

1. CONTEXTE

La gestion du changement est définie au sein d'ITIL. Son rôle est de servir de modèle ou de gabarit sur la manière d'opérer pour que les autres domaines de processus puissent s'aligner à l'approche d'ITIL, lorsque pertinent pour les TI de l'Université d'Ottawa.

La gestion de changement optimise l'exposition au risque, réduit toute interruption des opérations et assure une réussite dès le premier lancement de tout ce qui va en production. Avec ces derniers comme ligne conductrice, l'équipe de Gestion du changement devrait travailler à réduire tout risque et par conséquent apporter des bénéfices directs à l'institution.

L'équipe de Gestion du changement vise à s'assurer que tous les changements d'infrastructure TI sont évalués et autorisés selon un certain ordre de contrôle. Tout changement aux équipements de service et à la configuration de matériel est enregistré dans ServiceNow.

Les objectifs de l'équipe de Gestion du changement d'ITIL sont de :

1. Répondre aux besoins de changement de l'institution tout en maximisant la valeur ajoutée et en réduisant les incidents, l'interruption et le surplus de travail.
2. Répondre aux demandes de changement de l'institution et des TI

Le Comité consultatif sur les changements d'ITIL (CCC) est une équipe qui se réunit pour évaluer les demandes de changement d'ITIL et qui fait des recommandations dépendamment de son autorisation ou de son refus.

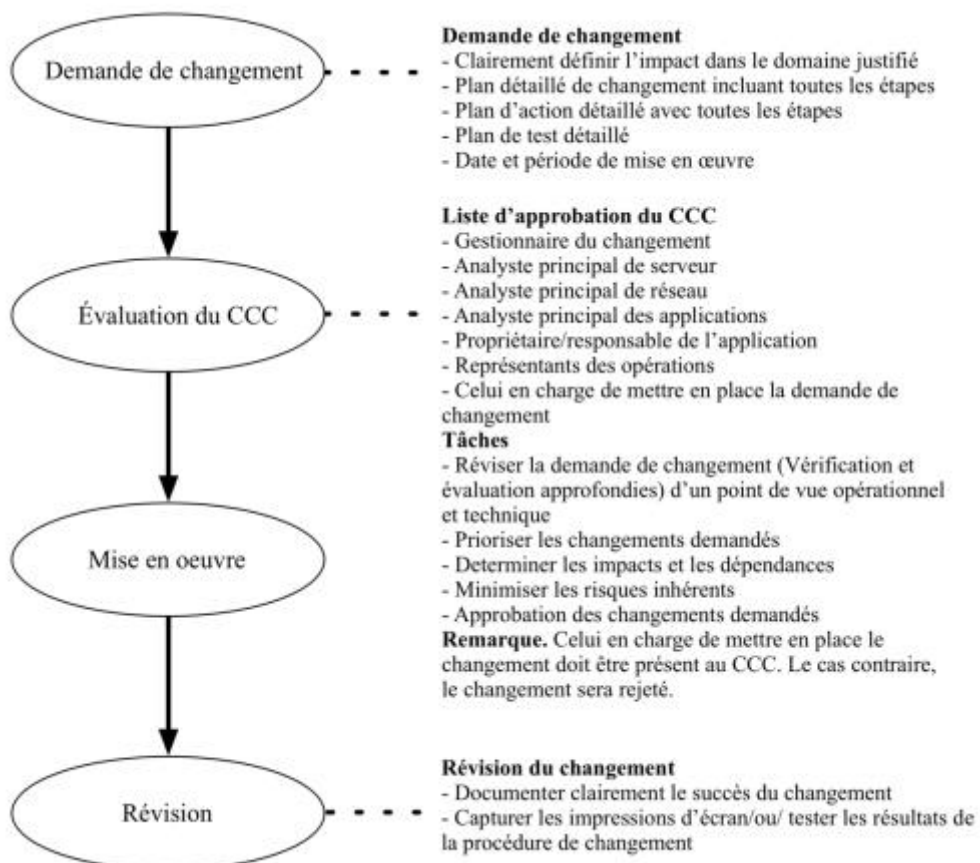
2. FLUX DE TRAVAIL PAR CATÉGORIE DE CHANGEMENT

2.1.CHANGEMENTS AU CENTRE DE DONNÉES

C'est le changement le plus commun et mieux compris. Le changement au centre de données est tout ce qui a un impact sur :

- les serveurs ;
- les réseaux ;
- les immeubles ;
- les applications relatives aux opérations.

