

# Cahier d'expérience de stage - CEDS

---

## ATTENTION !!!

**Veillez prendre note que ce site est remplacé par une nouvelle version.**

Pour y accéder : <http://services-ti.medecine.umontreal.ca>

**Vous pouvez copier ce lien et le mettre dans vos favoris**

**Ce site sera définitivement fermé à partir du 1<sup>e</sup> décembre 2019.**

Aucune mise à jour ne sera effectuée et les informations pourraient devenir erronées...

---

[Accueil](#) | [Services](#) | [Projets](#) | [FAQ](#) | [Chercher](#)

---

## Description

Application web permettant la déclaration et l'évaluation des activités cliniques en conformité avec les exigences pancanadiennes dans ce domaine en fonction des 5 grands champs de compétences.

## Conditions d'utilisation

Les rôles et responsabilités entourant la maintenance et l'exploitation d'un produit gravitent autour de certains intervenants clés (Pilote, responsable, propriétaire, exploitant et utilisateurs).

**Pilote :**

## Intervenants

<b>Responsable</b>	Benoit Archambault
<b>Pilote</b>	Josée Montreuil, coordonatrice

## Niveau de service

<b>Disponibilité</b>	24/7 (sauf périodes de maintenance)
<b>Périodes de maintenance</b>	à déterminer
<b>Période de support</b>	Heures ouvrables normales
<b>Temps de recouvrement</b>	Meilleurs efforts possible

Personne(s) nommée(s) par le propriétaire du service et pouvant répondre des besoins d'affaires d'un point de vue opérationnel pour un domaine d'affaires donné. Il est responsable de :

- promouvoir et voir au bon respect des conditions d'accès et d'utilisation du service;
- promouvoir et planifier les activités d'information et de formation en lien avec le service en fonction des opérations;
- recevoir et d'analyser les demandes de changements (améliorations/correctifs) au service ;
- analyser, en collaboration et avec le soutien du responsable de service, les impacts de tout changement sur les processus, fonctionnalités et services déjà offerts par le service;
- préparer, avec le responsable de produit, les recommandations (dossier d'affaires) quant aux opportunités, compromis, impacts, risques, coûts et efforts pouvant découler d'un projet de changement;
- discriminer et de voir à ce que soient escaladé au propriétaire (ou comité directeur) les demandes de changement ayant un impact sur la portée, la disponibilité ou la stabilité d'un service;
- autoriser des changements n'ayant pas d'impact nécessitant une escalade à la gouvernance.

La nomination des pilotes vise à établir clairement les canaux de communication et de décision entre les clients et l'équipe service. Un pilote est aux centres des usages et propage l'information dans sa communauté de clients et d'utilisateurs. Il est le contact ultime (via une structure de traitement des demandes lorsque pour une population élargie) pour les membres de sa communauté et consolide leurs besoins pour transiger en leurs noms avec le responsable du service.

NOTE : Lorsqu'un service répond aux besoins de plusieurs centres d'affaires distincts (ex. : plusieurs départements) et qu'aucun comité ne rassemble déjà ceux-ci pour en consolider les besoins et en coordonner les opérations, un comité regroupant les responsables de ces centres d'affaires est créé pour permettre la gestion des priorités au sein même des groupes concernés. Ce comité directeur d'un service devra donc nommer un propriétaire qui sera leur représentant, promoteur et interlocuteur unique pour les questions stratégiques du service.

**Responsable :**

**Responsable de produit**

Membre du CST responsable de la maintenance et de la gestion d'un produit. Il est responsable de l'installation, de la mise à jour, de la configuration et de la gestion d'un produit (accès, privilèges, configuration/paramétrisation). Dans le cas des produits maison, il est responsable tant de son développement que de sa maintenance évolutive (demandes de changement). En accord avec le responsable du service et en collaboration avec les pilotes, il coordonne la mise en œuvre des ajouts et changements fonctionnels. Il assure un contrôle en continu afin d'en monitorer et d'en assurer la disponibilité, la performance et la fiabilité.

Le responsable produit doit :

- coordonner ses interventions avec les pilotes, responsables de service et responsable d'infrastructure;
- configurer les comportements et règles d'utilisation dans le respect du SLA;
- effectuer les travaux de personnalisation et de configuration des interfaces (navigation et habillage) et se coordonner avec les concepteurs ;
- produire et maintenir les gabarits de déploiement destinés aux différents clients;
- assurer une vigie du comportement et de la performance du produit et proposer les correctifs nécessaires de façon proactive;
- Respecter et appliquer les processus, principes et bonnes pratiques établis dans ce domaine.

Processus, principes et bonnes pratiques établis dans ce domaine

...

## Propriétaire :

Personne responsable de la gouvernance d'un service et ayant pour mandat d'établir et de gérer les règles d'affaires ayant une incidence sur l'état ou l'évolution de :

- la portée fonctionnelle du produit
  - les conditions d'accès et d'utilisation d'un service
  - les processus de gestion du service
- Le propriétaire doit :
- voir à ce que les requis, priorités et objectifs d'affaires devant dicter la forme et l'évolution d'un service soient clairement établis et respectés tant dans la conception que dans la maintenance évolutive d'un service
  - nommer les pilotes du service
  - présenter et défendre devant la direction leurs demandes et projets de changement afin d'obtenir les ressources humaines et financières à la réalisation de ces changements et pour contribuer à l'analyse de positionnement et de priorisation du projet
  - présenter et défendre devant la direction les besoins (ressources humaines, matérielles ou financières) en termes de maintenance et d'opération d'un service.
  - selon la portée du service, le propriétaire pourrait devoir financer le projet si celui-ci n'est pas suffisamment transversal
- NOTE : selon l'étendue de la clientèle desservie et la portée d'un service, le propriétaire pourrait être un responsable d'unité ou une personne nommée par un comité directeur de service.

**Exploitant :**

Intervenant effectuant des actions et interactions sur un système afin de mettre à profit les fonctionnalités de celui-ci dans le cadre de ses opérations dans un domaine d'affaires donné.

**Utilisateur :**

Toute personne appelée à faire l'usage d'un service ou d'un produit.

Projets de changements

---

Content by label

There is no content with the specified labels



File ▲

Modified

---

PDF File Cahier d'expérience de stage.pdf	Jan 26, 2017 by France Lapointe
---	---------------------------------

---

[Nous contacter](#) | [Lexique](#) | [Qui nous sommes](#)

[Bureau des services technologiques](#) de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal