

	Fiche Processus	Référence : P14 Version : V5
Développer et administrer les services informatiques		

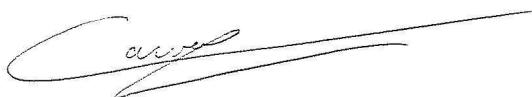
Finalité du processus	Fournir des services et mener des projets pour le maintien, la coordination et l'adaptation des moyens informatiques et télécommunication, dans le but de répondre aux attentes d'IFREMER.
Pilote	Pierre COTTY
Sous processus éventuels	<p>SP-A : « Projets » : activités de construction et de modification informatique, en réponse à une demande fonctionnelle, une contrainte technologique ou industrielle, et dans le but de mettre à jour le périmètre des « services »</p> <p>SP-B : « Services » : disponibilité de fonctionnalités informatiques pour tous les utilisateurs IFREMER. Le périmètre des services est décrit dans les « catalogues des services »</p>

Rédigé le 9 janvier 2017

Nom : Dominique LE BRUN
 Fonction : chef du service « Ressources Informatiques et Communication » PDG-IRSI-RIC, chargé de processus du P14



Nom : Thierry CARVAL
 Fonction : chef du service « Ingénierie des Systèmes d'Information » PDG-IRSI-ISI



Signature

Approuvé le 27 mai 2018

 Ifremer	Fiche Processus	Référence : P14 Version : V5
Développer et administrer les services informatiques		

Nom : Pierre COTTY

Fonction : Directeur du département « Infrastructures de Recherche et Systèmes d'Information » PDG-IRSI, pilote du processus P14



Nom : Gilbert MAUDIRE

Fonction : Directeur adjoint du département « Infrastructures de Recherche et Systèmes d'Information » PDG-IRSI



Développer et administrer les services informatiques

Parties intéressées pertinentes Il convient de déterminer les parties intéressées pertinentes du processus (clients, utilisateurs finaux, salariés, fournisseurs, réglementation, actionnaires, financeurs, etc.)	Attentes et d'identifier leurs attentes pouvant avoir une influence sur ses produits et/ou services.
Utilisateurs intranet	Bon fonctionnement des services informatiques disponibles ; prise en compte de nouvelles demandes exprimées
Direction générale	Mise en œuvre de la stratégie décrite dans le « Schéma Directeur des Systèmes d'Information et de Télécommunication » (SDSIT) et respect des règles de fonctionnement général d'Ifremer. Réalisation des objectifs relatifs aux infrastructures informatiques mentionnés dans la feuille de route du département IRSI.
Services logistiques des centres et stations Ifremer	Expression des besoins du P14 en matière d'alimentation électrique, de climatisation, de mise à disposition de locaux techniques ou de passages de câbles
Opérateur de la Flotte : GENAVIR	Bon fonctionnement des liaisons permanentes informatiques et téléphoniques avec les navires via VSAT ; hébergement à titre gracieux de l'informatique et des utilisateurs de GENAVIR. Prise en charge des projets d'évolution de ces services.
Autre processus du SMQ : P8	Bon fonctionnement des serveurs centraux d'informatique scientifique pour les bases de données, le web, la sauvegarde, l'archivage pérenne et le calcul/traitement des données. Prise en charge des projets d'évolution de ces services.
Acteurs de la surveillance et de l'expertise	Bon fonctionnement des services relatifs à l'environnement littoral et l'halieutique (bases de données et interfaces web). Prise en charge des projets d'évolution de ces services.
Acteurs de la communication via le Web	Bon fonctionnement des sites Web institutionnels Internet et Intranet. Prise en charge des projets d'évolution de ces services.
DRH	Bon fonctionnement du système d'information SIGMA-RH. Prise en charge des projets d'évolution de ces services.
DAJF	Bon fonctionnement du système d'information SIGMA-FI. Prise en charge des projets d'évolution de ces services.
TGIR Renater	Adaptation des interfaces techniques du réseau Ifremer à celles de Renater. Suivi et prise en compte des recommandations de Renater pour la sécurité des systèmes d'information.
Utilisateurs : tous les internautes	Bon fonctionnement des services Internet hébergés par Ifremer.

