Typologie des risques encourus lors d'une intervention

Une intervention présente toujours un certain niveau de risque. Un vieux dicton dit :

> “Si ça marche, ne touche à rien !”

Même lorsque l'intervention est sensée corriger un défaut où un dysfonctionnement antérieur. Une intervention mal gérée peut conduire à un fonctionnement encore plus dégradé. Notre expérience de plusieurs dizaines de milliers d'opération sur nos site clients ont permis de déterminer, à l'arrivée, et dans l'optique de l'exploitant, plusieurs niveaux de risque qui affectent la combinaison de l'étendue du désordre avec le temps d'indisponibilité.

Un risque est toujours associé à une probabilité d'apparition. Un risque cataclysmique plausible doté d'une probabilité d'apparition de 0 n'est plus à considérer.

Les risques sont énoncés du plus critique au moins critique :

Risque TMA 0 : Rupture durable

L'intervention a provoqué une rupture technologique majeure (mélange de versions, incompatibilité avec l'environnement système). La probabilité d'un tel risque est proche de 0 lorsque :

- Le projet est géré dans un outil de versionnemment.
- Le projet est géré avec mise en oeuvre d'une instance de pré-qualification.
- Le projet dispose d'une politique de sauvegarde régulière.
- Les interventions “à risque” respectent l'obligation de sauvegarde complète préalable.

Risque TMA 1 : Rupture totale avec inconnue sur l'origine (absence de message d'erreur, ou non accès aux données de trace d'erreur)

L'intervention a causé un dysfonctionnement total à un emplacement non identifié (c'est-à-dire non lié à une modification notoirement répertoriée et réversible). L'effet de l'apparition du risque peut être long, car il nécessite une recherche pas à pas

Risque TMA 2 :

Risque TMA 3 : Effet de bord à effet différé

Impact des risques

Etendue/Indispo	Très longue	Longue	Courte	Très courte
Totale				
Centrale				
Locale critique				
Locale non critique				

Etendues de risque

- Totale : La plate-forme ne fonctionne plus du tout. Cas typique : Serveur off, DNS off, Page blanche (fatal error, erreur de compilation), rupture d'authentification.
- Centrale : La plate-forme présente un fonctionnement correct sur la page d'accueil (fonctions techniques du service en marche), mais une fonction centrale arrête tous les utilisateurs avant qu'ils accèdent à leur service. Cas typique : Erreur fatale sur la page d'accès aux cour, erreur fatale sur le tableau de bord personnel, perturbation des droits d'accès et rôles.
- Locale critique : Le dysfonctionnement présente un caractère local (une fonctionnalité précise), mais celle-ci bloque un processus métier clef du client. Cas exemple : La génération des statistiques de temps d'usage est essentiel pour un organisme de formation continue subventionné.
- Locale non critique : Le dysfonctionnement affecte une fonctionnalité secondaire (n'est pas clef dans les processus métier) ou un accessoire contournable (on peut faire autrement).

Temps d'indisponibilité

- Très longue : plusieurs semaines
- Longue : plusieurs jours
- Courte : Quelques heures
- Très courte : inférieur à une heure

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=tmarisks&rev=1477671233

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