

Processus Gestion des mises en production d'infrastructures

Nature du processus : Opérationnel / Transition

Propriétaire : Thierry Faivre

Pilote local :

Périmètre du processus : Prendre en charge les demandes de mises en production d'infrastructures (MEP).

Exigences clients

Assurer le niveau de qualité de service et de disponibilité attendus

Objectifs

- S'assurer que la qualité des services délivrée n'est pas interrompue ou perturbée par la mise en œuvre des composants d'infrastructures du S.I. nouveaux ou modifiés

Acteurs

CET, CNP, MOE, CSIR, MOE, DNSI-SPR, Sous Direction Technique, IEC, GIPN...

Entrées

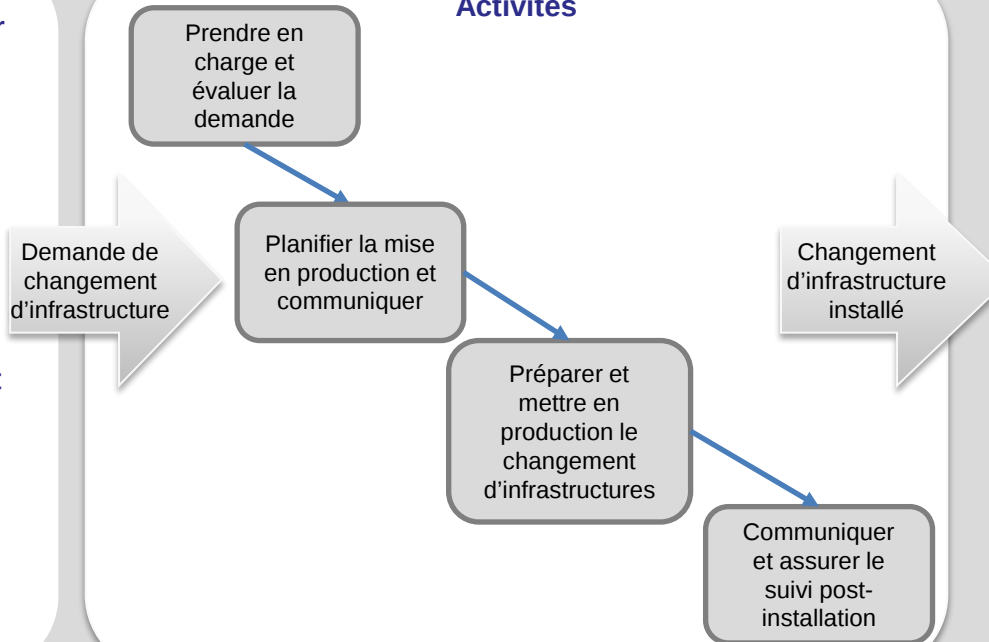
Evènement déclencheur

- Gestion des changements
- Calendrier des MEP
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des mises en production d'applications
- Gestion des réalisations projet
- Gestion des demandes ou exigences clients
- Gestion des configurations

Documentation support

- Document Descriptif de Plate-forme (DDC)
- Documentation d'infrastructure (DIT)
- Pré-requis techniques DC et applicatifs
- Procédure de retour-arrière
- Procédure d'exécution du changement

Activités



Sorties Résultat obtenu

- La nouvelle infrastructure ou sa modification est en place
- Le service et les applications sont disponibles
- Les CNP, clients et utilisateurs sont informés de manière adaptée

Documentation produite

- Ticket Redmine mis à jour
- Fiche d'exploitation
- MAJ DIT
- Reporting

Risques identifiés pour le client

- Non respect des engagements de service vis-à-vis du client
- Perturbation de la production
- Incident lié à la mise en production d'infrastructures

Indicateurs

- Respect des délais de MEP
- Respect des pré-requis
- Nombre d'incidents liés aux déploiements d'infrastructures...

Moyens de pilotage

- Revue périodique des changements
- Gestion d'incidents et de crise