

Gestion du patrimoine

1 – RESPECT DES NORMES ET DES STANDARDS

- **Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique**

1.1 - Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique

L'entreprise suit-elle des normes particulières ? (ITIL ou autres)

L'entreprise suit des normes comme consignée dans la charte informatique du groupe Newrest qui est basée sur l'ITIL V3.

Les intervenants sur les incidents ont-ils des attributions spécifiques ? La notion de "niveau d'intervention" est-elle présente ? Si oui, décrire cette organisation en niveaux.

Il y a un outil de gestion des incidents, via ITOP, qui permet aux utilisateurs de créer des tickets. C'est ensuite le service informatique qui se charge de traiter les tickets, selon l'urgence. Si un incident est impossible à résoudre sur place, alors un ticket est envoyé au groupe à Toulouse.

Y-a-t-il une procédure à suivre comme plus ou moins prévu dans ITIL ou autre procédure interne ? Si oui, décrivez là ?

Il faut suivre une procédure d'assistance.

Décrivez le processus de gestion des incidents observé depuis la création du ticket jusqu'à la résolution de l'incident

Lorsqu'un utilisateur rencontre un problème, il doit de suite créer un ticket via l'outil de gestion des incidents ITOP (similaire à GLPI). Il doit y indiquer le problème, l'urgence et l'impact de l'incident. Le service informatique se charge ensuite d'intervenir selon l'urgence et la priorité du ticket. Depuis ITOP, l'utilisateur peut voir le suivi de son ticket, selon s'il est en cours de traitement, planifié ou résolu.

Le cas échéant, quel est le logiciel utilisé dans votre entreprise pour gérer les incidents (matériels ou logiciels ...) ?

Via le serveur d'administration et l'outil de gestion des incidents ITOP

Comment l'entreprise prend-elle en compte la réglementation sur l'usage du numérique ? (CNIL, RGPD ou autres)

Chaque année, le service QHSE vérifie l'application des procédures internes et les mises à jours des réglementations.

Comment se fait le partage des informations et des connaissances au sein de l'équipe informatique, de l'entreprise et avec quels outils (messagerie électronique, plateforme de travail collaboratif, dossier partagé ...) ?

Newrest utilise les outils Microsoft 365 tel que Outlook pour échanger des mails ou aussi Teams et via un NAS avec dossiers partagés selon les autorisations pour les utilisateurs.

1.2 - Les pratiques observées en matière de développement de logiciels

L'entreprise applique-t-elle des méthodes de développement (RAD, Agile ou autres) ?

Il n'y a pas de développement d'application en interne, c'est le groupe à Toulouse qui gère la partie développement.

Comment se fait le partage du code développé au sein de l'entreprise et avec quels outils (outils de gestion de version (GIT, ...), serveur ftp...)

Il n'y a pas de développement d'application en interne, c'est le groupe à Toulouse qui gère la partie développement.

1.3 - Les pratiques observées en matière de cybersécurité

Une veille est-elle mise en place concernant les vulnérabilités ?

Chaque mois, un rapport de sécurité est envoyé à tous les sites Newrest dans le monde pour faire le point niveau sécurité de l'infrastructure informatique.

Une politique de mise à jour des postes clients et/ou des serveurs est-elle mise en place ? Si oui laquelle ?

Les mises à jours sont gérés via GPO directement sur l'Active Directory du groupe (mondialement, une OU par pays)

Y-a-t-il un RSSI ? Quelles sont ses attributions ?

Le RSSI est responsable de la disponibilité et de la sécurité des données de l'entreprise.

2 – GESTION DES CONFIGURATIONS

- **Mise en place d'une gestion de configuration et d'un suivi des incidents**
- **Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments**
- **Suivi d'une configuration et de ses éléments**

2.1 - Mise en place d'une gestion de configuration et d'un suivi des incidents

Quel est l'outil (application/fichier) utilisé dans votre entreprise pour répertorier, gérer les matériels et les licences (serveurs, postes, switch etc ...) ? (Par exemple, avez-vous déjà vu en AP ou en entreprise l'outil : GLPI - OCS-Inventory)

Newrest utilise l'outil de gestion des incidents ITOP (similaire à GLPI) pour répertorier tous les postes informatiques. L'Active Directory pour les licences. Le contrôleur Unifi pour gérer toutes les bornes Wifi Unifi, les switch unifi de chaque site en Nouvelle-Calédonie.

