



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 INTRODUCTION AUX BONNES PRATIQUES D'ADMINISTRATION	9
CHAPITRE 2 DIAGNOSTIC ET CLASSIFICATION DES INCIDENTS	19
CHAPITRE 3 PLANIFICATION DES MAINTENANCES PRÉVENTIVES	29
CHAPITRE 4 DOCUMENTATION DES ACTIONS ET CHANGEMENTS	39
CHAPITRE 5 UTILISATION D'OUTILS DE SUPERVISION	49
CHAPITRE 6 SUIVI DES NIVEAUX DE SERVICE	59
CHAPITRE 7 RÉDACTION DE PROCÉDURES D'EXPLOITATION	69
CHAPITRE 8 GESTION DES ACTIFS ET CONFIGURATIONS	79
CHAPITRE 9 MISE À JOUR ET SAUVEGARDE RÉGULIÈRES	89
CHAPITRE 10 COLLABORATION AVEC INTERVENANTS EXTERNES	97
CHAPITRE 11 RAPPORT D'INTERVENTIONS ET SUIVIS	107
CHAPITRE 12 COMMUNICATION EFFICACE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL	115
CONCLUSION	123