



Règles de réunion

- La réunion commence à l'heure (5mn)
- Objectif, ordre du jour et mail de rappel
- Durée de la réunion
- Relevé de décision
- Stopper les Trolls
- Celui qui a un PC prend des notes !

OSUG



OSUG-DC indicateurs des SO

Retour des consultations des agents

OSUG-DC Indicateurs pour les SO, 3 juin 2019,
bernard.boutherin@univ-grenoble-alpse.fr





Utilisation, visibilité du service

- Volumétrie des données mises à disposition
 - Significatif seulement pour SPHERE-DC
- Nombre d'utilisateurs actifs du service
 - JMMC les utilisateurs sont identifiés on sait compter les comptes créés, qui télécharge
 - RESIF indicateur non pertinent
 - SPHERE-DC pertinent et mesuré, plutôt stable, des utilisateurs en plus mais via taches de service Philippe et Nadège et Eric à Nice



Utilisation, visibilité du service

- Nombre de requêtes
 - JMMC connu, en progression
 - RESIF simultanées
 - nb de connexions au SGBD limité
 - traitement massif de gros volumes
 - Ingénieurs en pointe Albanne, chercheurs Florent Chapiro Campillo ERC, Philippe Roux, Pierrot Poli ERC => bigdata sur donnée sismo
 - SPHERE-DC pertinent, comptabilisé, public
- Temps de traitement d'une requête
 - SPHERE-DC significatif car la re-réduction peut durer une semaine ou deux après un run d'observation de 6 mois. Le passage sur la grille devrait améliorer cet indicateur.



Utilisation, visibilité du service

- Nombre de DOI
 - RESIF géré par Catherine
 - JMMC pas pertinent pour l'instant mais à ajouter
 - SPHERE-DC pas en place pur le moment
 - SSHADE DOI automatisés en cours de développement
 - DOI : 82 DOI (4 projets, 3 nouveaux projets en préparation ~ 15 DOIs)
- Nombre de citations
 - RESIF il existe une cellule
 - JMMC Plus d'une publication sur deux cite le JMMC ;
[http://apps.jmmc.fr/bibdb/plots/tag_histogram.php?tagid=10&relative=&prefix=.](http://apps.jmmc.fr/bibdb/plots/tag_histogram.php?tagid=10&relative=&prefix=)
 - SPHERE-DC connu au niveau des scientifiques, stat sur le VO quand il sera en place



Evaluation du niveau de risque

- JMMC pas d'analyse de risque, risque couvert par de bonnes pratiques : backup, logs, gestion des données des codes et des procédures, qualité de la documentation
- RESIF analyse de risque fournie, niveau de risque conforme au cahier des charges, bonne redondance sur les infra, mauvaise redondance des compétences
- SPHERE_DC prise de risque sur l'espace disque : marge faible



Disponibilité du service

- Redondance du service
 - JMMC redondance insuffisante sur le réseau => dicit Guy Perrin le coût du temps d'observation télescope est tel que l'objectif est une indisponibilité maxi de 4h
 - SPHERE-DC VMWARE pour la base de données et le serveur applicatif (pas sur l'ancien qui est sur une machine physique); Si LUKE 54 ne marche pas on ne peut plus calculer sur la grille en best effort car pas de licences IDL. GDL envisagé.
- Éléments de Plan de Reprise d'Activités
 - RESIF vers une certification de RESIF dataalliance ? entrepots de données
 - JMMC backup personnels externalisés, demande IN2P3, déploiement des VM avec ANSIBLE, documentation
 - SPHERE-DC Ansible, GITLAB reinstallation possible



Disponibilité du service

- Nombre d'incidents
 - JMMC deux incidents importants DNS et coupure un WE, subis la plupart du temps, n'impacte pas le % de disponibilité
 - SPHERE-DC grille assez instable
 - disque presque plein (3 fois en 6 mois)
 - re calcul nécessaire suite à erreur sur données de calibration (12h de dark au lieu de 24h récupéré de l'ESO)
- Temps moyen de traitement d'un incident
 - JMMC , interne très réactifs; réactifs pour incidents subis aussi.
 - SPHERE-DC au cas par cas, intervention le WE de Damien si nécessaire (en particulier sur espace disque) best effort; difficilement mesurable
- Temps de traitement d'une requête, ajouté par JMMC
 - JMMC besoin de passer du temps sur l'infrastructure essais orchestration
 - DOI délai d'attribution de DOIs assez long : allers-retours (demandeurs / gestionnaire service) ~ 1 mois min, accompagnement et procédure au cas par cas



Disponibilité du service

- Disponibilité en %
 - RESIF bon ressenti des utilisateurs des enquêtes vont être organisées
 - probablement négatif sur RAP sismob, coté scientifiques et instrumentalistes
 - JMMC
 - VERT, mieux que les maintenances ZIMBRA
 - SPHERE-DC non mesurée pas de coupure intempestive >95%
- Qualité du service (ajouté par JMMC)
 - JMMC
 - Forge
 - Documentation ORANGE
 - Gestionnaire de tickets
 - Temps de résolution des tickets ORANGE car pas le temps de traiter tous les tickets des tickets qui restent en souffrance, bon pour les demandes simples
 - Existence du support utilisateur VERT
 - Enquête de satisfaction utilisateur retour ORANGE



Ressources humaines

- Pérennité des RH
 - JMMC indicateur important; 1,2 ETP sur 2 CDI et jusque là des financements CDD;
 - RESIF équilibre avec 3 permanents et 3 CDD, difficultés à recruter un CDD ASR
- *Motivation (ajouté par JMMC)*
 - *Motivation importante => souplesse / peut pallier au manque de ressources*
- Départs prévisibles dans les années qui viennent (CDD ou retraites)
 - RESIF Départ à la retraite poste clé de Catherine IR CNRS 
 - SSHADE Fin de CDD pour Philippe 



Indicateurs de disponibilité ou niveau de risque ?



Le stagiaire a bien travaillé, tous les indicateurs sont au vert...



Analyse de risque

- Risques sur le projet :
 - RH, relation avec les utilisateurs, spécifications évolutives etc.

[ANAP exemple de risque d'un projet SI](#)

- Risques sur l'exploitation :
 - Arrêt d'exploitation, Perte de données
 - Manque de redondance du service
 - Dépendance à d'autres services (réseau, stockage, VM)

⇒ Cartographier les risques permet de justifier des RH même si les indicateurs sont au vert

	4. Indolores	3. Limités	2. Graves	1. Dramatiques
1. Improbables				
2. Occasionnels				
3. Courants				
4. Très courants				

© www.chef-de-projet.org

(heat map)

Dramatique est à relativiser!



Conclusion

- Collecter des indicateurs pertinents pour mesurer le service rendu par les SO; évaluer le niveau de risque ces indicateurs en particulier la disponibilité
- Plans d'action pour baisser le niveau de risque et améliorer les indicateurs
- Les plans d'action s'insèrent dans la roadmap des scientifiques
- L'ensemble permet d'argumenter les besoins de RH