

Master de la solution

Ensemble de masters : un par composant. Un master est une image détaillée faite au moment de la signature de la recette globale de la solution.

Nomenclature

Sa structure suit la construction de la plate-forme d'intégration.

I. Matériel (décomposé en domaines, sous-ensembles et composants de l'ensemble).

II. Logiciel (~~logiciel~~ décomposé en type de logiciel, programmes et sous-programmes)

Procédure d'installation et rapport d'intégration

Décrit dans un même document comment est installé et configuré/paramétré un composant, puis comment il est assimilé au sein de l'architecture.

Plan de test et cahier de fiches de recettes

→ plan définit comment sont faites les recettes

→ cahier recette intègre dans toutes les fiches de tests organisés suivant le plan de test

Test de non régression

Sert principalement pour la validation lors d'évolutions ou de corrections de la solution.

Manuel d'exploitation

décrit les règles d'exploitation spécifiques à la solution fournie.

Rédigé lors de l'intégration par les équipes "étude" quand elles construisent la solution.

4 plate-formes nécessaires pour l'activité de la DSI (plate-formes identiques et maîtrisées) : développement, intégration et test, préproduction (image réduite de la production pour les applications majeures), production

Principaux outils pour la mise en production : supervision, prise en main à distance, sauvegarde, gestion du parc/inventaire.

Frontière entre étude et exploitation/support

→ fracture importante

=> conséquences négatives

pour les équipes d'exploitation/support

→ passage entre la frontière très fréquente

- déploiement d'un projet

- mise en production des corrections et patches

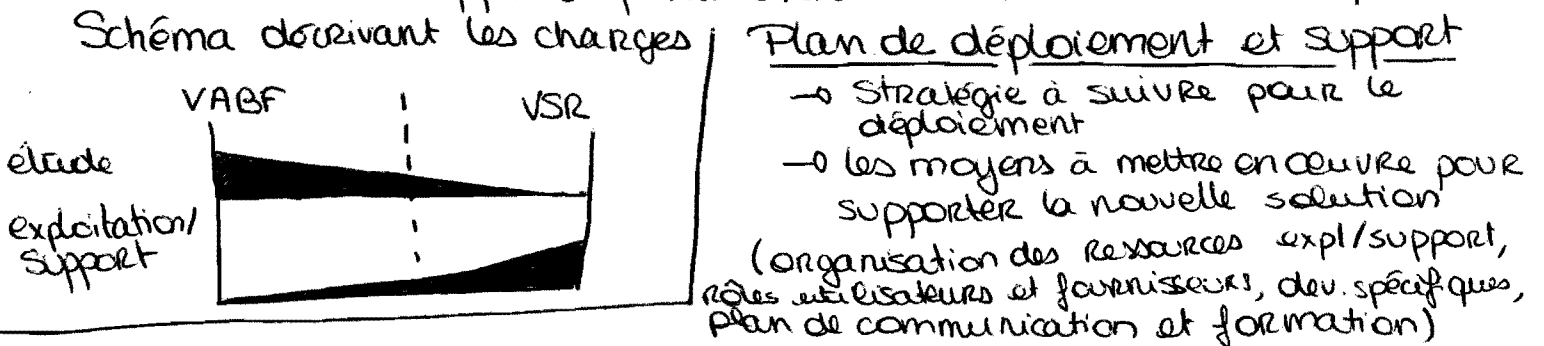
Préparation au déploiement → **VABF** : aptitude à répondre aux besoins exprimés dans le cahier des charges initial, lors du site pilote (⇒ validation sur le site pilote)

Déploiement → **VSR** : commence lors de la généralisation du déploiement. Cette mise en production permet de tester le produit en conditions réelles (⇒ ~~site~~ site de référence puis tous les sites)

Remarque : Pour les changements, il n'y a pas de VABF ni VSR

Etape 1 : Adaptation des livrables fournis par les études pour permettre de faire le déploiement. ⇒ évolution du master

Etape 2 : Réalisation du projet de déploiement
 → définition du plan de déploiement
 → développer ou paramétrer les outils nécessaires au déploiement



Plan de déploiement

1. Définition de la marche à suivre (des spécifications fonctionnelles)
2. Validation de la solution à déployer
3. Préparation au déploiement
4. Déploiement

Type de stratégies de déploiement : bigbang simple ou bigbang lourd.
 → On fait les tests avant le bigbang en testant sur un groupe d'utilisateur réduits, avec une version d'étude, sur les aspects fonctionnels, et après en imposant dans les spécifications fonctionnelles que la solution permet la capacité d'un retour en arrière.

