

4. Après-projet (exploitation)

Ce chapitre décrit la mise en exploitation de la solution et sa gestion.

Gestion en exploitation

Une fois la solution mise en service, le projet fait progressivement place à une période plus ou moins longue d'exploitation de la solution par le métier et par le Centre informatique.

En règle générale, les modalités de l'exploitation sont définies et validées en cours de projet et permettent une transition projet à exploitation en douceur. Ceci implique notamment que :

Les rôles et les [personnes responsables de l'exploitation \[LCHA1\]](#) ont été définies et seront correctement impliquées le moment venu.

Le budget d'exploitation a été correctement défini.

La gestion du budget d'exploitation répond à des critères précis. Ainsi :

€€• Le budget d'une solution faisant partie intégrante du système d'information institutionnel de l'UNIL est pris en charge par le Centre informatique qui finance ainsi les coûts de licences et de maintenance auprès des prestataires externes ;

€€• Le budget d'une solution spécifiquement implémentée pour un métier est pris en charge par ce dernier. Néanmoins, certains coûts de licence ou de prestation de maintenance peuvent être pris en charge par le Centre informatique.

Le budget des solutions implémentées par le métier pour le métier n'est pas pris en charge par le Centre informatique.

Différents types de maintenance

Une fois la solution en exploitation, plusieurs types de maintenance sont prévus.

Maintenance corrective

La maintenance corrective a pour but d'effectuer des corrections sur des anomalies de fonctionnement d'un système existant détectés en cours d'exploitation. Ces maintenances font

l'objet de l'ouverture d'un ticket dans le système OTOBO via un contact avec le HelpDesk du Ci, et sont traitées en « best effort » par les équipes de développement concernées.

Maintenance évolutive

La maintenance évolutive a pour but d'apporter des modifications plus ou moins importantes à un système existant. Ces maintenances font l'objet d'une [demande d'évolution du système d'information \(DESI\)](#) et sont traitées et priorisées avant leur réalisation sous la forme d'un projet ou d'une mission selon la complexité de la demande.

Ressources utiles pour l'exploitation

Les ressources suivantes sont également utiles pour bien comprendre comment sont gérées les solutions du système d'information institutionnel de l'UNIL :

- [Directive sur la gouvernance du Système d'information institutionnel de l'UNIL \(6.10\)](#)
- [Ticketing et gestion des demandes : OTOBO](#)
- [Demande d'évolution du système d'information \(DESI\)](#)
- [Helpdesk du Centre informatique](#)

Révision #3

Créé 4 octobre 2024 07:49:34 par Raphaël Mottier

Mis à jour 7 octobre 2024 14:50:24 par Vincent Travers