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
  - 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.
- Un signalement par les moyens d'alerte d'urgence (téléphone, mails,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: **2023/04/19 14:17**