|  |  |
| --- | --- |
| Nom du document : | **Coordination\_interservice\_PINF-20180917.docx** |
| Rédacteur : | **Nicolas Pécot** |
| Destinataires : | **Agents du PSI** |
| Processus concerné : | **Système d’Informations** |
| Mots-clés : | Réunion coordination communication |
| Niveau de confidentialité : | **RESTREINT** |
| Restriction : | Ce document ne doit pas être copié et/ou diffusé en dehors de l'organisme. |

**Compte-rendu  
Réunion de coordination interservices  
Lundi 17 septembre 2018**

***Participants*** : Christine Burban, Adeline Amiaud, Fabienne Piétin, Sandrine Metton, Aurélien Bance, Christophe Langevin, Luc Vallet, Damien Landreau, Nicolas Pécot

**Rappel de l’objectif fixé et des modalités :**

S’accorder entre services du PINF sur les modalités à adopter pour transmettre une information qui aura un impact sur le fonctionnement ou l’organisation du service.

Définir le canal de pré-information du service, les informations à intégrer obligatoirement, le délai de prévenance interne. Egalement les modalités d’alertes spécifiques dans le cadre des mises à jour urgentes.

Le travail effectué dans ce cadre doit aboutir à une charte de bonnes pratiques dans les relations entre les services du pôle informatique. Cette charte sera publiée pour que tout le monde puisse en avoir connaissance.

Groupe de travail participatif :

Le groupe de travail réunira les managers concernés mais également des agents volontaires dans chaque service du pôle.

**Relations interservices - attentes**

Pour cette première réunion chaque manager était accompagné de 1 à 3 agents.

La liste des personnes prenant part au groupe de travail pourra éventuellement changer au gré des réunions.

Avant d’observer plus en détail les échanges, ce qui fonctionne bien et ce qu’il faudrait améliorer (ce qui sera vu lors de prochaines réunion bipartites), nous avons opté pour un tour de table afin que chacun puisse exprimer ses attentes vis-à-vis des autres services.

Cela a notamment pour but de savoir si ce qui est attendu d’un côté est réalisable de l’autre (suivant les attributions, droits, compétences …)

Voici donc, ci-dessous, les différentes attentes exprimées par service.

A noter que beaucoup de celles-ci sont déjà en place et apportent satisfaction.

**- Attentes du SEMI**

* ***Par rapport au SDI***

- Une procédure de constitution, mise à disposition et demande de diffusion de package suivie par l’ensemble du service (Stagiaires, CDD, agents ...) Fabienne doit mettre à jour la procédure qui sera à disposition dans notre share-point.

- Packages innosetup avec inscription d’un numéro de version dans la base de registre

- Tests suffisants, sur des postes de production si possible

- Mise à disposition du package sur la Doc\_PSI avec modification de la fiche applicative lorsqu’il y a lieu et renommage de l’ancien exécutable en « .old »

- Un ticket SDGDI de demande de service comportant l’application concernée et une date souhaitée d’installation/mise à jour

- Des tickets complets et détaillés :

- Date souhaitée de réalisation

- Postes ou utilisateurs concernés

- Pour les serveurs : espace disque nécessaire (calcul approximatif, interrogation d’autres caisses lorsqu’il s’agit d’application intégrées, …), RAM, exhaustivité des composants supplémentaires à la PLC à installer ou paramétrer, des crons éventuels à mettre en place…

- Eviter les sollicitations directes lorsqu’il ne s’agit pas d’urgences, privilégier les tickets

- Un support éventuel sur le domaine Linux ou une réflexion conjointe sur certains problèmes.

- Un support éventuel sur le domaine des bases de données ou une réflexion conjointe sur certains problèmes . Sur ces deux derniers points il faut bien délimiter le périmètre de chacun, sans s’enfermer chacun sur ses postiions. Le domaine de la gestion de serveurs Linux ou de base de données est vaste.

- Un support concernant les applications locales et intégrées

- Pour le niveau 1 :

- Des tickets complétés lorsque le demandeur n’a pas indiqué des éléments nécessaires (nom et adresse du poste, application concernée, message d’erreur éventuel, nom et numéro de l’agent…)

- Un minimum de tests si résolution non possible, avant transmission en N2

- Des suivis détaillés dans les tickets pour indiquer ce qui a été fait (rappel de la personne, test de ping, test de l’utilisateur sur un autre poste, …)

* ***Par rapport au SAN***

- Des tickets complets et détaillés :

- Date souhaitée de réalisation

- Postes ou utilisateurs concernés

- Pour les diffusions, ordre des packages

- Pour la création de services ISS (nouvelles applis ou compléments d’habilitations), joindre la LR ou l’annexe (ou le lien)

- Eviter les sollicitations directes lorsqu’il ne s’agit pas d’urgences, privilégier les tickets

- Un support sur les applications nationales (demande d’informations, de documentations, …)

- la liste des applications nationales supportées par le SAN (y compris applications comptables) et leurs administrateurs fonctionnels lorsqu’il y en a (y compris suppléants)

**- Attentes du SDI**

* ***Par rapport au SAN***

- Echanges pour les éventuelles labélisations (THEMIS, SCOR)

- Procédure de validation des applications locales

- la liste des applications nationales supportées par le SAN (y compris applications comptables) et leurs administrateurs fonctionnels lorsqu’il y en a (y compris suppléants)

* ***Par rapport au SEMI***

- Sauvegarde des bases de données de tout type (par dump des bases)

- Etre autonomes (SDI) pour restauration rapide des bases (sans passer par AVAMAR)

- Réalisation de télédiffusions (installations, mises à jour, …)

- Support éventuel sur Jalios

- Cartographie PRTG à élaborer par rapport aux besoins du SDI

- Support éventuel sur Docker, il est prévu un minimum de transfert de connaisance technique du SDI vers le SEMI

**- Attentes du SAN**

* ***Par rapport au SDI***

- ~~Echanges par mails ou en direct à continuer~~ Poursuite des échanges déjà mis en place (tickets, mails ou échanges directs selon le besoin).

- Tickets concernant les applications nationales à mettre en N2 rapidement après un minimum de vérifications (nombre d’utilisateurs impactés par le problème,…) : par exemple lorsque que le dysfonctionnement concerne tous les utilisateurs, il faut passer le ticket en niveau 2 en urgence.

- Des suivis détaillés dans les tickets pour indiquer ce qui a été fait (rappel de la personne, test ping, test de l’utilisateur sur un autre poste, …)

* ***Par rapport au SEMI***

- Réalisation des diffusions demandées (ticket avec ordre des packages à installer et envoi en test sur les postes du SAN, comme ce qui se fait déjà)

- Tickets concernant les applications nationales à mettre en N2 rapidement après un minimum de vérifications (concerne tous les utilisateurs ?)

- Des suivis détaillés dans les tickets pour indiquer ce qui a été fait (rappel de la personne, test ping, test de l’utilisateur sur un autre poste, …)