

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 clés 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

(en cours)

From:
<https://docsen.activeprolearn.com/> - Moodle ActiveProLearn Documentation

Permanent link:
<https://docsen.activeprolearn.com/doku.php?id=incidents&rev=1460983515>

Last update: **2024/04/04 15:50**