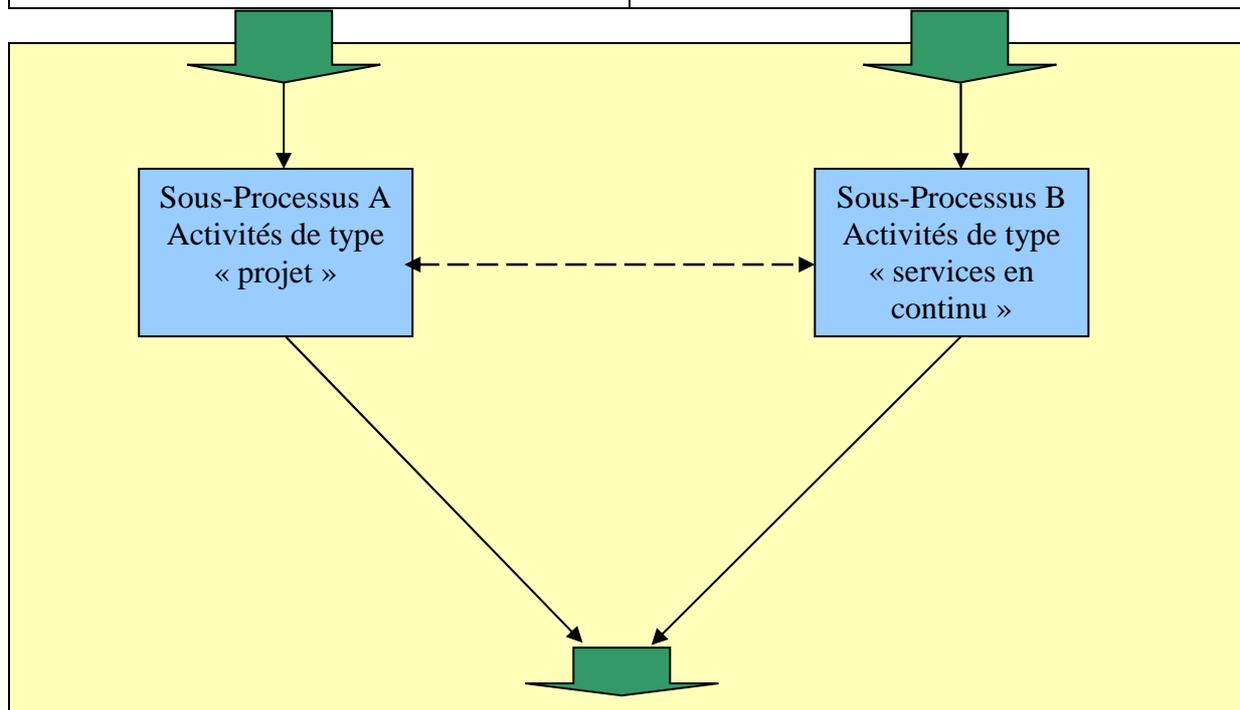
Développer et administrer les services informatiques

Déclencheurs de type « PROJET » :

- Demandes en provenance des processus scientifiques ou fonctionnels (dont P7 et P8)
- Identification d'une contrainte technologique ou industrielle ou de sécurité présente ou à venir

Déclencheur de type « HELPDESK » :

- Sollicitations aux différents guichets de « helpdesk » des services opérationnels
- Déclenchement automatique en cas de problème détecté d'analyse des disponibilités

