**APPLICATIFS \ COMET\Fiche incident**

Sujet : **PROC - ENT,FIAB**

|  |
| --- |
| **Tag facilitant la recherche documentaire :**  **SICAP - Gestion des engagements des cotisations individuelles en collectif ( ENT,FIAB )** |

|  |
| --- |
| * **Descriptif fonctionnel de l'application :**   Applicatif permettant la gestion des engagements mensuelle (Facs) et annuelle (SAS) :   * Actualisation des diagnostics * Forçage des engagements (option SAS avec ou sans justificatif) * Liste des salariés (Valorisés / non Valorisés / en écart) * **Equipes en charge du projet :**   £DDI-ENT-SALARIES   * **Equipes de maintenance :**   £DDI-ENT-SALARIES   * **Contrat de service :**   Plage de disponibilité de l'applicatif : heures de TP 7h15-19h  Périodes de l'année ou l'applicatif est plus critique : Aucun   * **Utilisateurs :**   Gestionnaires et DMOP tous partenaires   * **PRA:**   Non   * **TP/BATCH:**   TP |
| * **Schéma sur l'architecture**      * **Documentation technique**   [Notes Link](Notes:///C12567400032A247/C6D4A0F43901C934C12574C8002DE45A/A2AADC3B7153AF5DC12583F50046CA24)   * **Chaîne batch**   Aucune |
| * **Surveillance ITM**   Surveillance ITM à mettre en place :   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | SERVEUR | Objet à surveiller ***help*** | Valeur ***help*** | Plage de surveillance ***help*** | Criticité ***help*** | Expert advice ***help*** | Etat ***help*** | | Cloud | Ear entEngIhm | Fonctionne | TP 7h15-19h | WARNING | Relancer EAR et contacter l'équipe DDI-ENT-SALARIES | Demandé | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  * **Scénario Witbe**   Non   * **Test manuel de fonctionnement**   <http://pwas01/rgxent_sicap_prod/flex/status.jsp>Vérification du bon démarrage de cet applicatif. URL page status : **https://entengihm-sicap-pro.enteng-000xxx-pro.ctn.cloud.probtp.com/EntEngIhm/status.jsp** (xxx sera à mettre à jour lorsque le cloud production sera disponible)   * **Télépilotage GFI**   Non |
| * **Typologie ITSM des incidents :**  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Domaine fonctionnel** | **Sous domaine fonctionnel** | **Domaine technique** | **Service** | **Equipes destinataires des demandes d'intervention** | **Commentaire** | | **Application** | **ENT,FIAB** | **Transaction ENT,FIAB** |  | **£DDI-ENT-SALARIES** | **Anomalie sur comet / Arbre Entreprise / Transaction ENT,FIAB** | | **Status page** | **https://entengihm-sicap-pro.enteng-000xxx-pro.ctn.cloud.probtp.com/EntEngIhm/status.jsp** (xxx sera à mettre à jour lorsque le cloud production sera disponible) | **Accès application** |  | **£DDI-ENT-SALARIES** | **Anomalie accès application** | |  |  |  |  |  |  |  * **Normalisation des incidents :**   Se reporté au document "Traitement des incidents techniques informatiques" [Notes Link](Notes:///C12569E0005A3E5F/0A396F002623A127C1256B1A00010019/1DE37AB883CE204BC1256DE90030B71A) de la base "Aide circuit et procédure" afin d'évaluer les critères d'urgence, d'impact et de sévérité des incidents.   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Sous domaine fonctionnel** | **Domaine technique** | **Urgence** | **Impact** | **Sévérité** | **Conséquences** | | **ENT,FIAB** | **Transaction ENT,FIAB** | **2** | **2** | **MOYENNE** | **Impossible de gérer les engagements de la tarification individuelle en collectif et par conséquence impact comptabilité.** | | **Status page** | **https://entengihm-sicap-pro.enteng-000xxx-pro.ctn.cloud.probtp.com/EntEngIhm/status.jsp** (xxx sera à mettre à jour lorsque le cloud production sera disponible) | **2** | **2** | **MOYENNE** | **Impossible d'accéder à l'application** | |  |  |  |  |  |  |  * **Problèmes connus et solutions :**  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Sous domaine fonctionnel** | **Domaine technique** | **Description du problème** | **Solution applicable par les pilotes** | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  * **Informations aux utilisateurs :**   En cas d'incident , de coupure de service programmée avertir :  P/Action :  £DDI-ENT-SALARIES-TI  P/Info :  £DMOP-ENT-TARIF-IND, |
| *Insérer ici les documents sources d'information diverses (présentation, documents word...)* |

|  |  |
| --- | --- |
| Affaire suivie par : | Version du 06/11/2019 |