Gestion des interventions planifiées

Intervention planifiée

Le protocole d'intervention planifiée ou sur demande suit la séquence :

- Demande de période au responsable de l'exploitant, indication de la durée “prévue” d'intervention (durée, indicateur supposé de risque)
- Proposition de dates par le représentant de l'exploitant
- Validation de date / (Ack), planification de la date
- A la date, exécution de la séquence d'intervention
- Notification de la fin d'intervention au responsable de l'exploitant.
- Avis de recette/validation de l'exploitant.

Information aux usagers et gestion des perturbations de service

Dispositif de signalisation

La plate-forme est équipée d’un dispositif de signalisation d’avis techniques aux usagers. Ce dispositif permet de poser en haut de page un bandeau de signalisation permettant de gérer les étapes des cycles d’intervention techniques sur l’application.

La signalisation est possible :

- Par plate-forme (signalisation spécifique d’établissement)
- Pour tout le réseau (signalisation centrale émise à partir du site commun)

Les signalisations utilisent un code couleur pour indiquer le niveau du message :

- ROUGE : Incident majeur ou opération majeure entrainant des perturbations sévères du service. En général, associé à une fermeture logique (Mode Maintenance) du système
- ORANGE : Incident mineur, opération intermédiaire pouvant occasionner des perturbations passagères ou locales, Imminence d’intervention (-1 heure)
- JAUNE : Opération mineure avec très faible risque de perturbation, avis d’intervention future (-12 heures), Retour d’opération avec phase de surveillance fonctionnelle
- VERT : Retour à la normale
- BLEU : Information secondaire

Séquences d’intervention

Toute intervention autre que corrective mineure doit mettre en place le « Plan de signalisation aux usagers et d’information sur les perturbations possibles ». Des usagers prévenus sont des usagers beaucoup plus compréhensifs.

Les séquences d'intervention dépendent du type d'intervention. Les temps donnés ici sont indicatifs et sont sujets à interprétation en fonction de la densité et du risque réel de l'intervention.

Opération majeure

- Entrée en intervention
  - Planification impérative avec toutes les parties prenantes
  - A Te – 24 heures : Avis d'intervention (JAUNE)
  - A Te – 2 heures : Avis de fermeture et demande de déconnexion (ORANGE)
  - A Te – 10 minutes : Avis de fermeture immédiate (ROUGE)
  - A Te - Signal d'intervention en cours (ROUGE)
- Sortie d'intervention
  - A Ts - Signal de surveillance fonctionnelle (JAUNE)
  - A Ts + 48 heures : Signal de rétablissement (VERT)
  - A Ts + 72 heures : Suppression des signaux

Opération intermédiaire

- Entrée en intervention
  - A Te – 1 heures : Avis d'intervention (JAUNE)
  - A Te – 15 minutes : Avis de fermeture et demande de déconnexion (ORANGE)
  - A Te - Signal d'intervention en cours (ORANGE/ROUGE)
- Sortie d'intervention
  - A Ts - Signal de surveillance fonctionnelle (JAUNE)
  - A Ts + 24 heures : Signal de rétablissement (VERT)
  - A Ts + 36 heures : Suppression des signaux

Opération mineure

- Entrée en intervention
  - A Te – 15 minutes : Avis de perturbation possibles (JAUNE)
- Sortie d'intervention
  - A Ts : Signal de rétablissement (VERT)
  - A Ts + 3/6 heures : Suppression des signaux

Retour à l'index Qualité de services - Revenir au catalogue - Revenir à l'index des plugins

From:
https://docs.activeprolearn.com/ - **Documentation Moodle ActiveProLearn**

Permanent link:
https://docs.activeprolearn.com/doku.php?id=interventions_correctives_planifiees&rev=1483128115

Last update: **2024/04/04 15:52**