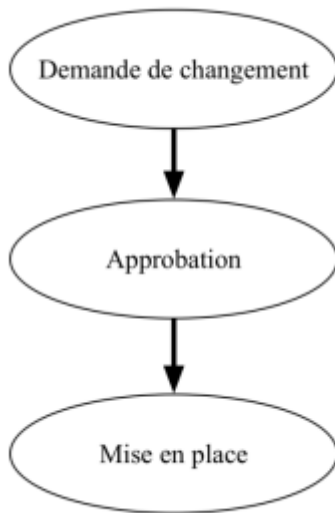
Toutes les composantes mentionnées ci-dessus sont partagées entre plusieurs utilisateurs. Par conséquent, les changements à ces composantes peuvent avoir un impact considérable sur la productivité de l'Université d'Ottawa. À cause de ce caractère typique, les changements au centre de données requièrent un flux de travail plus rigoureux que les changements pouvant avoir moins d'impact. Ci-dessous se trouvent les diverses étapes à suivre pour un changement à effectuer au centre de données :



Pour les changements au centre de données, les tâches devraient être créées à chaque fois par quelqu'un sachant exactement ce qui est nécessaire pour la mise en place de ce changement.

2.2.CHANGEMENTS AU POSTE DE TRAVAIL

Les changements au poste de travail n'ont habituellement aucun impact sur l'ensemble d'un environnement de production. Par définition, un poste de travail a un impact uniquement sur la personne désignée pour l'utiliser, ainsi ces changements ne comportent aucun risque élevé et n'ont pas à être traités par le CCC.

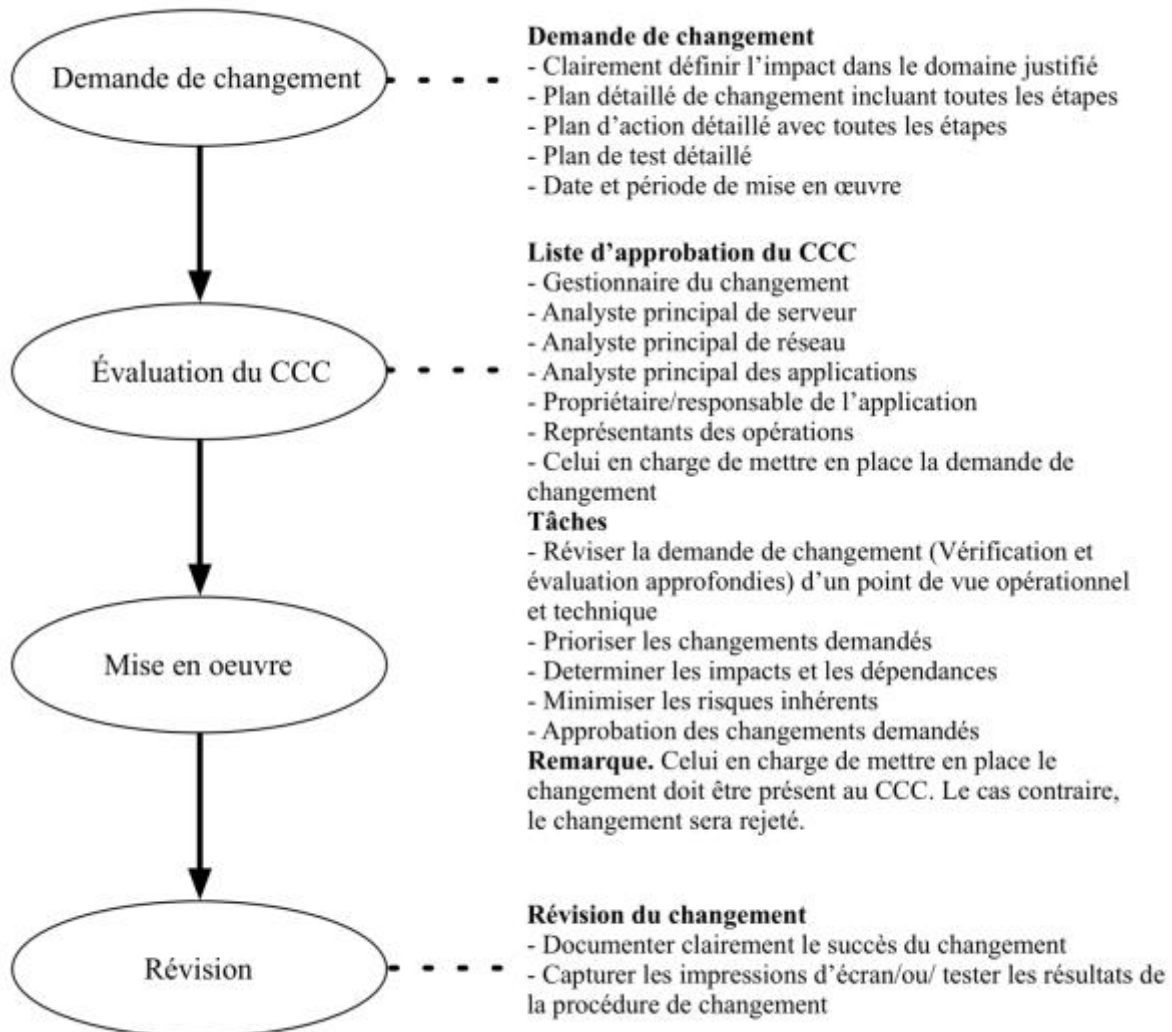


2.3.CHANGEMENTS DE DONNÉES

Les changements de données doivent être traités par le comité consultatif sur les changements. Un léger changement effectué à une clé de données peut avoir un impact considérable sur la manière dont toute l'institution enregistre les transactions. Sans le contrôle de changement, il serait difficile de savoir quelle personne a effectué cette modification initiale et d'en comprendre les raisons.

Les changements de données sont ceux effectués au niveau de :

- données opérationnelles ;
- fichiers de contrôle ;
- aucune altération à l'infrastructure, au logiciel, ou à l'environnement.



Les changements de données sont difficiles à détecter et sont souvent effectués sans le contrôle imposé par le processus de gestion de changement. Toutes les équipes TI de l'Université d'Ottawa devraient suivre le processus de changement au lieu de le contourner.

2.4.CHANGEMENTS ADMINISTRATIFS OU CHANGEMENTS À LA DOCUMENTATION

Les changements administratifs ou de documentation sont tellement simples qu'ils ne nécessitent pas de tâches, que ce soient des changements générés automatiquement ou effectués manuellement. Le flux de travail est aussi simple que d'en faire la demande et de l'effectuer (processus de CCC n'est pas nécessaire).

Les changements administratifs sont des changements à des :

- documents de processus ;
- opérations "run books";
- articles de la base de connaissances ;
- documents SID

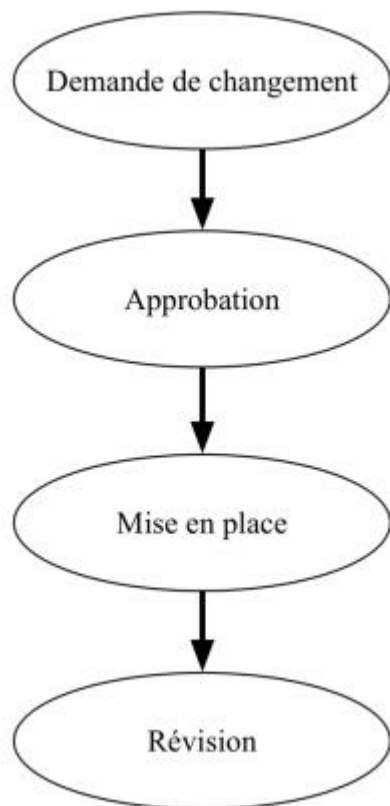


Les documents représentent une partie critique de l'environnement TI de Université et devraient être maintenus comme du matériel de configuration. Sans le contrôle de changement à la documentation, il n'y a aucune façon de garder à jour le CMDB. Par conséquent, les changements administratifs et à la documentation devraient être considérés comme faisant partie du processus de contrôle de changement.

3. FLUX DE TRAVAIL PAR CHANGEMENT D'URGENCE

3.1.CHANGEMENT EN CAS D'URGENCE

Lorsque les services TI de l'Université sont complètement interrompus à cause de la défaillance d'une ou de plusieurs composantes, nous ne voulons pas passer par le cycle normal d'approbation avant de les réparer. Les changements en cas d'urgence sont approuvés par le gestionnaire TI sur appel, qui est responsable de la résolution d'un incident en cours (voir au processus de résolution d'incident « outage resolution process v6(1).docx » pour de plus amples détails sur les responsabilités et les fonctions du gestionnaire de service.) Pour des incidents plus complexes et pouvant avoir un impact majeur, le comité consultatif sur les changements peut être convoqué rapidement pour fournir une vue impartiale sur la nécessité du changement et des risques de le faire en urgence.

