

Dossier d'exploitation

Ce qu'il faut pour exploiter la solution sans son concepteur : démarrage, supervision, incidents, reprises.

PROJET	
VERSION	
DATE	
AUTEUR	
RÉDIGÉ PAR	MOE, avec la production
DESTINATAIRES	Exploitation, support, astreinte
STATUT	Brouillon / En relecture / Validé

1 Présentation de la solution

Le minimum pour comprendre ce qu'on exploite, sans lire le DAT.

- Rôle métier de la solution et conséquence d'une indisponibilité
 - Schéma d'architecture simplifié
 - Périmètre couvert par le document
-
-

2 Contacts et escalade

Qui appeler, dans quel ordre, à quelle heure.

- Support niveau 1, 2, 3 avec coordonnées et plages de couverture
 - Référent métier et référent technique
 - Éditeurs et prestataires, avec numéros de contrat et engagements de support
 - Règle d'escalade par niveau de gravité
-
-

3 Environnements et accès

Où se trouvent les choses et comment y accéder.

- Inventaire des serveurs, services et URLs par environnement
 - Comptes techniques, rôles, et procédure de demande d'accès
 - Gestion des secrets : où ils sont stockés, jamais leur valeur
-
-

4 Démarrage et arrêt

Les procédures ordonnées, avec les vérifications entre chaque étape.

- Séquence de démarrage et ordre des dépendances
 - Séquence d'arrêt propre
 - Contrôle de bon fonctionnement après démarrage
-
-

5 Traitements planifiés

Le calendrier d'exploitation, traitement par traitement.

- Nom, planification, durée normale, durée maximale acceptable
 - Dépendances amont et aval
 - Fenêtre d'exécution et conséquence d'un dépassement
 - Procédure de relance et caractère rejouable du traitement
-
-

6 Supervision

Ce qui est surveillé, et ce que signifie chaque alerte.

- Indicateurs supervisés, techniques et fonctionnels
 - Seuils, criticité, destinataires
 - Pour chaque alerte : signification et première action à mener
 - Tableaux de bord et emplacement des journaux
-
-

7 Incidents courants

Le catalogue des pannes déjà vues et de leur traitement. Section la plus consultée.

- Symptôme observé, cause probable, diagnostic à mener, résolution
 - Fichier rejeté, flux en échec, saturation d'espace, expiration de certificat, blocage de base
 - Conditions dans lesquelles il ne faut surtout pas relancer
-
-

8 Reprise et retour arrière

Comment revenir à un état sain.

- Procédure de reprise après incident, par type de traitement
 - Retour arrière d'une livraison
 - Restauration à partir de sauvegarde et durée observée de l'opération
 - Objectifs de perte de données et de délai de remise en service
-
-

9

Sauvegardes

Ce qui est sauvegardé, et la preuve que ça se restaure.

- Périmètre, fréquence, rétention, emplacement
 - Procédure de restauration détaillée
 - Date du dernier test de restauration réussi
-
-

10

Exploitation courante

Les gestes récurrents hors incident.

- Purges, archivages, rotation des journaux
 - Vérifications périodiques et leur fréquence
 - Échéances à surveiller : certificats, licences, mots de passe techniques
-
-

11

Gestion des changements

Comment la solution évolue sans casser la production.

- Procédure de déploiement et fenêtres autorisées
 - Prérequis de validation avant mise en production
 - Communication aux utilisateurs
-
-

Notes de rédaction

Aide-mémoire. Cette page ne fait pas partie du document livré.

À quoi sert ce document

Le DEX s'écrit pour une personne d'astreinte, à trois heures du matin, qui n'a jamais vu la solution. Il complète le DAT : là où le DAT explique comment le système est construit, le DEX dit quoi faire quand il se comporte mal. Le test de qualité est simple et sans appel : quelqu'un d'extérieur au projet doit pouvoir relancer un traitement échoué en suivant le document, sans appeler personne. C'est habituellement une condition d'acceptation par la production.

Quand le produire

- Avant toute mise en production, comme livrable exigé par l'exploitation.
- Sur toute solution comportant des traitements planifiés ou des flux automatisés.
- Lors d'un transfert vers une TMA ou un nouveau prestataire.
- Après un incident majeur, pour intégrer la procédure de reprise qui a manqué.

Erreurs les plus fréquentes

- Écrire le DEX pour quelqu'un qui connaît déjà la solution. Le lecteur cible est d'astreinte, la nuit, et découvre le système.
- Documenter la sauvegarde sans avoir testé la restauration. Une sauvegarde jamais restaurée est une hypothèse, pas une garantie.
- Omettre les cas où il ne faut pas relancer. Un traitement qui ne supporte pas d'être relancé produit, au deuxième passage, des doublons qu'il faudra corriger à la main.
- Renvoyer vers le DAT pour les procédures. Le DEX doit être autoportant sur tout ce qui s'exécute en urgence.
- Ne pas dater le document ni le mettre à jour après chaque incident. Le DEX se maintient à chaud, sinon il ment.

Référentiel de rattachement

ITIL 4, pratiques de gestion des services

Les rubriques attendues (gestion des incidents, des événements, des changements, continuité) suivent le découpage ITIL, qui reste le référentiel dominant en exploitation SI.

Modèle « DEX - Dossier d'exploitation », publié par DataALC.

Version en ligne, commentée : <https://www.dataalc.com/boite-a-outils/templates/dex/>

Adaptez ce modèle à votre contexte : supprimez les rubriques sans objet plutôt que de les laisser vides.

