

SLA – Réponse a l'incident - MPL_10



Réponse à l'incident : Alerte déclenchée sur Prometheus remontée sur Grafana

Date de l'incident : [Insérer la date] Heure de l'incident : [Insérer l'heure]

Description de l'incident : Une alerte a été déclenchée sur Prometheus, notre système de surveillance, et cette alerte a été remontée sur Grafana, notre plateforme de visualisation des métriques. L'alerte indiquait une augmentation anormale de l'utilisation du CPU sur l'un de nos serveurs d'application.

Actions effectuées :

1. Réception de l'alerte : L'équipe d'exploitation a reçu l'alerte sur notre système de suivi des incidents.
2. Analyse initiale : L'équipe a procédé à une analyse initiale de l'alerte pour évaluer l'impact et l'urgence de l'incident.
3. Vérification de l'état du serveur d'application : L'équipe a vérifié l'état du serveur d'application concerné en utilisant des outils de surveillance et de gestion des ressources.
4. Identification de la cause racine : Après une analyse plus approfondie, il a été déterminé que l'augmentation de l'utilisation du CPU était due à une requête de base de données inefficace dans l'application.
5. Intervention manuelle : L'équipe a pris des mesures immédiates pour résoudre l'incident en optimisant la requête de base de données et en redémarrant le serveur d'application pour libérer les ressources.
6. Vérification et suivi : L'équipe a surveillé attentivement l'évolution de l'utilisation du CPU et a vérifié que le problème était résolu.
7. Notification à l'équipe : Une notification a été envoyée à l'équipe responsable de l'application pour les informer de l'incident, de sa résolution et des actions prises pour éviter qu'il ne se reproduise.

Remarques :

- L'incident a été résolu avec succès, et l'utilisation du CPU sur le serveur d'application est revenue à des niveaux normaux.
- Une analyse plus approfondie sera réalisée pour identifier les mesures préventives supplémentaires à mettre en place afin d'éviter des incidents similaires à l'avenir.

L'incident a été traité avec diligence et efficacité, minimisant ainsi l'impact sur nos services et garantissant la disponibilité continue pour nos utilisateurs.

