**Nom du fichier :**

INC-N2\_ALL\_PROD\_ VPN-CIME \_ALL\_Troubleshooting\_1.0

# PRÉREQUIS / HABILITATION

|  |  |
| --- | --- |
| **Compte AD** | **Non** |
| **Accès Bastion** | **Non** |
| **Accès serveurs AGIRC-ARRCO** | **Non** |
| **Accès WitBe** | **Non** |

# PARAMÈTRE D’ENTRÉE

**Liste des différents paramètres nécessaires à la réalisation de la procédure :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Détails des paramètres** | **Valeurs possibles** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |

# Impact

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Service non impacté** | **Service dégradé** | **Service indisponible** |
|  | **X** |  |

**Liste des impacts liés à la réalisation de procédure :**

# Points importants

**Lister les points notables majeur à connaitre avant d’appliquer**

# PROCÉDURE À DÉROULER

**Matrice des informations**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Descriptif de l’incident** | **Action** |
| 1 | Si CI incident « **Cime (VPN) - Poste client »** | Transférer à **PDTGEST** |
| 2 | Si CI incident « **VPN CIME »** | Transférer à **RESE** |
| 3 |  |  |

# VÉrification

**Liste des vérifications à effectuer :**

**1.** Pas de vérification

# En cas d’Échec

1. En cas d'échec transférer le ticket chez **G-DIPI-SIT-PDTGEST** OU **G-DIPI-SIT-RESE** suivant le CI de l’incident