

CNCEJ



*Journée technique Infogérance  
du 15 décembre 2010*

*Yves LEON,  
Expert près la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence  
[yves.leon@laposte.net](mailto:yves.leon@laposte.net)  
Tel. 04 42 90 04 65*

# 1. Déterminer le « lieu du conflit »

Le FM entraîne un écosystème complexe :

- Le réseau
- Le hard
- Les applications
- Les terminaux distants et locaux

# 1. Déterminer le « lieu du conflit »

Mais aussi :

- La conduite du changement
- La formation
- La hot line

# 1. Déterminer le « lieu du conflit »

Mais encore :

- La conduite du projet et les arbitrages (efficacité, coût, délai)
- La gestion de la réception et des vérifications d'aptitude
- La gestion de l'évolution et de la maintenance
- La gestion des données et leur responsabilité
- Le maintien en condition opérationnelle

# 1. Déterminer le « lieu du conflit »

- L'ensemble correspond généralement à ce que doit décrire le plan qualité de l'opération.
- Ecrit par qui ?
- Approuvé par qui ?

## ↳ Cas concret :

- Une tierce partie/un consultant
- Le donneur d'ordre
- Le client

## 2. Identifier la cause de la panne

- Est-elle reproductible ?
- Créer le contexte strictement identique (ce point est très difficile en temps réel, en plus en FM !)
- Se re-situer dans le temps

↪ Cas concret : reconstruire une salle main frame

### 3. Déterminer les responsabilités

- Des parties aux procès et pas des absents

#### ↳ Cas concret

- Telco qui fait du « surbooking » :
  - Son réseau ne transmet pas l'information au bon débit entraînant des time out des applis

## 4. Déterminer le préjudice

- Rappel n° 1 : Le vrai préjudice et pas le manque à gagner
  - ↳ Cas concret /ralentissement de la croissance du CA
- Rappel n° 2 : La fiabilité totale n'existe pas et la courbe de coûts est exponentielle
- Il sera donc nécessaire de prendre en compte l'économie du système : un système non double, volontairement, ne s'analyse pas de la même façon qu'un système en triple-triple
  - ↳ Cas concret : taux de dispo de 98,5 % en 7-7, 24-24 veut dire 0,5 j de panne par mois

## 5. Exemples

- Confier son référencement
- Confier son système de réservations
- Détournement d'actifs

## 6. Conclusion

- Le cloud est-il du FM ?
- « On ne sous-traite pas ses em...  
difficultés »

## 6. Conclusion

Mes emmerdes aujourd'hui quand j'y pense  
Avaient peu d'importance  
Et c'était le bon temps

.....

Tout ce qui fait  
Je le sais  
Que je n'oublierai jamais  
Mes amis, mes amours, mes emmerdes

*Charles Aznavour*