**Nom du fichier :**

INC-N1\_ALL\_ALL\_PILO\_MONITORING\_PRST

# Prérequis / Habilitation

|  |  |
| --- | --- |
| **Compte AD** | **Non** |
| **Accès Bastion** | **Non** |
| **Accès serveurs AGIRC-ARRCO** | **Non** |
| **Accès Hyperviseur** | **Oui** |
| **Durée de réalisation estimée** | **5 mn** |

# Paramètre d’entrée

**Liste des différents paramètres d’entrée afin de pouvoir réaliser la procédure :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Détails des paramètres** | **Valeurs possibles** |
| 1 | n/a |  |

# Impact

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

# Points importants

* Les équipements concernés par le service “**PRST**” sont les serveurs de type Unix : Linux / AIX.
* A chaque apparition d’une alerte vérifier s’il y a déjà un incident en cours.
* Les alertes peuvent être récurrentes lorsque l’équipement bagotte (Baisse / augmentation du taux d’espace disque en fonction du seuil ...) Dans ce cas, il ne faudra pas ouvrir un incident à chaque apparition de l’alerte mais l’accrocher à l’incident en cours.

# Procédure à dérouler

**Prérequis : vérifier si un incident n’est pas déjà en cours sur cette alerte. Si c’est le cas faite une relance sur le ticket à l’aide du bouton relance depuis *Hello*.**

Quand une alerte apparait dans le bac à évènement d’Ev-Observe, il convient d’attendre 5 min afin de s’assurer que l’alerte n’est pas un faux positif (dépassement temporaire d'un seuil critique par exemple).

Si l’alerte n’est pas un faux positif, je renseigne un nouveau ticket incident et j’agis selon ma vacation :

Je suis au TELEPILOTAGE :

1. J’affecte le ticket incident à *G-DIPI-PROD-APS-PILO.*

Je suis en Heures Ouvrées (Pilotage PRO BTP) :

1. Si la procédure N1 existe, je l’applique.
   1. Si l’alerte a disparu dans EV-Observe, je clôture le ticket incident avec l’état “*Résolu (contournement)”*.
   2. Si l’alerte persiste dans EV-Observe, j’affecte le ticket incident à une équipe N2.
2. Si je ne trouve pas de procédure N1, je préviens l'équipe N2 en rajoutant une balise *DSI\_KB\_ABSENT* puis je leur affecte le ticket incident.

Je suis en Heures Non Ouvrées (Pilotage PRO BTP) :

1. Appliquer d’abord les actions en Heures Ouvrées ci-dessus.
2. Si la procédure N2 existe, je tente de l’appliquer.
   1. Si l’alerte a disparu dans EV-Observe, je clôture le ticket incident avec l’état “*Résolu (contournement)”*.
   2. Si l’alerte persiste dans EV-Observe ou que je n’ai pas pu appliquer la procédure (problème de droits ou autre), j’affecte le ticket incident à une équipe N3\*. Je déclenche l’astreinte si nécessaire (corrélation d’alertes avec la météo *Prod Critique*).
3. Si je ne trouve pas de procédure N2, je préviens l’équipe N3\* en rajoutant une balise *DSI\_KB\_ABSENT* puis je leur affecte le ticket incident. Je déclenche l’astreinte si nécessaire (corrélation d’alertes avec la météo *Prod Critique*).

\* Pour m’aider je regarde le champ « *Géré par le groupe* » pour trouver l’équipe N3 qui effectuera l’action adéquate (augmentation du FS / Suppression des fichiers cache temp ou log / Compression suppression d’anciens fichiers).

# Vérification

Non applicable.

# En cas d’échec

Non applicable.