



# PARLEMENT EUROPEEN

SERVICE EXPLOITATION ET INGENIERIE DU CENTRE INFORMATIQUE

Créé le 20/03/2009 par VA  
Dernière mise à jour le 05/02/2013 par VA

**Standards et procédures ITO relatifs à  
l'hébergement d'applications et leur cycle de  
vie applicatif.**

DIRECTION GENERALE DE LA PRESIDENCE  
DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION  
UNITE GESTION DES INFRASTRUCTURES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION  
L -2929 LUXEMBOURG tél. 00352 4300 24 910 - fax. 00352 4300 27 039



## TABLE DES MATIERES

<b>1. Historique des modifications</b>	<b>3</b>
<b>2 Introduction</b>	<b>4</b>
<b>3 Règles de bonne Pratique du service hosting</b>	<b>4</b>
<b>4 Lancement d'un nouveau projet</b>	<b>5</b>
<b>5 Cycle de vie Applicatif</b>	<b>9</b>
<b>6 Requête Urgente</b>	<b>11</b>
<b>7 Contraintes liées aux sessions plénières</b>	<b>11</b>
<b>8 Template de demande de release</b>	<b>12</b>
<b>9 Catégorisation de la release</b>	<b>13</b>
<b>10 Règle de gestion des demande de release</b>	<b>13</b>



## 1. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Modification	Author(s)
20/03/2009	Création du document	VA
20/01/2013	Update du document	VA
30/01/2013	Update du document	NT
30/01/2013	Update Page 4	VA
31/01/2013	Ajout des règles concernant les tests de charge	VA
05/02/2013	Ajout explications test de charge et newtest	VA
20/02/2013	Ajout de schéma et réorganisation	VA



## 2 INTRODUCTION

Les points abordés dans ce document ont pour objet de résumer les actions et démarches relatives à l'hébergement des projets, leur exploitation et leur accompagnement tout au long de leur cycle vie par ITO. Ceci en conformité avec les procédures standard en vigueur à ITO.

## 3 REGLES DE BONNE PRATIQUE DU SERVICE HOSTING

Toutes les demandes de changements, de premières mises en production et de release doivent transiter obligatoirement par le **SPOC** (Single Point Of Contact) de ITO qui est le Service Desk:

En priorité par EPSD : [http://www.epsd.ep.parl.union.eu/CAisd/pdmweb\\_d1.exe](http://www.epsd.ep.parl.union.eu/CAisd/pdmweb_d1.exe)

En cas de difficultés vous pouvez également les contacter:

Par mail: [ITO.ServiceDesk@ep.europa.eu](mailto:ITO.ServiceDesk@ep.europa.eu)

Par téléphone au 24301

Les informations présentes dans ces documents sont issues de la release policy:

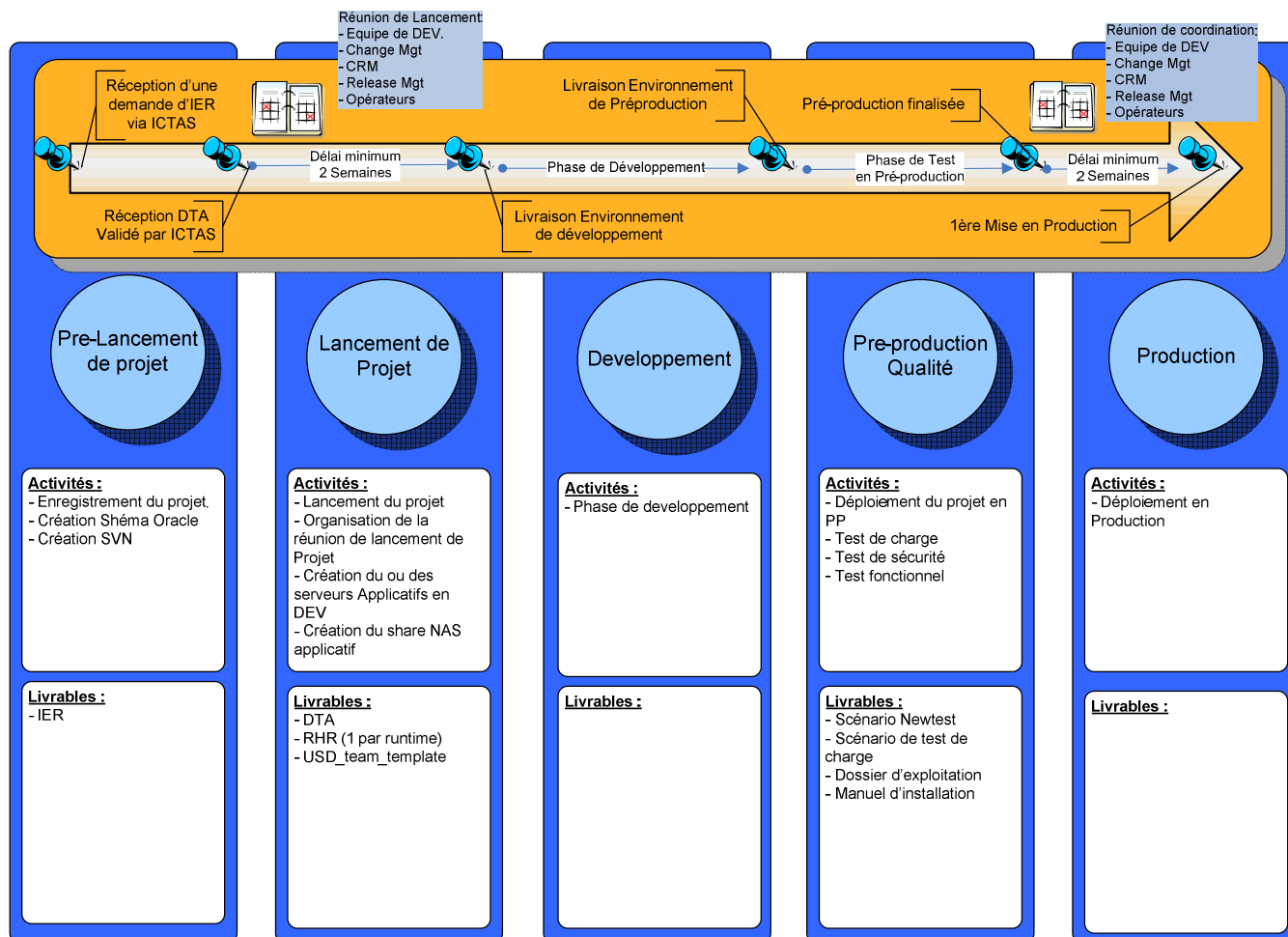
[file:///eicidoc.ep.ec/eici/doc/acro/public/DIT-Release-Management-Policy\\_v1.0.pdf](file:///eicidoc.ep.ec/eici/doc/acro/public/DIT-Release-Management-Policy_v1.0.pdf)

Annexe:

<file:///eicidoc.ep.ec/eici/doc/acro/public/Release-mgmtpolicy-appendices.pdf>



## 4 LANCEMENT D'UN NOUVEAU PROJET



Pour tout nouveau projet, ITO organisera une réunion de lancement afin de clarifier les différents points énoncés dans ce document. Au préalable le client devra fournir le DTA à ISMS qui le lui fera suivre à ITO une fois validé. Sans ce document aucun nouveau projet ne pourra être lancé.



### Pre-Lancement de projet

Durant cette période, le projet n'est pas encore validé par ICTAS. Cependant pour des besoins de validations de l'architecture applicative, et sur votre demande ITO peut mettre à disposition un schéma ORACLE et un CVS. Cette demande est soumise à la transmission par ICTAS d'un IER (Initial Environment Request).

L'équipe ITO prendra en charge l'enregistrement temporaire du Projet ainsi que la création des instances souhaitées.

Un Template Excel sera envoyé à l'équipe projet qui le remplira avec la liste des membres de l'équipe (responsables statutaires et prestataires, développeurs, personnes habilitées) et nous le renverra complété. Ce document servira de base pour la création du Groupe EPSD ainsi que les ouvertures de droits sur le Share Applicatif.

### Lancement de Projet

Hormis le DTA (Dossier Technique d'Architecture) et le ou les RHR (Runtime Hosting Request) déjà reçus par ISMS, rien de particulier n'est demandé au niveau exploitation en ce qui concerne la documentation applicative.

Après la réunion de lancement du projet, et si il n'y a pas eu de demande d'IER, un Template Excel sera envoyé à l'équipe projet qui le remplira avec la liste des membres de l'équipe (responsables statutaires et prestataires, développeurs, personnes habilitées) et nous le renverra complété. Ce document servira de base pour la création du Groupe EPSD ainsi que les ouvertures de droits sur le Share Applicatif.

L'équipe Qualité de ITO établira un premier contact avec l'équipe projet pour communiquer les informations nécessaires à l'élaboration de scénarios de tests de charge ainsi qu'un scénario de monitoring applicatif (Newtest).

### Developpement

Pas d'activités pour ITO durant cette phase

### Pre-production Qualité

**Cette phase est la plus importante dans le cycle de lancement d'un nouveau projet.**

Dès que l'application est déployée en pré-production:  
Les étapes suivantes sont obligatoires:

1. Tests fonctionnels (A réaliser par l'équipe Projet)
2. Tests de Qualité (Réalisés par l'équipe Qualité ITO)
3. Fourniture du scénario NEWTEST servant à la supervision de l'application.
4. Fourniture du dossier d'exploitation
5. Fourniture du manuel d'installation

**1 - Les tests fonctionnels** sont sous la responsabilité des équipes projet



**2 - La mise en œuvre de tests de charge** nécessite de prévoir un délai de 2 semaines (10 jours de travail) entre la mise en Pré-production et la production afin de pouvoir effectuer les tests de charge. Ce délai, qui pourra être revu à la hausse dans le cas d'applications compliquées à tester (nombre important de scénarios et/ou scénarios complexes), court à partir du moment où :

- l'application a été déployée dans l'environnement de pré-production,
- l'application est entièrement opérationnelle (tests fonctionnels terminés),
- l'environnement de pré-production applicatif a été mis à disposition de façon DEDIEE pour les tests de charge (pas d'interactions parallèles),
- l'application a été correctement préparée pour être soumise aux tests de charge (données de test mises en place, test accounts configurés et utilisables),
- le document de description des conditions de tests (charge estimée, scénarios à jouer, performances attendues, etc.) a été fourni dûment complété et est exploitable en l'état.

Il est nécessaire de faire une demande EPSD spécifique pour les tests de charges afin d'en assurer le suivi.



Voici la liste des documents utiles:

- Template de Demande de Test de Performance (Version Française)
- Template de Demande de Test de Performance (Version Anglaise)
- Description de Service "Test de Performance"

**3 - Les scénarios Newtests** sont nécessaires au monitoring de votre application en Production. Leur objectif est de vérifier la disponibilité et la performance d'une application en reproduisant des actions prédéfinies d'un point de vue utilisateur. Le scénario devra être testé sur une version de l'application finalisée en Pré-production. Il faut prévoir une semaine pour la création et les tests du scénario. Une demande EPSD spécifique devra être faite pour le suivi à partir de la définition jusqu'à la mise en place.



Voici la liste des documents utiles :

- Template de scénario Newtest (Version Française)
- Template de scénario newtest (Version Anglaise)
- Exemple de document complété

**4 - Le dossier d'exploitation** est un document essentiel au suivi opérationnel de votre application il doit comporter entre autres les informations suivantes:

- Le schéma fonctionnel
- Les informations sur les dépendances applicatives et leur impact
- Les procédures de répliquations, transferts de données.
- Les jobs programmés en précisant leurs caractéristiques ainsi que les procédures à suivre en cas d'échec.
- Les procédures de diagnostic de l'application
- Les procédures d'arrêt et redémarrage.



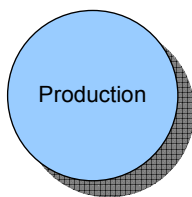
- Template de dossier d'exploitation



**5 - Le manuel d'installation** doit contenir toutes les informations nécessaires à l'installation de l'application sans connaissance préalable de celle-ci.



