**Nom du fichier :**

INC-N2\_PROBTP\_PROD\_ISIM-ISVG\_ALL\_Troubleshooting

# PRÉREQUIS / HABILITATION

|  |  |
| --- | --- |
| **Compte AD** | **Oui** |
| **Accès Bastion** | **Non** |
| **Accès serveurs AGIRC-ARRCO** | **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 | Problème sur le service ISVG | Appliquer la procédure "INC-N2\_PROBTP\_PROD\_ISIM-ISVG\_LINUX\_Relance-Applicatif" |
| 2 | Pour tous les autres incidents | Envoyer l’incident à ITCLOUD |
| 3 |  |  |

1. **En cas de réception d’incidents venant du domaine ISIM-ISVG, transférer le ticket à DIPI-SIT-ITCLOUD**

# VÉrification

**Liste des vérifications à effectuer :**

**1. Vérification indiquée sur la procédure**

# En cas d’Échec

**Préciser les actions à suivre ne cas d’échec de la procédure. L’Equipe à contacter. Escalade. Réaffectation…**

1. **En cas d’échec, transférer le ticket à DIPI-SIT-ITCLOUD**