

ORGANISER LES DEMANDES DE CHANGEMENT ET DE SERVICE



OBJECTIFS

Développer et mettre en œuvre une approche systématique pour organiser, coordonner et suivre les demandes de changements afin de sécuriser les mises en production, de limiter les interruptions et de garantir que les modifications apportées répondent aux exigences et aux priorités stratégiques de l'ANTAI.



Ne pas confondre

Une demande de changement concerne l'ajout, la modification ou la suppression de tout élément qui pourrait avoir un effet sur le service (modification d'infrastructure, MEP applicative, renouvellement de certificat, etc....).

Les demandes de services sont l'ensemble des tâches qui ne présentent pas d'impact technique sur le système d'information et qui peuvent être réalisées avec ou sans planification spécifique (extraction de journaux, de données en base, création de compte, ...).



CYCLE DE VIE D'UN CHANGEMENT

Création et qualification du changement



Un échange a lieu entre l'ANTAI et les titulaires (mesure d'impact, environnement cible, contraintes de prod...) afin de valider une proposition de changement qui répond au besoin, sur les points fonctionnels et techniques tout en respectant les délais et échéances. À ce stade, la date prévisionnelle de livraison ainsi que les dépendances avec d'autres changements sont identifiées.



ANTAI / TMA

Validation



Les changements normaux et urgents sont validés par l'équipe de production Antai (Validation CAB / ECAB). La validation s'assure notamment de :

- La maîtrise de l'impact
- La réversibilité de la demande (retour arrière)
- La bonne communication aux populations concernées

Les demandes de services et les demande de changements standards, sont pré-validés.



ANTAI / TME

Déploiement / Mise en service



Le titulaire déploie le changement sur la base du besoin et de son chronogramme de déploiement qui a été formulé et validé.



Pôle production
/TME



Outils et applicatifs

Pour chaque changement, un ticket Easyvista (change) et une page confluence sont créés.

Board iObeya TME des changements : <https://vvm.antai.gouv.fr/iobeya/s/download/resources/client-html-plugin/4.16.13.201144911/public/#/r/room/6c599b99-5857-414a-9416-0d711633b046>

Calendrier des MEP sur confluence : <https://confluence.antai.gouv.fr/display/TME/calendars>

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Assister au CAB : le mercredi, 11h00

Racine des CR de CAB :

<https://confluence.antai.gouv.fr/x/MQCfAg>

Retrouvez une description détaillée de cette phase de projet sur Confluence

<https://confluence.antai.gouv.fr/x/CQ8RFw>



Post - MEP / Mise en service

Une fois le changement implémenté dans l'environnement de production, il est suivi, au besoin, d'une revue post-implémentation (ou PIR) afin d'évaluer l'efficacité des changements et faire un RETEX pour les futurs changements.



Pôle production
/TME



Clôture du changement

Le changement est finalisé et clôturé dans les différents applicatifs.



TME



CLASSIFICATION DES CHANGEMENTS

Un changement est classé selon différents types, afin de gérer les délais de prévenance vers la TME :

Normal :

Changement qui doit suivre le processus complet, il est de risque faible à majeur.

Standard :

A la différence du changement normal, le changement standard est uniquement à risque faible et fait l'objet d'une pré-autorisation (il peut être mis en œuvre sans autorisation supplémentaire). Il se doit d'être entièrement documenté.

Urgent :

Changement qui nécessite une mise en production rapide pour couvrir un besoin urgent ou pour remédier à une situation très pénalisante, il comporte des risques métier inhabituels.

COMITOLOGIE

Animation

CAB / E_(mergency)CAB
ANTAI/TMA/TME
(hebdo)

Priorisation des productions
ANTAI/TMA/TME
(hebdo)

Contribution

Suivi Prod PRA
ANTAI/TMA/TME
(hebdo)

COSUI
ANTAI/TME
(hebdo)

COProd
Antai / TME
(mensuel)



Définitions

CAB (Change Advisory Board) : Comité qui a la responsabilité de la stabilité du SI et du maintien de la qualité de service à la suite d'un changement implémenté en production.

PRA : Incidents par TMA, MEP sécurité prioritaires, MEP évolutives prioritaires

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Retrouvez une description détaillée de cette phase projet sur Confluence
<https://confluence.antai.gouv.fr/x/0IKdJQ>

[Lien vers la documentation ITIL](#)