- Template de manuel d'installation



Avant toute 1ère mise en production, une réunion de coordination entre ITO et l'équipe de développement pourra être organisée à l'initiative de ITO pour finaliser les derniers détails du déploiement.

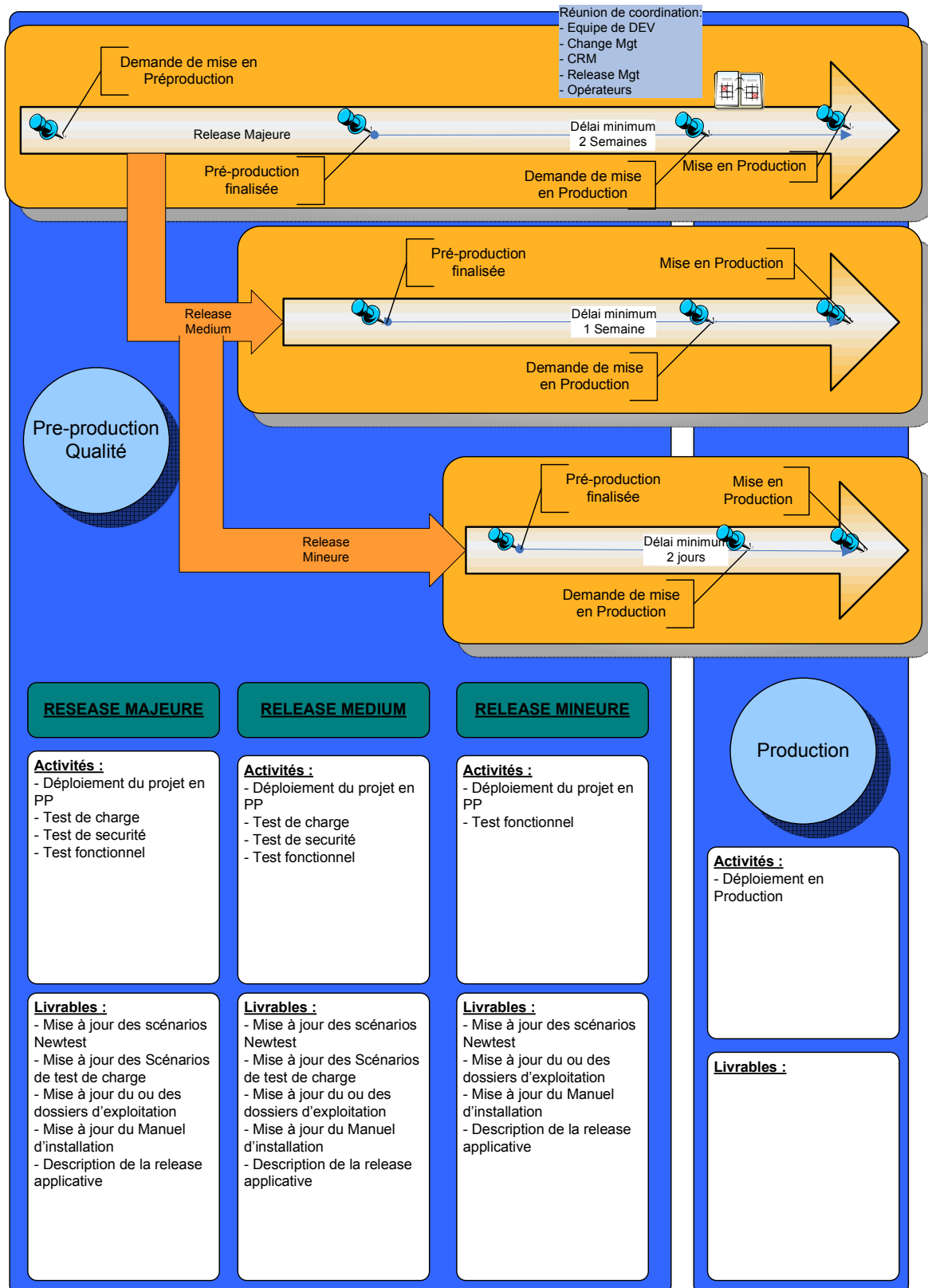
**Tous les éléments indispensables à la validation du déploiement devront être en place et/ou validés (test de charge, scénario Newtest, documentation, etc.) afin de garantir l'exploitation de ces applications dans l'environnement de production du PE qui est sous la responsabilité de ITO.**

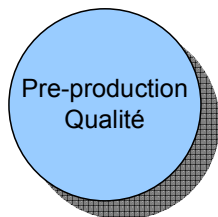
**La non-validation d'un de ces points entrainera un blocage de la validation par ITO de la demande de première mise en production.**





## 5 CYCLE DE VIE APPLICATIF





Dès que l'application est déployée en pré-production:  
Les étapes suivantes sont obligatoires:

1. Tests fonctionnels (A réaliser par l'équipe Projet)
2. Validation des performances par l'équipe Qualité ITO
3. Mise à jour du scénario NEWTEST servant à la supervision de l'application.
4. Mise à jour du dossier d'exploitation
5. Mise à jour du manuel d'installation

**1 - Les tests fonctionnels** sont sous la responsabilité des équipes projet

**2 -** Lors d'une demande de mise en Pré-production, vous devez fournir le document : "Template de description d'une release applicative". Celui-ci a pour but de valider la nécessité de réaliser des **tests de charges** sur cette nouvelle version de l'application.

Afin de permettre le bon déroulement de cette phase, les délais minimum ci-dessous devront impérativement être respectés avant toute mise en production :

- 1 semaine (5 jours de travail) dans le cas où une release précédente de l'application a déjà été testée en charge dans le passé ET que les scénarios implémentés peuvent être rejoués tels quels (sans modification)
- 2 semaines (10 jours de travail) dans le cas où un ou plusieurs scénarios doivent être implémentés ou adaptés avant de pouvoir être joués en charge. Dans le cas d'applications compliquées à tester (nombre important de scénarios et/ou scénarios complexes), ce délai pourra être revu à la hausse.

Le délai court à partir du moment où :

- l'application a été déployée dans l'environnement de pré-production,
- l'application est entièrement opérationnelle (tests fonctionnels terminés),
- l'environnement de pré-production applicatif a été mis à disposition de façon DEDIEE pour les tests de charge (pas d'interactions parallèles),
- l'application a été correctement préparée pour être soumise aux tests de charge (données de test mises en place, test accounts configurés et utilisables),
- le document de description des conditions de tests (charge estimée, scénarios à jouer, performances attendues, etc.) a été fourni dûment complété, révisé le cas échéant, et est exploitable en l'état.



Voici la liste des documents utiles:

- Template de Demande de Test de Performance (Version Française)
- Template de Demande de Test de Performance (Version Anglaise)
- Description de Service "Test de Performance"
- Template de description d'une release applicative

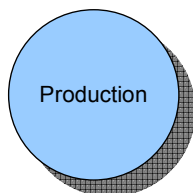
**3 - Scénario Newtest** : Toute modification de votre application peut entraîner la nécessité de mise à jour des scénarios. Il est donc nécessaire que vous réalisiez une mise à jour du document "Template de scénario Newtest".

Cette mise à jour et son implémentation sont des pré-requis à la mise en Production;



**4 - Dossier d'exploitation** : Mise à jour du document suivant les modifications apportées à la Release

**5 - Manuel d'installation**: Modification du document suivant les modifications apportées à la Release.



Avant toute mise en production majeure, une réunion de coordination entre ITO et l'équipe de développement pourra être organisée à l'initiative de ITO pour finaliser les derniers détails du déploiement.

**Tous les éléments indispensables à la validation du déploiement devront être en place et/ou validés (test de charge, scénario Newtest, documentation, etc.) afin de garantir l'exploitation de ces applications dans l'environnement de production du PE qui est sous la responsabilité de ITO.**

**La non-validation d'un de ces points entrainera un blocage de la validation par ITO de la demande de première mise en production.**

## **6 REQUETE URGENTE**

Toute demande urgente de mise en Production et de release en Production doivent faire l'objet d'une validation de ITO.