Les évolutions

- Différentes stratégies
 - full release
 - delta release
 - package release

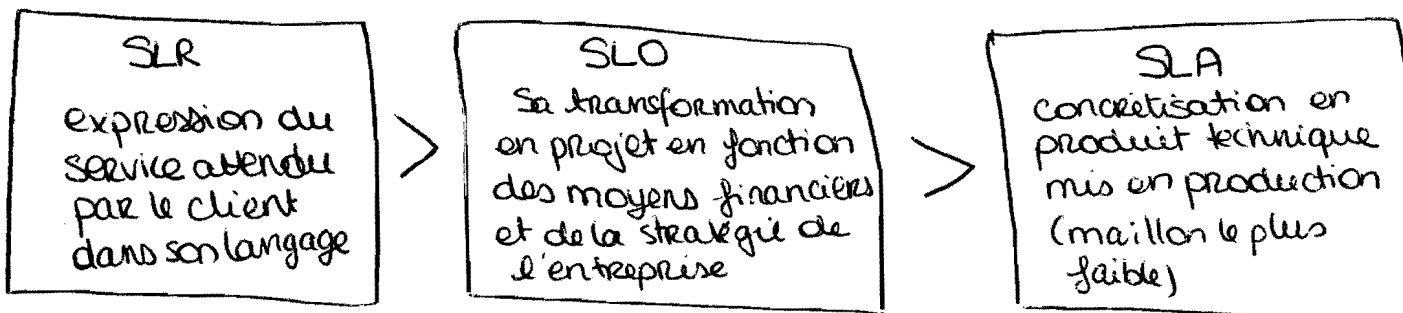
- Différentes organisations
 - version majeure
 - version mineure
 - version d'urgence

Tableau de bord permet de mesurer la performance, anticiper, prévoir, signaler, alerter, mettre en œuvre des outils personnels, dialoguer, échanger, définir les axes.

Approche management positive → pas de recherche de coupable ni de sanctions)

Processus de gestion des niveaux de services

→ permet une meilleure relation entre utilisateurs, management, IT.



Processus de gestion des changements

80% des incidents en production proviennent d'un changement mal maîtrisé

→ 3 types de changement : normal, standard, urgent

→ capacité de retour en arrière lors d'un changement.

Tout changement est sujet à deux approbations du Change Advisory Board

→ acceptation du changement? → mise en production ou non?

Processus de gestion des mises en production ⇒ cf DSI

Processus de gestion des configurations et des actifs

→ Maintenir un référentiel des composants informatiques pour fournir une information précise et fiable aux autres processus.

→ Vérifier la conformité des éléments de configuration

→ lien avec les développeurs : DNL (bibliothèque des supports définitifs)

Processus de gestion des incidents

→ Restaurer un niveau de service normal aussi vite que possible

Un incident est un événement ne faisant pas partie des opérations standard pouvant ~~provoquer~~ provoquer une interruption de service.

→ tous les incidents doivent être Réportés (par utilisateur ^{incident enregistré} ou exploitant)

Service Desk

Unité fonctionnelle : interface entre utilisateurs et IT, guichet unique (SPOC)

assurer la restauration du service normal à l'utilisateur ASAP

Infogérance : faire ou faire faire

TMA : activité de support

gestion infrastructure : externaliser l'hébergement ou l'exploitation informatique de leurs infrastructures informatiques.

Business Process Outsourcing (BPO) : délégation d'une ou plusieurs fonction d'une entreprise

=> nécessité de reporting