|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CHECK-LIST : CRITERES DE REPRISE EN EXPLOITATION**  Objectif : valider les prérequis de transfert de responsabilité de l’exploitation d’un nouveau composant (ou d’un composant existant modifié significativement) des équipes projets vers les équipes d’exploitation. |  | Composant :  Date de présentation des critères au projet :  Date de mise en production :  Date de reprise en exploitation :  Score (1) : | Cliquez ici pour entrer du texte.  Cliquez ici pour entrer du texte.  Cliquez ici pour entrer du texte.  Cliquez ici pour entrer du texte.  0 % |

| ID | Phase ITIL (2) / Phase projet | Besoin | Critère (3) | Mise en production | Reprise en exploitation | RACI (4) | Statut | Commentaire |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Stratégie / Cadrage et lancement | Le cadre contractuel permet de reprendre en exploitation | Pour une nouvelle application, l’exploitant a donné son accord de principe pour la reprise en exploitation. Cet accord peut faire l’objet d’un arbitrage en CODIR (impacts éventuels sur la charge et sur la convention financière), la reprise est effective quand les critères de reprise sont atteints. |  | Bloquant | AR : OST  C : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 1.2 | Stratégie / Conception, réalisation et développement | Le support des nouveaux produits est opérationnel | Les nouveaux produits matériels et logiciels sont identifiés et documentés. Les matériels sont à jour dans ServiceNow. Les logiciels sont à jour dans ServiceNow. Les moyens d’accès à l’ouverture des tickets sont documentés. Les licences sont valides et permanentes. |  |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 1.3 | Stratégie / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose de compétences sur les nouveaux produits | Les nouveaux produits sont identifiés et font l’objet d’une décision pour les intégrer dans le plan de formation. Si ces produits ne sont pas compris dans le périmètre de base de l’exploitation, un arbitrage en CODIR peut être nécessaire. |  |  | A : OST  R : Exploitation |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 1.4 | Stratégie / Préparation du transfert et reprise en maintenance | Le projet s’intègre dans les processus et outils ITSM existants | Le projet intègre les comités existants (COLIV, COMEX, PO), les processus existants (incidents, problèmes, changements, requêtes, livraisons, etc…), les outils existants (ServiceNow, Mantis), les créneaux de livraison sont définis. Les impacts sur ServiceNow sont pris en compte (groupes, catégories, règles d’affectation) |  | Bloquant | A : Projet  R : Projet  /Intégration |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 1.5 | Stratégie / Cadrage et lancement | Les niveaux de services cibles sont connus | Les niveaux de services cibles sont documentés (par exemple dans le DAT) : horaires, disponibilité, durée d’indisponibilité maximale, perte de données maximale, temps de réponse. |  | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 1.6 | Stratégie/ Test d’intégration et de charge | Les inducteurs de dimensionnement sont identifiés et pris en compte | Le dimensionnement et/ou l’architecture garantit une bonne tenue à la charge. Des tests de performances ont été réalisés si nécessaire. L’archivage des données est planifié si nécessaire. |  |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 1.7 | Stratégie / Conception, réalisation et développement | Les exigences de sécurité sont identifiées et prises en compte | Par exemple : les flux réseaux, moyens d’audit et de traçabilité, durcissements des systèmes d’exploitation, sont conformes. Les standards ministériels sont respectés. | Bloquant |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.1 | Conception / Conception, réalisation et développement | La conception est validée et documentée | Le périmètre documentaire est défini par projet (MOM, DAT, DCG, DCD, DIMO), les documents sont validés dans GEDAI. | Bloquant |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.2 | Conception / Conception, réalisation et développement | L’exploitant a la connaissance de l’architecture globale | Le schéma d’architecture est validé dans GEDAI. |  | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.3 | Conception / Préparation du transfert et reprise en maintenance | Le cadre contractuel permet de reprendre en exploitation | La convention de service est à jour. Les impacts sont pris en compte, notamment sur les indicateurs. |  |  | A : OST  R : OST /Exploitation |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.4 | Conception / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose des moyens pour identifier les incidents critiques | La matrice des incidents critiques est à jour (cette matrice impacte les communications sur incidents bloquants, et les astreintes HNO). |  | Bloquant | A : OST  R : OST/Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.5 | Conception / Conception, réalisation et développement | La surveillance de la disponibilité des applications est opérationnelle | La surveillance des applications (PSN, etc…) est adaptée. Les consignes sur incident sont à jour. Les autres outils éventuels de surveillance sont identifiés. |  |  | A : OST  R : OST/Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.6 | Conception / Conception, réalisation et développement | La supervision est opérationnelle | La supervision est opérationnelle, pour les couches systèmes et applicatives. Les alarmes P1 sont configurées, les *hosts* sont intégrés au *hostgroup* PROD\_ALL au moment du transfert de responsabilité. | Bloquant | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.7 | Conception / Conception, réalisation et développement | Les sauvegardes sont opérationnelles | Les sauvegardes sont opérationnelles, leur périmètre dépend du projet mais inclut les bases de données, les *filesystems* systèmes et applicatifs, le NAS, les machines virtuelles. Les tests de restaurations sont validés pour les nouvelles technologies. | Bloquant |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.8 | Conception / Conception, réalisation et développement | Les plans d’ordonnancement sont opérationnels | Les plans d’ordonnancement sont opérationnels. Les documents associés sont validés dans GEDAI (recueil des besoins, schéma des plans d’ordonnancement, DEX de lancement/reprise). Les A/R, sauvegardes et purges récurrentes sont prise en charge. | Bloquant | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.9 | Conception / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose des consignes pour le suivi des plans d’ordonnancement | Le document des jalons des plans d’ordonnancement est à jour et validé dans GEDAI. |  | Bloquant | A : OST  R : OST/Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.10 | Conception / Préparation du transfert et reprise en maintenance | Le modèle de rapport de production est à jour | Les impacts sont pris en compte (parties indisponibilités et plans d’ordonnancement). |  | Bloquant | A : OST  R : Exploitation  C : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.11 | Conception / Conception, réalisation et développement | L’exploitant dispose d’un dossier d’exploitation (DEX) qui lui permet d’exploiter le nouveau composant | Le dossier d’exploitation est validé dans GEDAI. Les séquences d’A/R des applications sont identifiées. Les commandes sont documentées. Les logs sont identifiés. |  | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.12 | Conception / Préparation et réalisation du déploiement | L’exploitant dispose des moyens et connaissances pour faire les livraisons applicatives et techniques | Le processus de livraison est à jour, les développements et scripts sont en gestion de configuration, les outils de livraisons sont opérationnels (Devops), le DEX correspondant est validé dans GEDAI, la livraison peut être répétée sur un environnement représentatif, une 1ère livraison est réalisée sans incident majeur avec le support du projet. |  | Bloquant (livraisons) | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.13 | Conception / Préparation et réalisation du déploiement | L’exploitant dispose des moyens pour appliquer les patchs techniques | Les outils de déploiement des patchs techniques sont configurés et opérationnels. |  |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.14 | Conception / Conception, réalisation et développement | L’exploitant dispose des moyens et connaissances pour faire les rafraîchissements d’environnements | Le périmètre est défini par projet (Préproduction, Support, Dispense). Les mécanismes de rafraichissement d’environnements sont documentés et testés. Si de nouveaux principes sont adoptés, ils font l’objet d’un transfert de connaissance vers l’exploitant. | Bloquant (environnement) | Bloquant (environnement) | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 2.15 | Conception / Conception, réalisation et développement | L’exploitant dispose des moyens et connaissances pour faire le PRA | Les DEX de reconstruction du PRA sont validés dans GEDAI. Si de nouveaux principes sont adoptés, ils font l’objet d’un transfert de connaissance vers l’exploitant. | Bloquant (PRA) | Bloquant (PRA) | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 3.1 | Transition / Exécution de la recette | La recette technique est validée | Le dossier de tests et recette (DTR) est validé dans GEDAI. Les tests sont réalisés post reboot