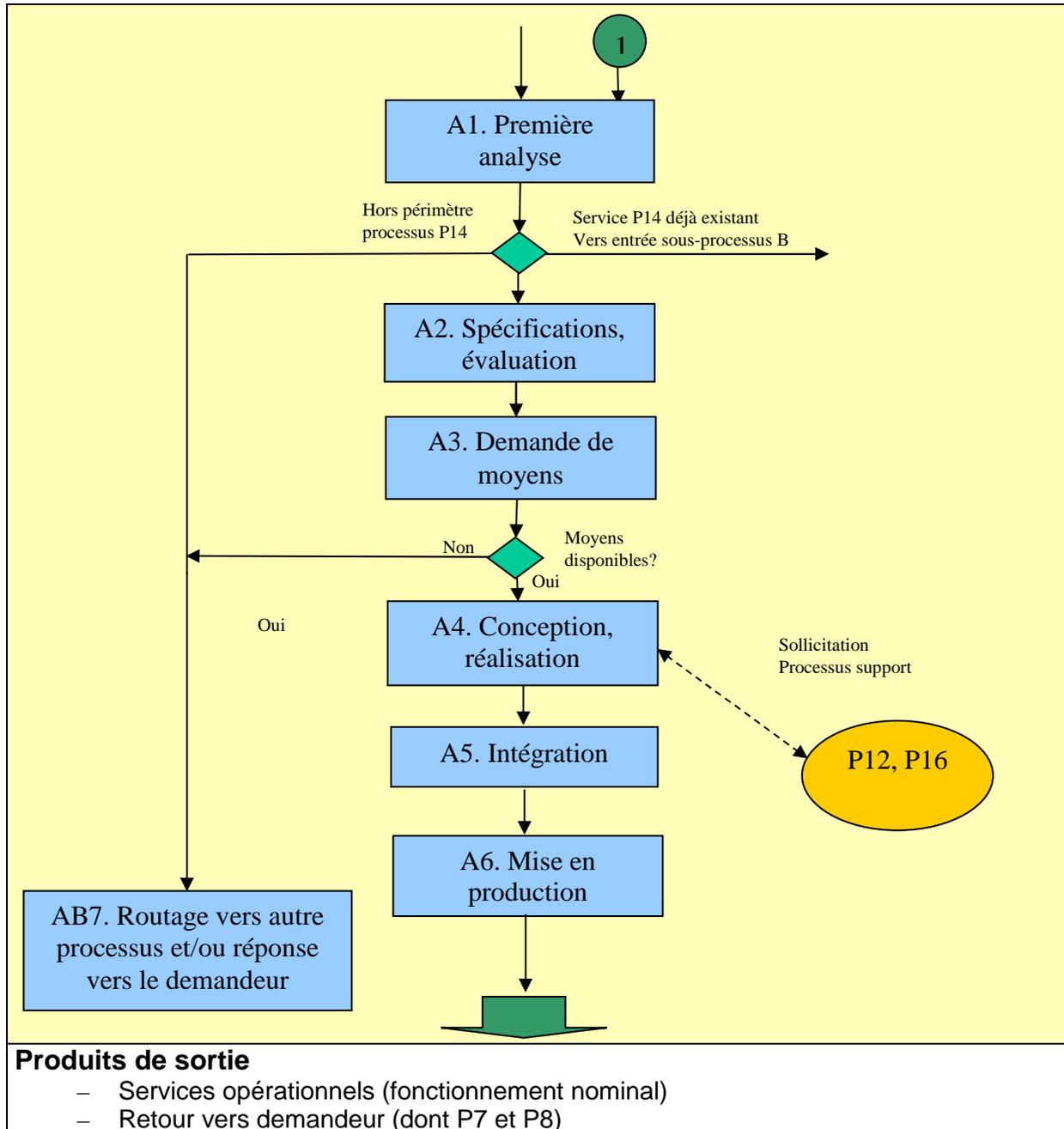


Produits de sortie

- Services opérationnels (fonctionnement nominal)
- Retour vers demandeur « projet » (dont P7 et P8)
- Réponse formalisée via l'outil de helpdesk pour les demandeurs « services »

