

GESTION DES ACTIFS DE SERVICE ET DES CONFIGURATIONS



Nom	Maintenance informatique des collèges Gestion des actifs de service et des configurations
Discipline	Transition des services
Propriétaire du processus	?
Version	

SOMMAIRE

1. TERMINOLOGIE UTILISEE DANS LE DOCUMENT	4
2. VUE STRATEGIQUE	5
2.1. PROPOS DU PROCESSUS	5
2.2. PERIMETRE	5
2.2.1. PERIMETRE	5
2.2.2. HORS PERIMETRE	5
2.3. GAINS ATTENDUS	5
2.3.1. POUR LES COLLEGES	5
2.3.2. POUR LE DEPARTEMENT	5
2.3.3. POUR LE RECTORAT	5
2.4. ANALYSE SWOT DU PROCESSUS (RISQUES ET CHANCES)	6
3. VUE TACTIQUE	7
3.1. OBJECTIFS ITIL® DU PROCESSUS	7
3.2. OBJECTIFS CONCRETS	7
3.3. RESULTATS PRODUITS	7
3.3.1. POUR L'OBJECTIF 1 : S'ASSURER QUE LES ACTIFS SOUS LE CONTROLE DE L'ORGANISATION INFORMATIQUE SONT IDENTIFIES, CONTROLES ET SUIVIS CORRECTEMENT TOUT AU LONG DE LEUR CYCLE DE VIE	7
3.3.2. POUR L'OBJECTIF 2 : ETRE GARANT, GERER ET PROTEGER L'INTEGRITE DES ELEMENTS DE CONFIGURATION EN EFFECTUANT DES VERIFICATIONS REGULIERES	7
3.4. EVENEMENTS DECLENCHEURS	8
3.4.1. EN PROVENANCE DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES DANS LA GESTION DES SERVICES COLLEGES	8
3.4.2. EN PROVENANCE DU PLAN D'EXPLOITATION DES PROCEDURES D'INVENTAIRE ET DE VERIFICATION	8
3.5. INFORMATIONS ET DOCUMENTS UTILISES DANS LE CADRE DE CE PROCESSUS	8
3.5.1. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CREES ET MAINTENUS PAR LE PROCESSUS	8
3.5.2. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CONSULTES	8
3.5.3. RESSOURCES ET MOYENS SUPPORTANT LE PROCESSUS	8
3.6. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES	8
3.6.1. CONFIGURATEUR	8
3.6.2. SUPPORT CENTRAL	9
3.6.3. GESTIONNAIRE DES CONFIGURATIONS	9
3.6.4. GESTIONNAIRE DES SERVICES COLLEGES	9
3.7. RISQUES OPERATIONNELS SUR LE FONCTIONNEMENT DU PROCESSUS	9
3.7.1. RISQUE DE NE PAS PRIORISER CORRECTEMENT LES INVENTAIRES ET LES VERIFICATIONS DE CONFIGURATION	9
3.7.2. RISQUE DE NE PAS PASSER SUFFISAMMENT DE TEMPS DANS LA CONCEPTION DU MODELE DE CONFIGURATION	9
3.8. MECANISMES DE REGULATION DU PROCESSUS	10
3.9. CONTROLES INTERNES	10
3.10. INDICATEURS-CLE DE PERFORMANCE DU PROCESSUS	10
3.10.1. ASSURER L'INTEGRITE DES DONNEES DE CONFIGURATION	10
3.10.2. ACCELERER ET FAIBILISER LES ACTIVITES DES AUTRES PROCESSUS ITIL	10
4. AMELIORATION CONTINUE	11
4.1. MECANISME DE REVISION DU PROCESSUS	11
5. DETAIL DES ACTIVITES	12
5.1. DIAGRAMME CONTEXTUEL DU PROCESSUS	12

5.2. OBJECTIF « S'ASSURER QUE LES ACTIFS SOUS LE CONTROLE DE L'ORGANISATION INFORMATIQUE SONT IDENTIFIES, CONTROLES ET SUIVIS CORRECTEMENT TOUT AU LONG DE LEUR CYCLE DE VIE »	12
5.2.1. FLUX « IDENTIFIER LES CONFIGURATIONS ET METTRE EN ŒUVRE LES PROCEDURES DE GESTION LIEES »	13
5.2.2. FLUX « ALIGNER LE CMS ET L'ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION »	22
6. ROLES ET ORGANISATION	26
6.1. MATRICE DE RESPONSABILITES RACI	26
6.2. ATTRIBUTION DES ROLES	27
6.3. DIMENSIONNEMENT DE L'ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL	28
6.3.1. HYPOTHESES DE CALCUL	28
6.3.2. VOLUMETRIE DES FLUX	29
6.3.3. CHARGE DE TRAVAIL PAR ROLE	30