L'urgence doit être justifiée et validée par le fonctionnaire responsable d'application. Un descriptif de l'impact et des modifications apportées est obligatoire.

## **7 CONTRAINTES LIEES AUX SESSIONS PLENIERES**

### **Contraintes liées aux Sessions Plénières :**

Pour les déploiements et mises à jour en production : Ne pas oublier les contraintes liées aux périodes de session et mini session.

#### **Pour les sessions (STR) :**

Les interventions en production se terminent le jeudi soir précédant la session et reprennent le vendredi matin qui suit immédiatement la session.

Les demandes EPSD devant nous parvenir au plus tard pour le mercredi 12h00 qui précède cette période.

#### **Pour les mini sessions (BRU):**

Les interventions en production se terminent à 09h00 le mardi matin qui précède immédiatement la session et reprennent le vendredi matin directement après celle-ci.

Les demandes EPSD devant nous parvenir le lundi avant la session pour 12h00 au plus tard.



**IMPORTANT** pendant ces périodes, il n'y a pas d'intervention sur les systèmes en production :

Une exception est toutefois faite pour les bugs bloquants concernant une application sensible en période de session. Dans ce cas, une description du bug et du caractère urgent validés par le fonctionnaire responsable seront nécessaires pour réaliser la demande (via mail ou commentaire au sein du ticket EPSD correspondant).

## 8 TEMPLATE DE DEMANDE DE RELEASE

**Summary** : [NOM du PROJET] [ENVIRONNEMENT] description de l'intervention

**Description** :

Bonjour,

Nous aimerions déployer en [ENVIRONNEMENT].

Date et heure souhaitées: [DATE] ... [HEURE].

Personne de contact durant cette intervention (cette personne devra être présente dès le début de l'installation).

NOM : .....

Tel : .....

Voici plusieurs informations techniques utiles :

Environnement : [DEV / PP / PR / FP / INT]

Runtime TOMCAT concernés par le déploiement : .....

Runtime HornetQ concerné par le déploiement : .....

Schéma de DB concerné par le déploiement : .....

Descriptif de la release et des modifications apportées :

.....  
.....

Tests de charge nécessaires (oui/non) : ..... (Pour les demandes en PP)

Ceci est donné à titre indicatif, la décision finale revient à ITO

Mise à jour des scénarios Newtest nécessaires ? (oui/non):.....

N° du ticket EPSD de déploiement en PP:..... (Pour les demandes en PR)

Voici notre besoin en terme de ressources humaines :

Présence d'un administrateur Oracle nécessaire pour exécuter des SQL (oui/non) : .....

Présence d'un administrateur Tomcat nécessaire pour déployer (oui/non) : .....

Présence d'un administrateur HornetQ nécessaire pour déployer (oui/non) : .....

Présence d'un administrateur Unix nécessaire (par exemple pour monter des disques DGTRAD) (oui/non) : .....

Les instructions à suivre, la procédure de Rollback ainsi que document "descriptif des impacts de la release" le sont disponibles en "attachments".

Merci d'avance.



## 9 CATEGORISATION DE LA RELEASE

Effort level	Category	Definition
0 < effort < 1	Minor	The deployment time is inferior to 30 minutes and the deployment of a war or the launch of a SQL script on a database is required
1 < effort < 2	Medium	Deployment time estimated between 30 minutes and 2 hours and the deployment of a war or the launch of a SQL script on a database is required
2 < effort < 3	Major	Deployment time > 2 hours (and/or) Deployment of a war or the launch of a SQL script on a database is required + action on a third component (and/or) Specific roll-step (and/or) Installation of components/runtimes/modification of the architecture (and/or) First implementation

## 10 REGLE DE GESTION DES DEMANDE DE RELEASE

Release type	Average timeslot workload	Timeslot duration	Daily capacity	Average release type percentage per month	Average deployment monthly capacity	Deadline to submit a pre-prod. / prod request
Major	3d	2 to 4 days	1 per day	10%	2 per month	15 days
Medium	1d	0.5 to 1.5 days	8 per day	30%	30 per month	3 days
Minor	2h	0.5 to 4 hours	40 per day	60%	300 per month	0.5 days
Emergency	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a