des machines virtuelles et redémarrage des applications. Les tests de fiabilité sont réalisés (haute disponibilité). L’exploitant est convié aux tests. | Bloquant |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 3.2 | Transition / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose des connaissances qui lui permettent d’exploiter le nouveau composant | Le transfert de connaissance est réalisé : le périmètre est défini par projet (sessions de présentation générale, 2 sessions techniques à minima), le contenu des présentations et leurs supports sont validés, les sessions sont réalisées et validées. |  | Bloquant | A : Projet  R : Projet /Exploitation |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 3.3 | Transition / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose d’un dossier d’exploitation (DEX) qui lui permet d’exploiter le nouveau composant | Le dossier d’exploitation est testé par l’exploitant sur un environnement représentatif de la production. |  | Bloquant | AR : Exploitation |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 3.4 | Transition / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose des accès qui lui permettent d’exploiter le nouveau composant | Les comptes d’accès sont opérationnels avec les habilitations appropriées. |  | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 3.5 | Transition / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose des accès qui lui permettent d’exploiter le nouveau composant | Les mots de passe ont été transmis et testés : comptes systèmes (dont root), comptes applicatifs (dont base de données), comptes IHM, habilitations applicatives, comptes par défaut. Ils respectent la procédure de sécurité n° 22 sur les mots de passe. |  | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 3.6 | Transition / Préparation du transfert et reprise en maintenance | L’exploitant dispose des moyens pour faire les tests de connexion à l’application | Le mode opératoire de connexion à l’application est validé dans GEDAI. |  | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 3.7 | Transition / Préparation du dispositif de support | Les responsabilités entre l’exploitant et les équipes support sont identifiées | Le RACI correspondant est défini ou mis à jour si nécessaire. |  |  | AR : OST |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 4.1 | Opérations / Préparation et réalisation de l’accompagnement | L’exploitant dispose d’un support après la reprise en exploitation | Le support est réalisé par le projet ou directement par la Tierce Maintenance. Si un dispositif d’accompagnement au démarrage spécifique est nécessaire, sa durée, sa localisation, et ses conditions de sortie sont définies. |  | Bloquant | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 4.2 | Opérations / Préparation du transfert et reprise en maintenance | Une fois la reprise effective, le projet n’intervient plus en production en modification sur le périmètre d’activités de l’exploitant | Les consignes sont partagées, notamment sur le mode d’intervention sur incident bloquant. Le changement des mots de passe des comptes d’accès est documenté. |  |  | AR : Projet |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| 5.1 | Amélioration continue | Un bilan de la reprise en exploitation est réalisé | Un retour d’expérience est réalisé et un plan d’actions est défini, de façon à améliorer les prochaines reprises en exploitation |  |  | AR : OST  C : Projet  /Exploitation |  | Cliquez ici pour entrer du texte. |

Environnements impactés, planning type à adapter :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Environnements productifs |  |  |  |  |  |  |  |  | Impacté | Construit | Repris |
| Pré-production |  | Construction |  |  |  |  |  | Rafraichissement |  |  |  |
| Production |  |  | Construction | MEP 🚹 |  |  |  |  |  |  |  |
| PRA |  | Construction socle |  |  |  | Exercice 🚹 |  |  |  |  |  |
| Support |  | Construction socle |  |  | Rafraichissement 🚹 |  |  |  |  |  |  |
| Dispense | Construction socle | Formation |  |  |  |  | Rafraichissement 🚹 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

🚹 : Utilisateurs

|  |  |
| --- | --- |
| Légende :  (1) Le score est calculé sur les critères de reprise en exploitation bloquants  (2) La phase identifiée est l’une des 5 phases ITIL où il le critère est identifié, sa réalisation peut se faire dans une autre phase (et les phases sont cycliques)  (3) Validé dans GEDAI = validé dans T dans l’arborescence cible (le document est publié dans P quand applicable, donc au moment de la MEP)  (4) RACI : OST = D1/IT/OST (Département Opérations et Services Techniques) ; Projet = Titulaires/AIFE (Chef de projet AIFE ou Référent de l’évolution AIFE) | © ITIL |