



FORUM NATIONAL SUR L'OPEN SOURCE 2020

Démarche pour un bon support (veille & sécurité)

Etienne SERME

Directeur des Etudes et de l'Ingénierie

Ouagadougou, le 09 décembre 2020

Agenda

Introduction

I. Le support

II. La démarche de la bonne pratique du support dans l'Open Source

II. La veille

III. La sécurité

Conclusion

Introduction

I. Le Support

Le support aux utilisateurs ou les **services d'assistance**

=

garantir que les utilisateurs d'un système continuent à profiter de la **disponibilité** de l'ensemble de ses composants pour l'accomplissement de leurs tâches

Les caractéristiques d'un bon support

- **Des niveaux de service**
- **Des Accord sur les niveaux de service (SLA)**
- **Le respect des accords**

La bonne pratique du support appliquée à **l'open source**

- Faire l'option de la politique d'utilisation de l'Open source
- support des écoles et universités par la prise en compte de l'Open source dans la formation initiale
- Encourager les formations professionnelles des informaticiens de l'administration sur l'Open source
- Encourager le privé IT à s'orienter dans l'offre des solutions Open Source

L'exemple de Kylin



- **KYLIN** un système d'exploitation (OS) basée Ubuntu
- **KYLIN** un OS utilisé par l'armée et l'administration chinoise
- **KYLIN** un OS promu par une compagnie Kylin basée à Tianjin/Chine
- **compagnie Kylin** assure le support de la distribution Ubuntu Kylin
- **Equipe Kylin** 4e grande contributeur à Openstack
- **compagnie Kylin** est devenue en 2019 un **sponsor Argent** de la conference annuelle Open source Chinois

II. La veille

une activité continue et itérative visant à
une surveillance active

III. La sécurité

Confidentialité

Intégrité

Disponibilité

La démarche d'un bon support selon les perspectives de **Veille et de sécurité**

- **La mise en place d'une équipe de veille**
- inventaire des sources d'information pertinentes formelles et informelles
- Benchmarking à travers la participation à des cadres de rencontres sous régionales et internes sur l'Open Source
- Productions d'articles de veille

Conclusion