

J-SR

Journées Système et Réseau

Mercredi 31 mai 2017

UNE NOUVELLE ORGANISATION

■ Réorganisation de la DSI de Besançon 2014


- rendre un service de qualité, innovant et correspondant aux attentes des usagers du SI,
- garantir l'aspect réglementaire et la sécurité
- Prendre en charge tous les nouveaux usages
- Anticiper et accompagner les changements métier
- Réduire les risques
- Garantir le pilotage académique et national du SI

■ Parmi les objectifs :

- Construire le catalogue de services
- Améliorer la satisfaction des utilisateurs et partenaires

■ Un nouvel outil en production depuis Février 2016 : Itop arrive en soutien de notre démarche et notre organisation (Itil)

UN NOUVEL OUTIL : LE CENTRE DE SERVICE ITOP (VUE INTERVENANT)



Votre recherche Bienvenue Francois Alberici

Toutes les Organisations ▾

Bienvenue

- ▶ Bienvenue
- ▶ Mes raccourcis
- ▶ Lien vers le portail utilisateur
- ▶ Lien vers l'application phare

Guides

Gestion des incidents

Gestion des demandes

Gestion des configurations

Gestion des changements

Gestion des problèmes

Tableau de bord général

Demandes VIP

Total: 6 éléments.

Demande	Titre	Nom client	Demandeur	Date de début	Statut	Agent	En tant que	Famille de produit Nom	Nom du Produit	VIP	Téléphone
▶ R-025216	nouveau personnel au 20 avril	Académie de Besançon	▶ Monlun Cedric	2017-04-06 08:41:54	Assignée	▶ Klein David	Etablissement	Installation de personnel (nouveau, déménagement, ...)	Installation nouveau personnel	est VIP	
▶ R-022797	Postes de travail du SIG1D	Académie de Besançon	▶ Lolagnier Eric	2017-02-22 15:31:16	En attente	▶ Grenet Marie-Christine	Etablissement	Produits de postes de travail et bureautique	PC fixes	est VIP	*3425
▶ R-021449	Projet application SAPAD	Académie de Besançon	▶ Lolagnier Eric	2017-02-03 08:56:58	Assignée	▶ Marechal Fabrice	Etablissement	Applications Web Locales	Développement	est VIP	*3425
▶ R-021189	WIFI	Académie de Besançon	▶ Lolagnier Eric	2017-01-31 16:25:10	En attente	▶ Alberici Francois	Etablissement	Autre demande de service ou prestation	Demande de service ou prestation à préciser dans la demande	est VIP	*3425
▶ R-020117	WIFI	Académie de Besançon	▶ Monlun Cedric	2017-01-18 21:11:26	En attente	▶ Alberici Francois	Etablissement	Autre demande de service ou prestation	Demande de service ou prestation à préciser dans la demande	est VIP	
▶ R-019719	Absentéisme	Académie de Besançon	▶ Arnoult Norbert	2017-01-13 14:41:28	Assignée	▶ Poulet Jacques	Personne	Applications Web Locales	Evolution	est VIP	*3427

Incidents VIP

Total: 2 éléments.

Incident	Titre	Nom Client	Demandeur	Date de début	Statut	Agent	Nom de la Famille de produit	Nom du produit	En tant que	VIP	Télé
▶ I-001843	ARIA : tableau suivi des remplaçants	Académie de Besançon	▶ Monlun Cedric	2016-04-27 19:22:35	En attente	▶ Delacroix Frederic	Ressources Humaines (et gestion des moyens et formations)		Personne	est VIP	
▶ I-001841	ARIA : suite réunion du 26 avril 2016	Académie de Besançon	▶ Monlun Cedric	2016-04-27 18:10:43	Assignée	▶ Larere Gilles	Ressources Humaines (et gestion des moyens et formations)	ARIA	Personne	est VIP	

Mes tâches

Aucun objet à afficher.

taches de mes équipes

Total: 1 éléments.