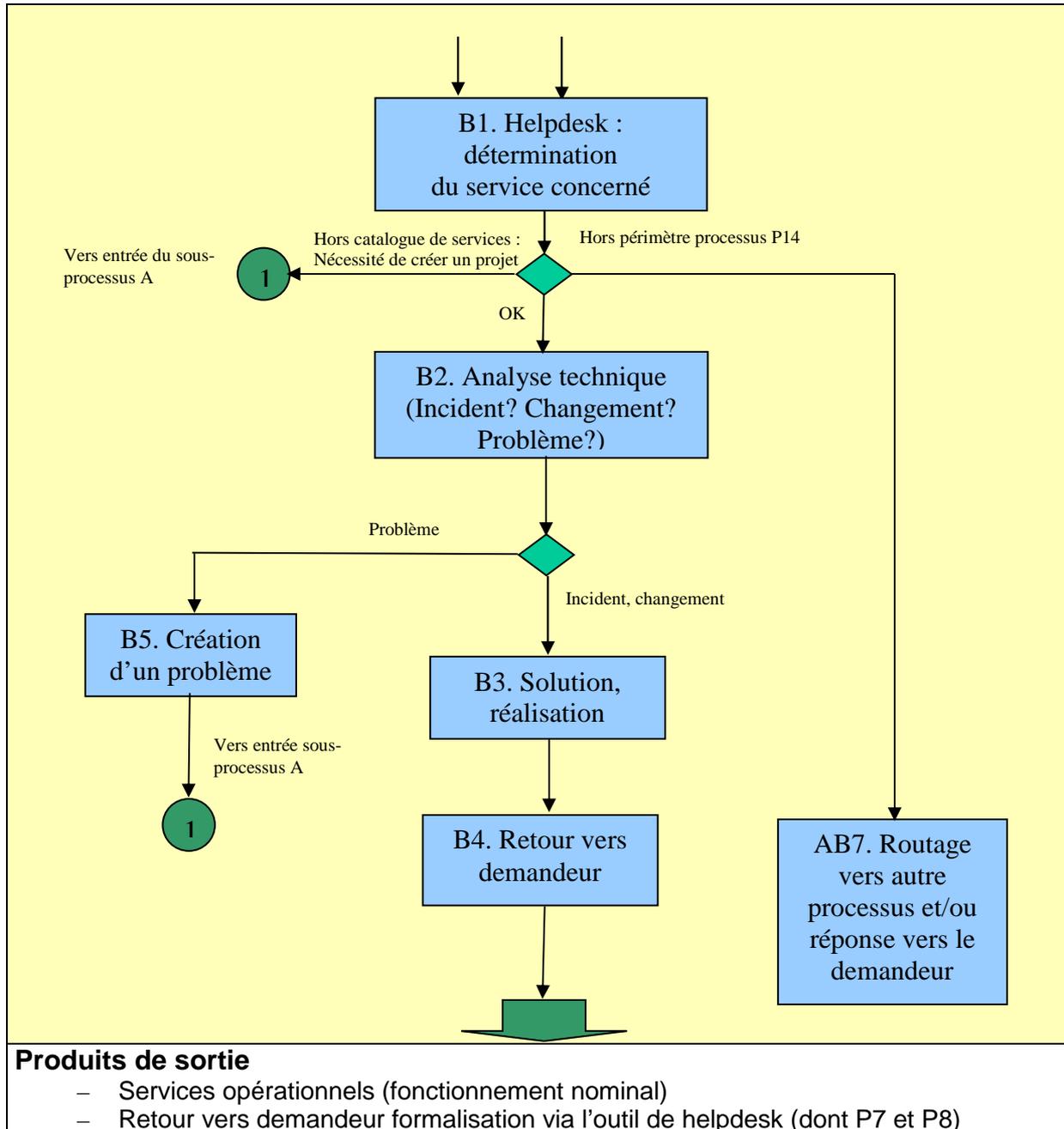
Développer et administrer les services informatiques

Sous-Processus A : déclencheur de type « projet »



Développer et administrer les services informatiques

Sous-Processus B : activités de type « services en continu »



Développer et administrer les services informatiques
Description du sous-processus A : DECLENCHEUR DE TYPE « PROJET »

N° Etape	Acteurs (Qui ?)	Activités par étape (Comment ? avec Quoi ?)	Document de référence, E/S
A1	Responsable informatique Et correspondant informatique, demandeur	Première analyse fonctionnelle : Identifier le demandeur du projet (maîtrise d'ouvrage) Les fonctions demandées rentrent-elles dans le périmètre d'un service du catalogue de services ? Les fonctions demandées rentrent-elles dans le périmètre du processus P14 ?	Catalogue de services Informatiques (http://w3z.ifremer.fr/intrarc/)
A2	Responsable informatique, demandeur	Spécifications, évaluation : Description plus précise du projet et évaluation des moyens nécessaires à sa réalisation	Ce projet informatique est-il rattaché à une FP (fiche projet) ?
A3	Responsable informatique & Demandeur	Demande de moyens : - expression de demandes BP ou BR - expression de demandes de postes (GPEC)	BI (Budget Initial) BR (Budget Rectificatif) GPEC
A4	Equipe projet et sous-traitance	Conception, réalisation	Éventuellement documents contractuels (cahier des charges, spécifications, contrats fournisseurs, ...)
A5	Equipe projet et sous-traitance	Intégration (dans l'infrastructure existante)	Éventuellement plan de tests et dossier d'intégration
A6	Equipe projet	Mise en production (avec mise à jour éventuelle du catalogue de services)	Fiche de mise en production
AB7	Responsable informatique et préposé au helpdesk	La demande formulée ne relève pas du périmètre du processus P14. Un retour au demandeur est formulé avec éventuellement un routage vers un autre processus plus approprié	

