

## 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

### 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              |

[Retour au sommaire des engagements de service](#)

(en cours)

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

Permanent link: <https://docsen.activeprolearn.com/doku.php?id=incidents&rev=1461247893>

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

