

# Note de synthèse

## A l'attention de Madame Ferreira-Mercier

**Objet : Note de synthèse sur le patrimoine informatique de l'entreprise**

### Table des matières

<b>1.Définition .....</b>	<b>2</b>
<b>2.Gestion du Parc Informatique .....</b>	<b>2</b>
<b>3.Gestion des Incidents .....</b>	<b>2</b>
<b>4.Renouvellement du parc Informatique .....</b>	<b>3</b>
<b>5.Présence en ligne .....</b>	<b>3</b>
<b>6.Comparaison avec Domitys SAS.....</b>	<b>3</b>

## 1. Définition

Pour commencer, il est important de définir ce qu'est le patrimoine informatique. Cette notion désigne l'ensemble des biens informatiques utilisés par l'entreprise, cela comprend le matériel physique, comme les postes et les serveurs, mais aussi les logiciels utilisés par l'entreprise.

## 2. Gestion du Parc Informatique

Désormais nous allons voir comment la mairie de Tours gère son parc informatique. Premièrement, au sein de la mairie chaque matériel informatique est inventorié et tracé avec un numéro d'inventaire unique via le logiciel ITSM. Le logiciel utilisé pour le recensement est Isilog, il est également utilisé pour la gestion d'incidents.

Pour ce qui est de la gestion des demandes d'assistance des utilisateurs la mairie a une équipe environnement utilisateur constituée de plusieurs techniciens et d'une partie Hotline. Un technicien est présent chaque jour pour traiter les ouvertures d'incidents en ligne et répondre aux appels.

Au niveau de la gestion de projet, la mairie dispose d'un outil EFI pour le suivi et gestion de projet, accessible par l'intranet.

Il y a plusieurs procédures de sauvegardes : journalières, mensuelles, annuelles et stockées hors site.

Pour ce qui est de la veille technologique, aucun outil n'y est dédié, mais elle est permanente au sein des équipes. Les sujets sont abordés dans les groupes de travail sur différents sujets, réunion ou autres.

## 3. Gestion des Incidents

Maintenant, nous allons nous intéresser à la gestion d'incidents de la mairie de Tours. Comme dit dans la partie concernant la gestion du parc informatique le logiciel utilisé par la mairie pour la gestion des incidents est Isilog qui est un logiciel de type ITSM (IT Service Management). Un ITSM a pour but la centralisation de la gestion des services IT comme la gestion des tickets, des demandes et des actifs. C'est donc ces tâches qui sont gérées avec Isilog en plus de la gestion des contrats.

L'outil de gestion des tickets d'incidents est accompagné par une IA pour orienter les utilisateurs sur les documents de fiche pratique en matière de SI.

Pour ce qui est des avantages, on vient de le voir ce logiciel offre une grande variété de services pour la gestion des incidents et du Parc Informatique. Maintenant, du côté des avantages, l'ont peu citer l'interface qui n'est pas toujours intuitive ainsi qu'une authentification possible sur un AD.

Il est aussi important de noter que la mairie s'efforce de suivre la méthodologie ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pour la gestion d'incidents. Pour rappel, ITIL est un référentiel de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques.

Au niveau de la cyber sécurité le métier relatif à cela dans l'organisation est le RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information). Cependant, chaque personne est concernée par la cyber sécurité.

## 4. Renouvellement du parc Informatique

Au sein de la mairie de Tours le renouvellement du parc informatique se fait suivant l'évolution du besoin des usagers si cela s'avère nécessaire, cependant, la mairie est soumise à une politique de renouvellement suivant l'âge et les contraintes d'évolution technologique. Aujourd'hui, l'organisation porte une attention pour augmenter la durée de vie des machines afin de limiter l'impact sur l'environnement. Cela se traduit notamment par l'achat de matériel reconditionné.

Pour ce qui est de la migration de postes la mairie dispose d'un serveur MDT (Microsoft Deployment Toolkit) permettant la diffusion de l'image pour la construction poste. Pour la partie logicielle c'est un serveur de déploiement qui va se charger de déployer tout l'environnement logiciel de l'utilisateur, suivant son profil et ces droits d'accès. Pour ce qui est de la sauvegarde de l'environnement utilisateur, elle est traitée de manière automatique.

Au niveau des mises à jours des logiciels et des montées de versions, elles sont traitées au quotidien, particulièrement celles liées aux alertes de sécurité diffusée par l'ANSSI. Pour ce qui est des montées de version d'OS de type Windows 10 vers Windows 11 elles sont traitées d'une manière différente.

Au sein de la mairie de Tours les mises à jours sont dans un premier temps déployé sur un environnement de test pour en mesurer les impacts et identifier des dysfonctionnement. Ensuite, elles sont mises en production soit de manière globale, soit d'abord sur un service pilote avant généralisation.

Les mises à jour des OS et des postes clients Windows sont par un serveur WSUS ou avec le serveur de déploiement permettant de pousser les mises à jours Windows et de faire la bascule entre Windows 10 et Windows 11.

La gestion des mises à jours, au même titre que la gestions des incidents et la partie logicielle propriétaire sont gérées directement par l'éditeur avec des contrats de maintenances.

## 5. Présence en ligne

La mairie dispose d'un site internet gérés en partie par une équipe de développeurs dédié au sein de la DSI, mais également en prestation externes. L'organisation est aussi présente sur Facebook ainsi que sur X (anciennement Twitter).

## 6. Comparaison avec Domitys SAS

Pour commencer cette comparaison, on peut observer que les deux organisations utilisent des outils de gestion de tickets différents : JIRA et Redmine pour Domitys et Isilog pour la Mairie de Tours. On note aussi une différence dans les méthodes de gestions de projets, Domitys utilise principalement la méthode en cycle en V et parfois la méthode agile, alors que la mairie de Tours utilise un outil EFI.

Ensuite, au niveau des mises à jours des logiciels et des montés de versions on constate aussi des différences. Du côté de Domitys ces événements sont gérés en mode projet en incluant les différents acteurs alors qu'à la mairie ils sont traités au quotidien. Cependant, les deux entreprises effectuent des tests avant d'effectuer une monté de version.

Pour finir, en ce qui concerne la présence en ligne de l'organisation on constate que Domitys est présent sur plus de réseaux (Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn) que la Mairie de Tours qui ne dispose que d'un compte Facebook et Twitter. On note cependant que les deux entités ont un site internet, chez Domitys il est géré par les équipes Communication, Digital et Marketing, tandis qu'à la mairie de Tours il est géré en partie par la DSI.