Avez-vous participé (ou même seulement observé) à une migration ? Quel était le besoin ? L'existant ? Qu'avez-vous mis en service ?

On a remplacé un vieux switch Cisco par un switch Unifi à 48 ports POE. Le but était d'avoir uniquement du Unifi afin de faciliter la maintenance et la gestion des bornes Wifi et autres switch Unifi.

Plus largement quels sont les outils mis en œuvre pour déployer des nouveaux postes de travail, des nouvelles configurations (scripts, clonage de poste, ...)

Pour déployer un nouveau poste de travail, il faut le faire via l'Active Directory et intégrer le poste au domaine Newrest.

2.2 - Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments

Comment fait l'entreprise pour collecter ces informations ? Décrivez le processus de gestion des matériels/configurations observé depuis la création de la fiche jusqu'au déploiement de logiciels le cas échéant

L'intégrer au domaine Newrest et le renommer en suivant une nomenclature précise pays-site-pc0X (NC-NMA-LP01 pour un pc portable à PK4) On a le listing de tous les postes informatiques dans l'Active Directory.

2.3 - Suivi d'une configuration et de ses éléments

Des outils de supervision sont-ils utilisés dans votre organisation ?

Newrest utilise PRTG.

Des documentations techniques sont-elles rédigées et conservées ? Sous quelle(s) forme(s) ?

Les documentations techniques sont sous format PDF.

Avez-vous, vous-même rédigé une documentation sur une mise en place de configuration ?

Non, je n'en ai pas eu l'occasion.

Quelle est la "trace" de votre travail dans votre entreprise ?

- Création d'un quizz Calendrier de l'avent avec Microsoft forms
- Répertoire des appareils pour créer des VLAN
- Cable management salle serveur
- Automatisation formulaires PND avec Power Automate

3 – GESTION DES COMPÉTENCES

- **Repérage des compléments de formations ou d'auto-formations utiles à l'acquisition de nouvelles compétences**
- **Étude d'une technologie d'un composant, d'un outil ou d'une méthode**
- **Veille technologique**

3.1 - Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences

L'entreprise vous a-t-elle proposé de suivre une formation particulière (Interne dans votre entreprise, ou dans un centre de formation, ou chez un fournisseur par exemple ?)

Le premier jour, j'ai dû faire une induction de sécurité car Newrest suit des procédures veillant à respecter la qualité, l'hygiène, la santé et l'environnement. Afin de pouvoir intervenir sur le site de Goro, j'ai aussi passé une induction de sécurité car c'est un lieu assez dangereux et qui demande d'être un minimum sensibilisé aux gestes de sécurité.

Avez-vous eu à vous auto-former à l'aide de tutoriaux internet ou à rédiger des documentations spécifiques, pour pouvoir réaliser une mission durant votre stage ?

Oui

3.2 - Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode **Avez-vous étudié une nouvelle technologie durant votre stage ? Un nouvel outil ? Le(s)quel(s) ?**

J'ai utilisé plusieurs outils Microsoft 365 dont Excel, Forms (qui est assez similaire à celui de Google Drive), Power Automate, Sway.

3.3 - Veille technologique

**L'entreprise a-t-elle mis en place des processus de veille technologique ?
(Pour elle-même et/ou pour être capable de répondre aux attentes ses clients)**

Oui

Si oui, quels outils sont utilisés ? Comment s'organise cette veille dans votre entreprise.

Ce n'est pas géré en interne mais c'est le groupe Newrest à Toulouse qui s'en occupe avec des rapports mensuels envoyés à tous les pays, dont la Nouvelle-Calédonie.

Qu'avez-vous mis en œuvre pour votre propre veille technologique ?

Pas de veille technologique pour l'instant.