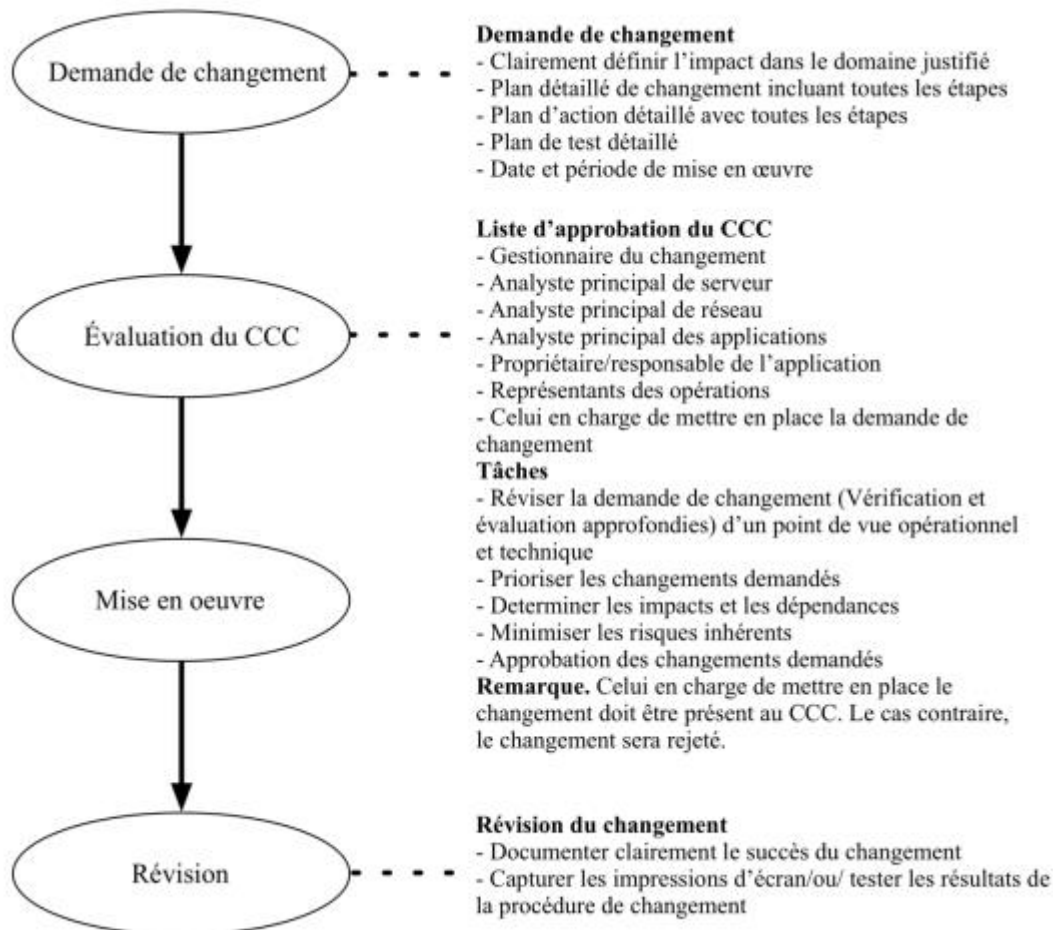


REMARQUE : le changement en cas d'urgence ne peut être approuvé ou mis en place sans être relié à un grave incident. Ceci pour éviter la tendance de classer un changement dans la catégorie des changements en cas d'urgence uniquement parce que quelqu'un a oublié de l'enregistrer avant de le mettre en cours.

3.2.CHANGEMENT URGENT (eCCC)

Les changements urgents ne sont pas des changements en cas d'urgence ; mais ils ne peuvent pas attendre le cycle normal d'approbation pour le faire. Puisque le comité consultatif se rencontre uniquement une fois par semaine, des situations peuvent survenir où un changement doit être réalisé avant la prochaine rencontre du comité consultatif sur les changements. Si la situation est réellement urgente, le flux de travail pour le changement en cas d'urgence pourrait être adopté. Mais parfois, la situation permet un changement pour 3 ou 4 jours et non pour toute la semaine ; ce qui nécessiterait d'attendre à la prochaine rencontre du comité consultatif. C'est là que rentre en jeu le processus de changement urgent.

Un eCCC est un sous-élément du comité consultatif, qui peut être convoqué en rencontre ad hoc au moment où un ou plusieurs changements ont besoin d'être pris en compte. Au lieu d'avoir un cycle raccourci d'approbation, les étapes du flux de travail pour un changement urgent sont les mêmes que ceux d'un changement non urgent.



Le seul problème avec les changements urgents est que l'utilisation de ce processus devrait être faite sous un contrôle rigide. Le manque de planification ne devrait pas être toléré comme excuse pour faire de tous les changements, un changement urgent.

3.3.CHANGEMENT NORMAL

Un changement normal est tout simplement un changement qui respecte les normes d'approbation et les délais du comité consultatif sur les changements. Beaucoup d'organisations utilisent le changement normal comme guide ou changement par défaut et de suivre le flux de travail défini par la catégorie de changement tel que décrit plus haut dans « Flux de travail par catégorie de changement ».

Pour minimiser les problèmes qui peuvent survenir avec les changements urgents tel que mentionné dans la section ci-dessus, les Technologies de l'information de l'Université propose de mettre en place les horaires suivants de changement normal pour le comité consultatif sur les changements.

- Session du comité consultatif sur les changements chaque mardi de 10 h 30 à 11 h.
- Session du comité consultatif sur les changements chaque jeudi de 13 h 30 à 14 h