



## 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&rev=1509027418>

Last update: **2024/04/04 15:52**

