

# Incidents et événements non planifiés

Un incident est un événement affectant tout ou partie du fonctionnement et de l'exploitation de la plate-forme, non prévu, ayant des causes intrinsèques ou extrinsèques :

### Causes intrinsèques

- Entrée de données non conformes ou affectant un traitement non protégé.
- Paramétrage déclenchant une fonctionnalité non stable
- Augmentation de la volumétrie locale ou globale affectant le dimensionnement prévu de l'installation

## Causes extrinsèques

- Rupture de la connectivité réseau de l'infrastructure (hébergeur)
- Arrêt de machine (burst out) sur surcharge
- Attaque en DDOS
- o Piratage, usage d'une faille de sécurité non publiée
- Caducité des contrat d'abonnements, licences, sur des parties clefs de l'installation (imputables à l'exploitant).

#### **Procédure**

Le déclenchement de la procédure de traitement d'incident est déclenché par :

- Le signalement d'une sonde automatique de supervision d'infrastructure (\*)
- Le signalement d'une sonde automatique de supervision fonctionnelle (\*)
- La remontée niveau 2 volontaire par le responsable d'exploitation
- La cascade niveau 3 d'un signalement niveau 2
- Un signalement niveau 3 sur l'entrée de support de secours (site de service)
- Un signalement par les moyens d'alerte d'urgence directs (téléphone, mails,SMS)

(\*) en cas de détection automatique d'une situation d'incident de niveau 3 (critique), l'alerte est dispatchée par notre application de service aux utilisateurs configurés (email et/ou mobile pour émission SMS).

La gestion de la procédure (support d'incident) suit le protocole :

- Si les conditions permettent un traitement immédiat de l'incident (temps d'intervention/résolution possible inférieur à 10 mn)
  - Routage vers l'opérateur d'intervention
  - Résolution
  - Notification de résolution
- Sinon
  - L'exploitant reçoit un avis de réception du signalement et une pré-qualification du signalement

# Temps et niveaux de services

Utilisation du service	
Disponibilité de la plateforme avec garantie de remise à disposition en cas de problème	Lundi au vendredi de 9h à 19h
Disponibilité de la plateforme avec garantie d'intervention sur anomalie majeure	Samedi de 9h à 17h
Disponibilité de la plateforme sans garantie d'intervention	Le reste du temps
Tolérance	
Niveau d'indisponibilité	10 minutes
Perte de l'intégrité des données	0%
Temps de restauration des données	4 heures
Assistance aux utilisateurs	
Disponibilité de l'assistance utilisateur	Lundi au vendredi de 9h à 19h
Délais de prise en compte d'une demande d'assistance	1 heure ouvrée
Anomalie mineure	
Délai de résolution	6 jours ouvrés
Anomalie majeure	
Délai d'une proposition de solution de contournement	2 heures ouvrées
Délai de résolution	2 jours ouvrés
Anomalie bloquante	
Délai d'une proposition de solution de contournement	2 heures ouvrées
Délai de résolution	2 heures ouvrées

Exemple d'outil de résolution utilisé

Retour à l'index Qualité de services - Revenir au catalogue - Revenir à l'index des plugins

From:

https://docs.activeprolearn.com/ - Documentation Moodle ActiveProLearn

Permanent link:

https://docs.activeprolearn.com/doku.php?id=incidents

Last update: 2025/10/15 10:32