Agent	Nombre
▶ Bouchard Yann	▶ 1

Les incidents qui me sont assignés assignés

Pour moi => - 0

basse critique haute moyenne

Incidents de mes équipes

Incidents en cours - 72

Affecté Assigné En attente Nouveau Réaffecté

- ▶ 11 ▶ 42 - ▶ 8

Les demandes qui me sont assignés assignées

Pour moi => - 5

basse critique haute moyenne

▶ 3 - ▶ 1 ▶ 1

Demandes de mes équipes

Demandes en cours - 121

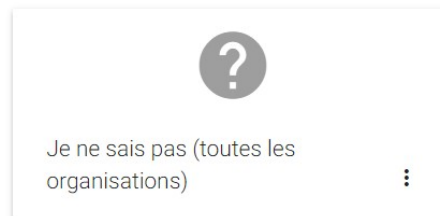
Affectée Approuvée Assignée En attente En attente d'approbation Escalade tto Escalade tr Nouveau Réaffectée Rejetée

▶ 4 - ▶ 68 ▶ 45 - ▶ 1 - ▶ 3 -



PORTAIL UTILISATEUR (VUE COLLÈGE DU DOUBS)



Choisissez l'organisation concernée par le dossier à créer




LE PORTAIL UTILISATEURS DE L'ACADÉMIE DE BESANÇON (AGENTS DSI)


Bienvenue Francois Alberici (0250069P - RECTORAT DE L'ACADEMIE DE BESANCON, DSI - Production et Opérations)






Accueil Mes dossiers en cours Créer un nouveau dossier Mes dossiers fermés Les dossiers de mon service  




Recherchez un produit ou un service par mot-clé : 




RECHERCHER




← **Nouveau** : Vous pouvez désormais rechercher un produit dans le catalogue de services, et créer directement un dossier via le bouton 





Ou choisissez un service dans le catalogue :

  Me faire dépanner, signaler un PB ... 

  M'aider à utiliser, me conseiller ... 

  Services à ma disposition, demandes ... 

  Boite à idées, suggestions ... 

   Demande de service DSI 

UN MOTEUR DE RECHERCHE INTÉGRÉ (EXEMPLE DE RECHERCHE SUR « DNS »)







Recherchez un produit ou un service par mot-clé :

RECHERCHER

Légende

INCIDENT DEMANDE CONSEIL DSI

Résultats trouvés pour le mot-clé : "dns" (3)

Services	Sous-catégories	Familles de produit	Produits
 Me faire dépanner, signaler un PB ...	Accès (portails, services, systèmes d'informations, applications ...)	Infrastructures, système et réseau, sécurité	• DNS 
 Me faire dépanner, signaler un PB ...	Internet, système et réseau, infrastructures	Infrastructures, système et réseau, sécurité	• DNS 
 Demande de service DSI	Demande Infra/réseau	DNS	• Modification DNS 

[RETOUR](#)

UN OUTIL LOCAL DE PARCOURS DU CATALOGUE DE SERVICE (POUR LA DSI)

Phare *Le catalogue de services d'AbiTop* 4zn35wfb

Recherche de produits

Rechercher un membre DSI

Afficher les filtres

Parcourir le catalogue

Services offerts par la DSI

Générer catalogue activité DSI Version imprimable

RÉSEAU / MATÉRIEL / INFRASTRUCTURE

- Environnement de travail (postes, périphériques, bureautique, téléphonie, ...) >
- Me conseiller sur : Matériel ou Infrastructure
- Internet, système et réseau, infrastructures
- Réseau Wi-Fi
- Amon premier degré
- Expérimentation HAPARA 1er degré
- Réservation Matériel, Mise en place de Visioconférence
- Demande de validation d'achat informatique sur budget propre (Joindre devis)
- Suggestion : Liée à un matériel

APPLICATIONS WEB / COMMUNICATION / COLLABORATIF

- Messagerie, Annuaire académique
- Outils de collaboration et de communication >
- Application Web (développement, évolution ...)
- Modification de site Web ou des responsables de site Web (Disciplinaire, d'Etablissement ...)
- Hébergement de site Web (Disciplinaire, d'Etablissement ...)
- Evolution portail (Pratic Plus, Enoe ...)