	Fiche Processus	Référence : P14 Version : V5
Développer et administrer les services informatiques		

Description du sous-processus B : DECLENCHEUR DE TYPE « HELPDESK »			
N° Etape	Acteurs (Qui ?)	Activités par étape (Comment ? avec Quoi ?)	Document de référence, E/S
B1	Préposé au helpdesk	Détermination du service concerné : La requête est-elle dans le périmètre du catalogue de services ? La requête est-elle dans le périmètre du processus P14 ?	Catalogue de services Informatiques (http://w3z.ifremer.fr/intrarc/)
B2	Préposé au helpdesk	Analyse technique : La requête est-elle un incident ou un changement ou un problème ?	Manuel du guichet helpdesk RIC, INGE ou WEB
B3	Préposé au helpdesk ou spécialiste et/ou Correspondant informatique Et/ou sous-traitant	Résolution, réalisation : Travail technique pour trouver et solutionner l'incident ou mettre en place le changement	Manuel du guichet helpdesk RIC, INGE ou WEB
B4	Préposé au helpdesk	Retour vers demandeur : Fermeture de la question dans le helpdesk avec envoi d'un mail au demandeur	Manuel du guichet helpdesk RIC, INGE ou WEB
B5	Préposé au helpdesk	Création d'un « problème », après constatation du caractère récurrent d'un incident	Manuel du guichet helpdesk RIC, INGE ou WEB

Documents associés
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivi des indicateurs et de la satisfaction client ➤ Plan de progrès accessible dans GAIA ➤ Documents de référence internes ➤ Documents de référence externes

Développer et administrer les services informatiques

Risques et opportunités <i>Les risques et opportunités doivent être déterminés sur la base du contexte et des attentes des parties intéressées.</i>	Actions de maîtrise des risques <i>La norme incite à identifier les risques, les opportunités et les actions à mettre en oeuvre pour les maîtriser.</i>
Risque sur la pérennité et l'intégrité des données stockées	Système de sauvegarde, système d'archivage. Statistiques de suivi.
Risque de sinistre affectant l'intégrité des locaux ou bâtiments hébergeant des matériels informatiques	Plan de reprise d'activités. Bâtiments sécurisés contre les sinistres.
Risque d'intrusion et/ou de malveillance affectant l'Intranet ou les interfaces Internet de notre réseau informatique	Tenue à jour d'un document listant les risques du SI Suivi des avis du CERT-Renater Audits externes de sécurité Tenue à jour de la « charte interne de bon usage de l'informatique » Actions de sensibilisation des utilisateurs internes et des correspondants informatiques
Défaut de disponibilité des services	Publication d'indicateurs hebdomadaires de disponibilité des services Suivi de l'évolution de ces indicateurs Mise en œuvre de projets de consolidation de l'infrastructure, le cas échéant

	Fiche Processus	Référence : P14 Version : V5
Développer et administrer les services informatiques		

Gestion des connaissances L'organisme doit identifier les connaissances clés nécessaires à la mise en oeuvre du processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services : réglementation, retours d'expériences, partage de savoirs, etc.	Actions de gestion des connaissances
Documentation web interne pour le préposé au helpdesk	Maintien à jour des documentations
Gestion des compétences - GPEC	Bilans annuels. Document GPEC. Arbitrage des demandes de postes. Gestion des plans de charge prévisionnels
Documentation projets	Revue de projet Mise en œuvre de GEDs de projet Mise en œuvre de workflows contraignants
Formations des personnels	Plan de formation. Arbitrage formations. Entretiens individuels
Tenue à jour du périmètre fonctionnel assuré par le P14	Se référer aux objectifs définis par le SDSIT Se référer à la démarche qualité ISO20000 spécifique à l'informatique et son catalogue de services.
Connaissance des processus connexes	Fiches de ces processus Participation à des revues P8, P3, P4 Etablissement de fiches d'interface