

## Mise en œuvre d'un outil de gestion des SLA en liaison avec l'outil de gestion du parc informatique du CHUV.

### **L'entreprise**

Le service informatique du CHUV dispose d'un outil de gestion de parc (Qualiparc de PS'Soft) lui permettant de gérer plus de 6000 postes de travail, 2000 imprimantes, et quelques centaines de périphériques divers (ordinateurs de poches, ordinateurs portatifs à écran tactile, lecteur de badges, ...).



Qualiparc recense donc l'ensemble du matériel informatique ainsi que les logiciels et les applications utilisées par les différents services du CHUV. Les appels (demandes, incidents, assistance) sont enregistrés de façon centralisée au sein de l'outil. Ces appels génèrent des interventions, soit à distance, soit directement sur place. Leur gestion est régulièrement optimisée, afin de réduire les délais d'interventions.

### **Contexte**

En 2004, l'OIH a entamé la mise en œuvre des bonnes pratiques ITIL. Dans ce contexte, la négociation de Contrats de Niveau de Service (SLA) a commencé entre l'OIH et les différents services techniques et médicaux du CHUV.



Ces négociations ont abouti à la signature finale d'un premier SLA en octobre 2006. D'autres SLA sont en cours de négociations et devraient être finalisés dans le courant de l'année 2007.

### **Besoins**

Afin de satisfaire au mieux les attentes des utilisateurs et avec pour objectif d'améliorer les services fournis, l'Office Informatique souhaitait mettre en œuvre un outil de gestion et d'analyse dédié au SLA.

Quelques années auparavant, l'OIH avait acquis un logiciel dédié à cette tâche, SLAM (PS'Soft), mais qui n'a jamais été mis en œuvre. Avec l'arrivée du premier contrat, le besoin d'avoir un outil capable de contrôler les niveaux de services réellement fournis s'est fait pressant.



Les services impliqués dans le projet seront : Gestion des Soins Intensifs et Gestion de la Stérilisation, surveillance de la qualité du service d'impression.

Les deux premiers services font l'objet d'un SLA officiellement établi entre les utilisateurs et l'OIH. En revanche, la surveillance du service d'impression est une volonté du service informatique. Ce service a pour particularité de toucher l'ensemble du CHUV. Il est donc important de pouvoir en mesurer la qualité. L'objectif pour ce dernier service est d'établir un SLA fictif permettant d'évaluer le niveau d'exigence acceptable pour un service aussi particulier.

### **Buts du travail de diplôme**

Le TD a pour objectif principal d'avoir un outil opérationnel et configuré pour les premiers SLA. Ceci, dans l'objectif de pouvoir rapidement mesurer les écarts de niveau de service.

**Auteur:** Jeremy Schwab  
**Répondant externe:** Franz Schambach  
**Prof. responsable:** Stefano Riboni  
**Sujet proposé par:** Office Informatique des Hospices-CHUV