

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : interna ingénieur STC Recrutement : .....  
Epreuve : Cas pratique Spécialité : ..... Session : 2022

**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

## Présentation du projet et de la solution.

Dans le cadre de la modernisation des outils des administrations territoriale de l'état, le ministère A est chargé de piloter le projet de mise en place d'une chaire de soutien utilisateur interministérielle pour l'ensemble des applications informatiques nationales des ministères A, B, C, D, E.

Pour réaliser cet objectif, nous mettrons en œuvre une solution nommée TIL de gestion de ticket. (Traitement des demandes, d'incidents ...) sur l'ensemble de ces applications.  
Cette solution permettra de minimiser l'impact négatif sur les activités des ministères au niveau des incidents et problèmes causés par des erreurs dans l'infrastructure informatique et de prévenir la répétition des incidents induits par ces erreurs.

### I Gestion des tickets A. Catégorisation

Les incidents sont classés en trois types :

- logiciel ou applicatif.
- concernant le matériel.
- les demandes de service

B. la priorisation.

URGENCE	Elevé	Moyen	Bas
urgent	organisation entière	service ou 5 pers.	1 à 5 pers.
normal	P1 P2	P2 P3	P3 P4.

C. Gestion des effectifs support.

La taille critique que confère la reconfiguration de cinq ministères permet de dédier une équipe par type d'incident, permettant ainsi une spécialisation des personnels pour des résolutions plus efficaces. Le traitement des tickets par ordre de priorité pré-défini. Les équipes suivent un cursus de formation dans leur domaine métier et seront accompagnés au lancement du projet. Une rotation des équipes est possible pour les agents souhaitant monter en compétence dans d'autres domaines.


II Les étapes du projet.

A. Les quatre étapes

- Etude de faisabilité et cadrage du projet. (chef de projet).
- recueil des besoins des utilisateurs. (chef de projet).
- Choix de la solution. (chef de projet).
- Adaptation de la solution, pour celles aux besoins des utilisateurs. (équipe Dev).
- Réservation du cloud et déploiement logiciel. (équipe réseau).
- ↳ Vérification de l'interopérabilité ministériel. (équipe dev)
- ↳ Ouverture de flux API.

- Présentation des outils et prise en main. (chef de projet)  
 ↳ formation des équipes supports (équipe formation)  
 ↳ distribution de la documentation aux utilisateurs
- pré-déploiement et test- (toutes les équipes)  
 ↳ recueil de l'avis des utilisateurs (Rex)  
 ↳ correction des éventuels problèmes
- Validation de conformité du logiciel. (équipe ST)  
 ↳ SST, Audit de sécurité.  
 ↳ déclaration CNIL  
 ↳ compatible RGPD  
 ↳ Note d'orientation
- Déploiement de la solution (toutes les équipes)  
 ↳ suivre la montée en charge.  
 ↳ accompagnement des utilisateurs.
- Maintenance en condition opérationnelle.  
 ↳ suivre l'évolution des règles SST, garder les applications à jour  
 ↳ adapter la solution à de nouveaux besoins.

### B planning générale

J 0	S1	S2	S3	S4
ÉTUDE DE	Recueil des besoins	Adaptation de la solution 		
FAISABILITE	Choix de solutions	reservation cloud	<del>certificat</del>	verification interopérabilité
Note d'orientation avec le PSSI*			ouverture BIE'	
S5	S6	S7	S8	S+
présentation	Rex		Déploiement	MCO
Formation	correction	correction	accompagnement	scm
documentation		SST*	Monitoring	correction
		CNIL*		Evolution
livable SST*	Passer SST*	RGPD*	Demand	

Audit de sécurité\*

\* Processus SST.

## III Solution technique.

### A. Le réseau.

Depuis 2018 l'État a mis en place une stratégie autour de l'informatique en nuage "cloud computing".

Notre solution de ticketing, est amené à traiter des données sensible de nos administrations et de nos agents.

Il est alors impératif d'avoir une parfaite maîtrise de ces données et de les sécuriser.

Je propose d'abandonner le cloud interne de l'état dit "CI" par rapport à l'offre "C3" pour les raisons suivantes:

- l'ouverture complète en interministériel sur le RTE.
- Cloud P1: niveau de sécurité Diffusion restreinte.
- la possibilité de mettre en place l'administration et l'exploitation par les équipes DNUM
- un modèle non commercial ne dépend pas d'acteur du secteur privé.
- l'hébergement, l'ingénierie, l'exploitation et la support sont entièrement maîtrisé par l'état.

### B. L'application

Parmi les 5 meilleurs logiciels help desk 2020 <sup>donné par le guide d'achat l'expert</sup> aucun ne propose de version auto hébergée en offre grand publique.

(zendesk, fresh desk, fresh service, gresys, Livechat)

Ependant notre taille critique devrait nous permettre d'obtenir cette offre grâce au regroupement de 5 ou 6 ministères.

Le ministère de ~~l'intérieur~~ la défense utilise ticket easy d'IGN qui est une solution éprouvée et qui donne entière satisfaction.

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : interne ingénieur GIC Recrutement : .....  
Epreuve : Cas pratique Spécialité : ..... Session : 2022

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Il est possible de se faire assister par les équipes de la DPAISI pour le déploiement.

Le ministère de l'intérieur utilise GLPI qui est une solution open source faisant partie du socle interministériel des logiciels libres. La solution a déjà été mis en place par des agents de la DNUM, il est possible de se faire assister pour son déploiement.

La solution priorisée sera donc GLPI pour les raisons suivantes :

- Logiciel libre, en open source et donc "gratuit"
- pas de licence au nombre d'utilisateurs mais un coût global et d'adaptation en développement qui nous est favorable vu le nombre d'agent représenté.
- Une application qui a déjà fait ses preuves et qui est déjà utilisée dans notre administration.
- des compétences déjà présentes quant à son déploiement et son utilisation.

C. la sécurité et la protection des données

Conformément aux instructions de la CNIL nous collecterons seulement les données nécessaires à la résolution des incidents. Nous ferons signer une charte comportant l'information des données collectées.

Les responsables SST des administrations seront en charge de répondre aux utilisateurs concernant la consultation, l'accès, la rectification et la suppression de données.

Une fois l'incident traité les données nominatives seront supprimées.

La chaîne de soutien utilisateur interministérielle reprendra aux principes et méthodes définis par l'ANSST dans le référentiel général de sécurité.

En avance de phase :

- Rédaction de la note d'orientation avec le BSST

Pendant le projet

- Rédaction des livrables BSST
- Mise en conformité CNIL
- " " " R6PD

Avant la mise en production :

- Audit de sécurité.

### Synthèse

Le déploiement de la chaîne de soutien utilisateur interministérielle sera réalisé par l'ANSST avec la solution GLPI en SaaS sur les serveurs C3 du ministère de l'intérieur.

La mise en place, la maintenance de l'architecture sera effectuée par la DNOM.

Le BSST (responsable de la sécurité des systèmes d'information) sera en charge de produire les livrables et le dossier d'homologation pour la SST.

3 équipes ~~sont~~ seront en charge du traitement des tickets .6./7.

Une équipe de développement sera en charge d'apporter des modifications au code sources de GLPI pour correspondre à des besoins utilisateurs identifiés les des différents retours d'expérience.

Une documentation sera produite par le chef de projet pour l'utilisation de l'Application. et une formation sera offerte aux équipes de soutien. A l'issue toute la chaîne sera certifiée conforme aux norme SST.