



Résumé

Author : gbpv2

Le Guide des Bonnes Pratiques tente de recenser les spécificités majeures du métier Administrateurs Systèmes et Réseaux (ASR). Il formalise un ensemble de comportements qui font consensus dans la communauté des ASR pour élaborer un corpus de bonnes pratiques d'organisation.

Ce guide peut contribuer à rendre les missions du métier plus lisibles, améliorer l'organisation et la technicité mises en œuvre au sein de nos services vis à vis de nos utilisateurs, de nos directions et de nos tutelles.

Ce projet de guide est né à l'initiative de RESINFO¹ à partir d'une réflexion générale liée aux différents contextes de travail de notre métier dans lesquels on assiste à une intensification des tâches d'exploitation des systèmes informatiques et des réseaux, et des responsabilités attenantes, la plupart du temps à moyens humains constants.

Son objectif vise à déterminer les pratiques et les processus à mettre en place sur le terrain, pour une meilleure organisation personnelle et de travail, afin d'améliorer la qualité et la fourniture de services, la sécurisation de nos serveurs et réseaux, la documentation de nos actions, la communication avec les utilisateurs, la prise en compte des évolutions technologiques, et in fine la lisibilité de nos activités d'ASR.

Pour ce faire, nous avons utilisé les normes ISO pour donner un cadre référentiel à nos pratiques de terrain, ce qui permet de mieux rendre compte de nos activités et de mieux les structurer. Les grandes lignes que nous abordons sont :

- la fourniture de service : le guide décrit les bonnes pratiques des ASR pour assurer une qualité de service grâce aux principaux processus de la norme ISO 20000 ;
- la sécurité du Système d'Information (SI) de nos unités et le respect des contraintes juridiques ont été replacés dans le cadre normatif ISO 27001 ;
- la communication, la gestion du temps et les relations humaines : il s'agit de proposer à l'ASR quelques bonnes pratiques pour s'organiser dans son propre contexte ;



•

la prise en compte des aspects d'impact environnemental liés directement à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Nous indiquons les pistes de base nécessaires pour veiller à la réduction de l'impact des TIC sur l'environnement ;

•

la veille technologique et la formation permanente : nous terminons sur la nécessité de suivre au plus près les évolutions technologiques en cours, de se former de façon permanente et de participer aux structures d'échanges du métier.

Contact : gbp@listes.resinfo.org

Site internet : <http://www.resinfo.cnrs.fr>

1 RESINFO est une fédération de réseaux (métier) d'Administrateurs Systèmes et Réseaux (ASR) dans le milieu Enseignement / Recherche.

Cette fédération est soutenue et reconnue par la MRCT (<http://www.mrct.cnrs.fr>), sous la tutelle du CNRS (<http://www.cnrs.fr>).

La lecture commence par l' [INTRODUCTION](#) et vous pouvez suivre les différents chapitres depuis le menu latéral situé à droite.

Vous pouvez également laisser des commentaires sur chaque chapitre en bas de pages.

Bonne lecture !