil personnel et relationnel

- La communication de l'ASR avec ses partenaires :
 - Au quotidien vers les utilisateurs :
 - Système de suivi de demandes
 - Un intranet
 - Relation « 1 vers n »
 - Relation « 1 vers 1 »

BP au niveau des compétences

- L'auto-formation
- La formation continue
- La veille technologique
- Les relations métier

BP : en cours de rédaction

- Conclusion
- Le questionnaire
- Les annexes « proches de la pratique quotidienne »

Rendez-vous aux JRES 2009 pour le document final :)