COMPTES / HABILITATIONS / SÉCURITÉ

- Habilitation informatique (DHEA) - Formuler une demande (toute personne). Gérer les droits d'accès (chef de service)
- Fédération d'identité
- Signaler un site douteux
- Activation de clé OTP
- Gestion des clés OTP (Désactivation, Achat)
- Modification des droits Autocom
- Antivirus personnel KASPERSKY
- Antivirus personnel TrendMicro

EXPLOITATION / PILOTAGE / ENQUÊTES

- Demande d'exploitation (GRH/Paye, EXAM/CONC, GAIA, Pilotage ...)
- Création d'une extraction d'une base de gestion des personnels
- Requête (BO, BOXI)
- Enquête en ligne, questionnaire ...
- Conversion de fichier PDF

APPLICATIONS MÉTIERS

- Applications, systèmes d'informations
- Accès (portails, services, systèmes d'informations, applications ...)
- Alerte SMS
- Me conseiller sur : Application ou logiciel
- Suggestion : Liée à une application

PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Changement d'affectation de service (signalement)
- Enseignants en Retorcat/DSDEN/CIO/Circo... : Demander à bénéficier des mêmes services
- Suggestion : Liée au service rendu
- Autre demande de service ou prestation

COTÉ INFRA : UN VIEUX CONSTAT (LE TEMPS DES HÉROS)

■ Les demandes arrivent dans l'équipe en mode « libre service » :

- n'importe quand,
- n'importe comment : mail (au mieux) mais plus souvent téléphone ou débarquement sauvage dans le bureau
- Ne sont pas forcément bien formulées
- Ne sont pas filtrées
- Ne sont pas suivies
- ⇒ Stress, mécontentement (de part et d'autre)
- ⇒ Difficile de travailler en mode projet en étant sans cesse interrompu

■ Démarche collective de création d'un catalogue de service spécifique

MODÈLE DE REQUÊTE POUR DEMANDE INFRA/RÉSEAU (1/2)

- Supervision ajout, modification ou arrêt
- Demande d'arrêt d'un serveur
- Arrêter un service ou une application
- Attribution temporaire de clé OTP
- Autre demande
- Création ou suppression de base de données
- Demande de Certificat
- Demande de restauration
- Droits via l'application Gestion-LDAP

MODÈLE DE REQUÊTE POUR DEMANDE INFRA/RÉSEAU (1/2)

- Création, Modification de Droits parefeu ou réseau
- Installation d'un nouveau serveur
- Modification DNS
- Modification dun proxy académique
- Modifier ou optimiser un serveur
- Modifier ou optimiser un service ou une application
- Nouveau service ou application
- Création d'un profil applicatif seshat
- Serveur Bureautique Rectorat

UN EXEMPLE DE TICKET DE DEMANDE DSI - DSI

Informations complémentaires

Service ▶ Demande de service DSI

Sous catégorie de service ▶ Demande Infra/réseau

Famille de produit ▶ Service ou application

Produit ▶ Arrêter un service ou application

Téléphone de rappel 03 81 65 73 93

Disponibilités

Informations générales

@ IP

Client ▶ Académie de Besançon

Demandeur ▶ Touati Rachid

Établissement concerné ▶ 0250069P - RECTORAT DE L'ACADEMIE DE BESANCON

Téléphone

Statut Escalade tto

Origine portail

Titre Arrêt de l'application "question de laïcité" après sa migration

Description
L'application "Question de laïcité" ayant été migrée de pratic2012 à webphp1, elle peut être arrêtée sur pratic2012 ainsi que sa supervision.
Peut-être attendre un peu avant de la supprimer définitivement.
Merci.

En tant que Personne

Qualification

Impact Département ou Académie

Urgence moyenne

Priorité haute

Relations

Requête parente *non défini*

Incident parent *non défini*

Problème lié *non défini*

Changement parent *non défini*

Contacts

Equipe ▶ DSI_ProdopInfra

Dates

Intervention date

Date de début 2017-04-12 09:29:52

Dernière mise à jour 2017-04-13 10:00:07

Echéance TTO Passé de 1j 3h 44min

Résolution



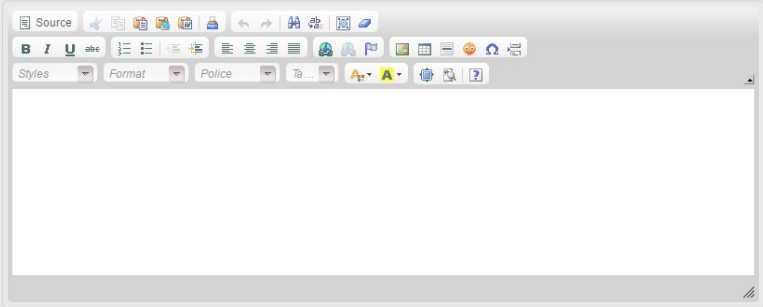




Rapport SLA






Journal des intervenants

Echanges

2017-04-12 09:29:51 - Rachid Touati:
Nom de l'application : question de laïcité
Nom du serveur : pratic2012.ac-besancon.fr (/local/laicite_1233)
Information : Merci d'indiquer le motif de cette demande dans le champ description

UN EXEMPLE DE DEMANDE UTILISATEUR (DROITS PAREFEU)

Établissement concerné	0250069P - RECTORAT DE L'ACADEMIE DE BESA 	Titre	<input type="text" value="Entrez votre texte"/> 
Famille de produit	Securité reseau	Description	 
Produit	Droits parefeu / réseau		
En tant que 	Personne		
Impact 	Département ou Académie		
Urgence 	moyenne		

Application	<input type="text" value="Entrez votre texte"/> 
Service (tcp par défaut)	<input type="text" value="Entrez votre texte"/> 
Source (ip, réseau, ou nom dns)	<input type="text" value="Entrez votre texte"/> 
Destination (ip, réseau ou nom dns)	<input type="text" value="Entrez votre texte"/> 
Numero de port	<input type="text" value="Entrez votre texte"/> 

UNE DEMANDE PAREFEU COTÉ INTERVENANT

Description

bonjour,



j'aurais besoin des autorisations entre la machine webphppreprod et PIAD : 172.27.4.0/255.255.255.0

En tant que Personne

Journal des intervenants

2017-04-14 13:42:47 - Report automatique:

Dernière solution proposée : Le traitement de votre dossier est terminé, voila.

Echanges

2017-04-14 13:42:47 - [REDACTED] :

Bonjour, peux tu refaire les droits mais en inversant la source et la destination. Merci

2017-04-04 10:02:11 - [REDACTED] :

Application : base transverse

Service (tcp par défaut) : tcp

Source (ip, réseau, ou nom dns) : webphppreprod

Destination (ip, réseau ou nom dns) : 172.27.4.0/255.255.255.0

Numero de port : 3306

Information : Merci d'indiquer le motif de cette demande dans le champ description

LES GAINS

- Sérénité du demandeur... Pas la peine de se demander où sont les compétences
- Définition des rôles, acteurs, produits. Traçabilité : cible CMMI niveau 2
- Gain de temps / efficacité
 - Pas d'interruption des équipes dans leur travail (on ne « débarque » plus dans les bureaux pour demander quelque chose, on ne téléphone plus)
 - possibilité de travailler efficacement sur des projets
 - Répartition des interventions = les demandes n'arrivent pas à un seul ingénieur (celui qui ne sait pas dire non et se laisse envahir)
 - Les demandes sont mieux formulées, mieux orientées et donc mieux traitées
- Dans un contexte de RH contraint, l'outil permet le travail d'équipe asynchrone
- Polyvalence des équipes, montée en connaissance métier
- Appropriation du travail
- Supervision/pilotage :
 - Gestion des priorité
 - Plus d'oubli
 - Visibilité des secteurs en difficulté
- Aide à la constitution de la CMDB.
- Sérénité ! □

LES INCONVÉNIENTS

- Aucun ? Presque ...
- Supervision : temps RH pour éviter toute dérive et l'accumulation de tickets orphelins
- Remise en question : Détection des anomalies, des défauts d'organisation, des domaines sous dimensionnés en terme de compétence, ...
- Obligation de s'améliorer. Chacun prend conscience de ses lacunes ou de celles de son groupe => accompagnement RH
- Pas d'interaction automatique avec la CMDB (à l'étude)

