



ID de Contribution: 84

Type: Poster

## Rapport d'incidents à l'aide du logiciel JIRA au Synchrotron SOLEIL

*mercredi 2 octobre 2019 16:50 (1h 40m)*

Le synchrotron SOLEIL est la source de rayonnement synchrotron française de 3ème génération. Il est opérationnel depuis 2007 et fournit des faisceaux de photons d'une intensité maximale de 500 mA, 5 000 heures par an, à 29 lignes de lumière. Depuis 2018, les incidents machine, initialement saisis au travers d'un cahier de bord électronique 'Elog', sont enregistrés sous le logiciel JIRA Atlassian Software. L'outil était déjà utilisé par les services informatiques pour gérer les demandes des utilisateurs, les évolutions logicielles, les problèmes, etc. Au niveau de la machine, JIRA enregistrerait déjà toutes les demandes d'interventions et d'accès aux tunnels. L'outil JIRA permet une meilleure interaction entre le rapporteur de l'incident et les groupes support impliqués dans le processus de résolution. Tout le monde peut créer un ticket JIRA incident. Nous allons décrire ici le flux de travail permettant de gérer un incident pendant toute sa durée de vie et donner un premier retour d'expérience.

Afin de rendre la saisie plus facile, une page Web a été développée par un opérateur. Elle fournit une interface simplifiée et nous permet de nous libérer des erreurs en sautant des étapes inutiles.

Un rapport automatique est également créé en cas d'incident sur un équipement d'injection ou d'insertion. Il est programmé en Python grâce à un plug-in JIRA.

Des tableaux de bord sont disponibles pour tous les groupes support. Ils signalent les incidents les concernant par niveau de gravité. Aux référents incidents des groupes support, de compléter si besoin, de décrire les actions à mettre en place pour résoudre l'incident s'il est toujours d'actualité, ainsi que celles pour éviter qu'ils ne se reproduisent quand cela est possible.

Cet outil collaboratif améliore la gestion des incidents, et permet d'étendre leur traitement à d'autres aspects comme: les problèmes (source des incidents), les demandes d'évolution, les changements.

Auteurs:

Emmanuel Patry, Gwenaëlle Abeillé, Aurélien Bence, Xavier Delétoille, Yann Denis, Samuel Garnier, Jean-François Lamarre, Thomas Marion, Laurent S. Nadolski, Guillaume Roux, Clément Tournier, Didier Trévarin.

**Auteur principal:** LAMARRE, Jean-François (SOLEIL)

**Orateur:** LAMARRE, Jean-François (SOLEIL)

**Classification de Session:** Session poster (Hôtel de France)