UNE DES PREMIÈRES ÉTAPES

« On a des flingues de concours, il nous faut aussi la puissance de feu d'un croiseur »

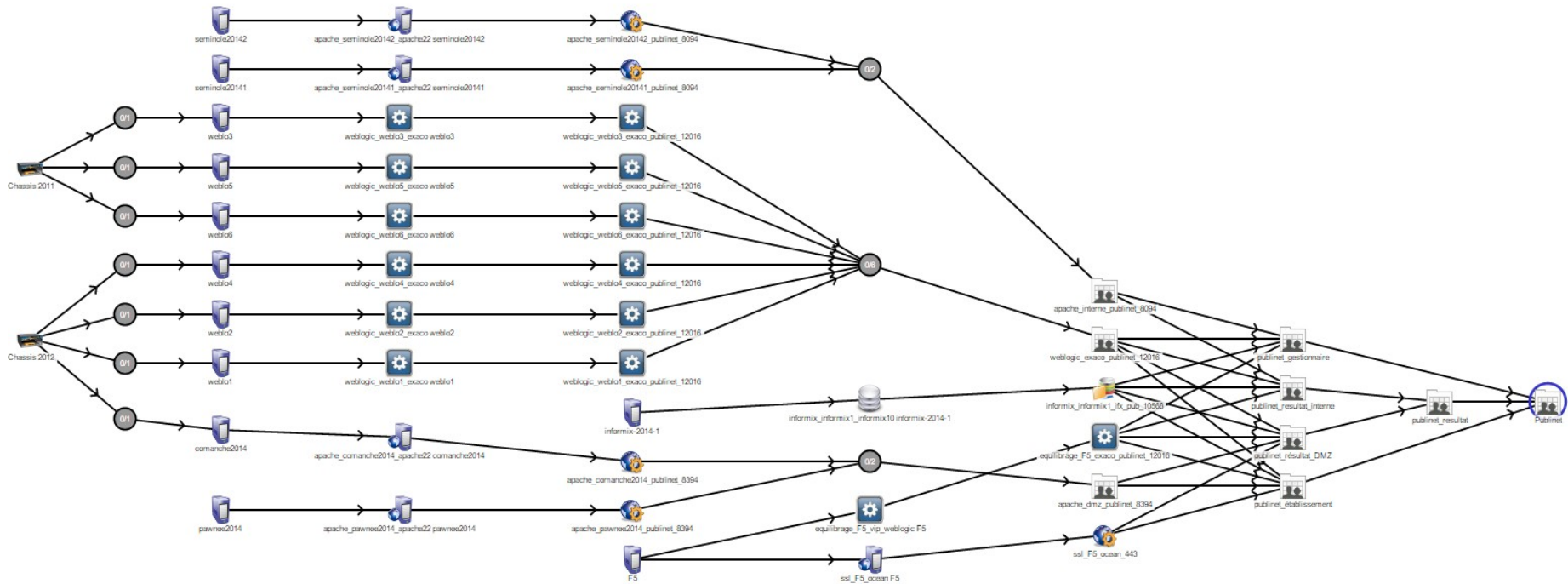
■ Donc, en parallèle de la constitution initiale de la CMDB :

Objectif : Avoir tous les éléments de configuration dans Itop : serveurs physiques, Hyperviseurs, VMs, OS, logiciels (middleware, bdd, ..), versions, contrats de maintenance, utilisateurs, intervenants, responsables, etc...



Représentation complète du SI, supervision extraite de la CMDB, étude de dépendance ou d'impact ...




=> Interaction directe CMDB □ monitoring □ gestion d'incidents

EXEMPLE DE CMDB : PUBLINET



INTÉGRATION DE NAGIOS, CACTI

 **Serveur: abitopweb20161** 

 **Modifier...**
 **Créer...**
 **Autres Actions**

Propriétés | **Logiciels** | **Contacts** | **Documents** | **Tickets (1)** | **Solutions applicatives** | **Interfaces réseaux (2)** | **FC ports** | **Equipements réseaux** | **SANS** | **Volumes logiques** | **Contrats fournisseur**

Services | **Liste d'outils de télémaintenance** | **establishments list** | **typoservices list** | **Tickets en cours** | **Nagios** | **Cacti** | **Historique**

Current Network Status

Last Updated: Mon May 15 09:47:35 CEST 2017
 Updated every 90 seconds
 Nagios® Core™ 3.5.1 - www.nagios.org
 Logged in as abitop

[View History For This Host](#)
[View Notifications For This Host](#)
[View Service Status Detail For All Hosts](#)

Host Status Totals				Service Status Totals				
Up	Down	Unreachable	Pending	Ok	Warning	Unknown	Critical	Pending
1	0	0	0	11	0	0	0	0
All Problems			All Types	All Problems			All Types	
0			1	0			11	

Service Status Details For Host 'abitopweb20161'

Limit Results: 1000

Host	Service	Status	Last Check	Duration	Attempt	Status Information
abitopweb20161	10_nrpe_version	OK	2017-05-15 09:38:28	34d 23h 27m 32s	1/3	NRPE v2.15
	20_disque	OK	2017-05-15 09:39:08	34d 23h 26m 55s	1/3	DISK OK - free space: / 59715 MB (98% inode=99%); /dev 10 MB (100% inode=99%); /run 2878 MB (89% inode=99%); /usr 7781 MB (88% inode=93%); /dev/shm 8017 MB (100% inode=99%); /run/lock 5 MB (100% inode=99%); /sys/fs/cgroup 8017 MB (100% inode=99%); /boot 190 MB (85% inode=99%); /home 8744 MB (99% inode=99%); /var/log 35315 MB (99% inode=99%); /var/www/html 7321 MB (35% inode=100%);
	20_disque NFS	OK	2017-05-15 09:39:57	34d 23h 26m 35s	1/3	DISK OK - free space: /var/www/html 7321 MB (35% inode=100%);
	20_ntp	OK	2017-05-15 09:40:29	34d 23h 25m 56s	1/3	NTP OK: Décalage 0,0004020929337 secs
	20_processus	OK	2017-05-15 09:41:19	34d 23h 25m 21s	1/3	PROCS OK: 278 processus
	20_processus zombie	OK	2017-05-15 09:41:59	34d 23h 29m 10s	1/3	PROCS OK: 0 processus avec ETAT = Z
	20_ssh	OK	2017-05-15 09:42:47	34d 23h 28m 30s	1/3	SSH OK - OpenSSH_6.7p1 Debian-5+deb8u1 (protocol 2.0)
	20_swap	OK	2017-05-15 09:43:30	34d 23h 28m 6s	1/3	SWAP OK - 100% libre (17015 MB sur un total de 17015 MB)
	40_apache80	OK	2017-05-15 09:38:28	34d 23h 27m 32s	1/3	HTTP OK: La ligne d'état correspond à "HTTP/1." - 195 octets en 0,005 secondes de temps de réponse
	40_haproxy: Port	OK	2017-05-15 09:39:08	34d 23h 26m 55s	1/3	TCP OK - 0,000 second response time on port 3306
50_portmap: Port 111	OK	2017-05-15 09:39:57	34d 23h 26m 35s	1/3	TCP OK - 0,001 second response time on port 111	

VERS L'INFINI ET AU-DELÀ ...

OBJECTIF DEVOPS

- Bientôt la gestion du changement dans Itop
 - Intégrer chaque élément du catalogue dans les processus de gestion de changement
- Bientôt la gestion des problèmes.
 - Interfaçage supervision, incidents => problèmes ?
 - Refonte complète de notre supervision (monitoring)
- Manipuler directement les éléments de la CMDB ?
- Afficher les incidents monitorés dans le catalogue ?

Des questions



» L'école
change avec
le numérique »
#EcoleNumerique

Merci de votre attention

Le support de présentation sera disponible sur le site de GDFI :
<http://formation.in.orion.education.fr/>