Togocom
TOGOCEL | TOGO TELECOM
Filiales du Groupe Togocom

Référence:	**TG-TELCO-PRO-101 v1.0**		
Titre de document	**PROCEDURE DE GESTION DES INCIDENTS**		
Document Préparé par			
Nom	**Titre**	**Signature**	**Date**
Tchapo TANTE-GNANDI	Technicien Process & Procédures		08-oct.-2024
Tonguimba KASSALOWOE	Spécialiste Qualité et Process		08-oct.-2024
Hanasse TITIKPINA	Manager Gestion des Incidents / Pilote du Process		08-oct.-2024
Kaaleb SEIDOU	Manager Supervision du réseau et des services/Co-pilote		08-oct.-2024
Equipe de Vérification			
Nom	**Titre**	**Signature**	**Date**
Takouda Abalo PELEI	Senior Manager NOC Convergent		09-oct.-2024
Gibril BAWA	DSTC		15-oct.-2024
Bassamba BOUTALA	DFO		31-oct.-2024
Abdou-Nassirou TCHAKALA	DOM		15-oct.-2024
N'Boh Gamal BONFOH	DE pi		15-oct.-2024
Abu-Bakr BOUKARI	DOP		18-oct.-2024
Ayité SATCHIVI	DI		21-oct.-2024
Wély BARQUE-BARRY	PMO		18-oct.-2024
Komlan MATEY	DP	pi	14/11/2024
Rai BASGEET	CTIO		01-déc.-2024
Equipe de Validation			
Nom	**Titre**	**Signature**	**Date**
Pierre-Antoine LEGAGNEUR	DG		05-déc.-2024

OBJECTIFS DE LA PROCEDURE

- Minimiser l'impact des dérangements (pannes) sur les utilisateurs, par une prise en charge rapide et efficace.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

- Manager Gestion des Incidents
- Manager Surveillance du réseau & des services
- Chef quart
- Technicien supervision NOC
- Technicien gestion Incidents
- Senior Manager NOC
- Directeur Opérations & Maintenance
- Responsable Métier (Energie, RAN, Core, Transmission, Accès fixe, IP/MPLS...)
- Responsables Régionaux
- Responsables Départements Concernés
- Technicien Energie /Field
- Directeur Energie
- Directeur Field Operations
- Directeur Principal
- CTIO

REGLES DE GESTION

- Un incident est un évènement non planifié qui perturbe la disponibilité ou la performance du réseau, affectant ainsi la capacité des utilisateurs à passer des appels, envoyer des messages ou accéder à Internet.
- Chaque incident détecté doit être immédiatement enregistré dans le système de gestion des tickets d'incidents avec un identifiant unique pour un suivi rigoureux.
- L'incident doit être classifié et priorisé en fonction de son impact (nombre de clients affectés, zones touchées) et de son urgence. Cela détermine l'ordre d'intervention des équipes (voir ANNEXE B),
- Les incidents critiques doivent être escaladés dans les délais prédéfinis à des niveaux de gestion supérieurs si non résolus.
- Les notifications doivent être envoyées à la boucle de gestion des incidents et aux Directions (DAR, DERC) faisant interface avec les utilisateurs et le régulateur lorsqu'il s'agit des incidents critiques. (voir ANNEXE D)
- L'escalade métier doit être suivi de la réception d'un accusé de réception du représentant métier.
- Les équipes métier doivent trouver rapidement des solutions palliatives ou définitives pour restaurer les services dans les SLA.
- Avant la clôture, une vérification complète doit être effectuée pour s'assurer que l'incident est totalement résolu et que les services sont restaurés.

- Pour les incidents critiques, une analyse post-incident est nécessaire afin d'identifier les leçons à tirer et de prévenir leur récurrence.
- Le **Technicien supervision NOC** met à jour le statut du ticket d'incident et gère les escalades métier.
- Le **Technicien gestion des Incidents** gère l'incident de bout en bout jusqu'à résolution ; Il exécute les escalades hiérarchiques nécessaires durant le cycle de vie de l'incident dans le respect des SLA.
- Le département « process » s'assurera du bon fonctionnement de la procédure à travers le suivi des Métriques (voir ANNEXE C).

DEFINITION DES TERMES - SIGLES - ABREVIATIONS

ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Electroniques & des Postes
CTIO	Chief Technology & Information Officer
DAR	Directeur des Affaires Réglementaires
DE	Directeur Energie
DERC	Directeur Expérience Relation Client
DG	Directeur Général
DFO	Directeur Field Operations
DI	Directeur Infrastructure
DOP	Directeur Optimisation & Performance
DOM	Directeur Operations & Maintenance
DP	Directeur Principal
DSTC	Directeur Support Technique Clients
IP/MPLS	Internet Protocol / Multiprotocol Label Switching
Incident	Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause une interruption ou une dégradation des performances du service.
MENTD	Ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale
NOC	Network Operations Centre (Centre Opération et exploitation Réseau)
P1,P2,P3,P4	Définissent les règles de priorisation
PMO	Project Manager Officer
RAN	Radio Access Network (Réseau d'accès Radio)
Root Cause	Fait référence à la Cause principale d'Incident ou groupe d'Incidents
SLA	Service Level Agreement (Accords sur la qualité de service attendue)
Triple 9	Objectif de disponibilité réseau à 99.9 %

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Objet	Auteurs	Nature	Version

26-07-2023	Rédaction	Equipe process & pilotes	Création	V1.0

ETAPE	INTERVENANT	DESCRIPTIONS	OUTPUT	DELAIS
		I. DETECTION - ENREGISTREMENT & OUVERTURE DU TICKET D'INCIDENT		
1.	==========▶ **Technicien Supervision NOC**	**Détection de l'incident** ▪ Détecte l'incident à travers sa plateforme de supervision ▪ Reçoit un signalement d'un autre processus.	Incident détecté	T0+5mn
2.	==========▶ **Technicien Supervision NOC**	**Classification de l'Incident** ▪ Détermine la catégorie de l'incident (Fixe, mobile, Métier) ▪ Evalue la criticité de l'incident en fonction du segment réseau, de la couverture géographique, nombre de clients ou de sites impactés … (mineur, majeur, critique)	Incident classifié	
3.	==========▶ **Technicien Supervision NOC**	**Notification initiale aux acteurs concernés** ▪ Procède à la notification **par écrit** de l'incident à la boucle de Gestion des incidents, sur les plateformes de communication NOC dédiées (Ex : WhatsApp Gestion d'incidents mobile et fixe) ▪ Informe **par téléphone** le **responsable métier** de l'équipement ou du service impacté et le responsable régional dans le cas des incidents majeur et critique ▪ Informe **par téléphone** le chef de quart / responsable de la surveillance en cas d'**incident majeur et Critique** pour transmission à la hiérarchie (NOC, Directeur et CTIO)	Incident Notifié aux acteurs concernés du process	T0+10mn
4.	==========▶ **Chef de quart / Manager Surveillance du réseau & des services**	**Notification de l'incident à la hiérarchie** ▪ Informe les responsables du NOC ▪ Informe le Directeur du Responsable métier, le DP et le CTIO (uniquement en cas d'incidents majeur et critique)	Incident notifié à la hiérarchie	T0+15mn
5.	==========▶ **Technicien Supervision NOC**	**Ouverture de ticket** ▪ Procède à la création du ticket d'incident	Ticket d'incident ouvert	

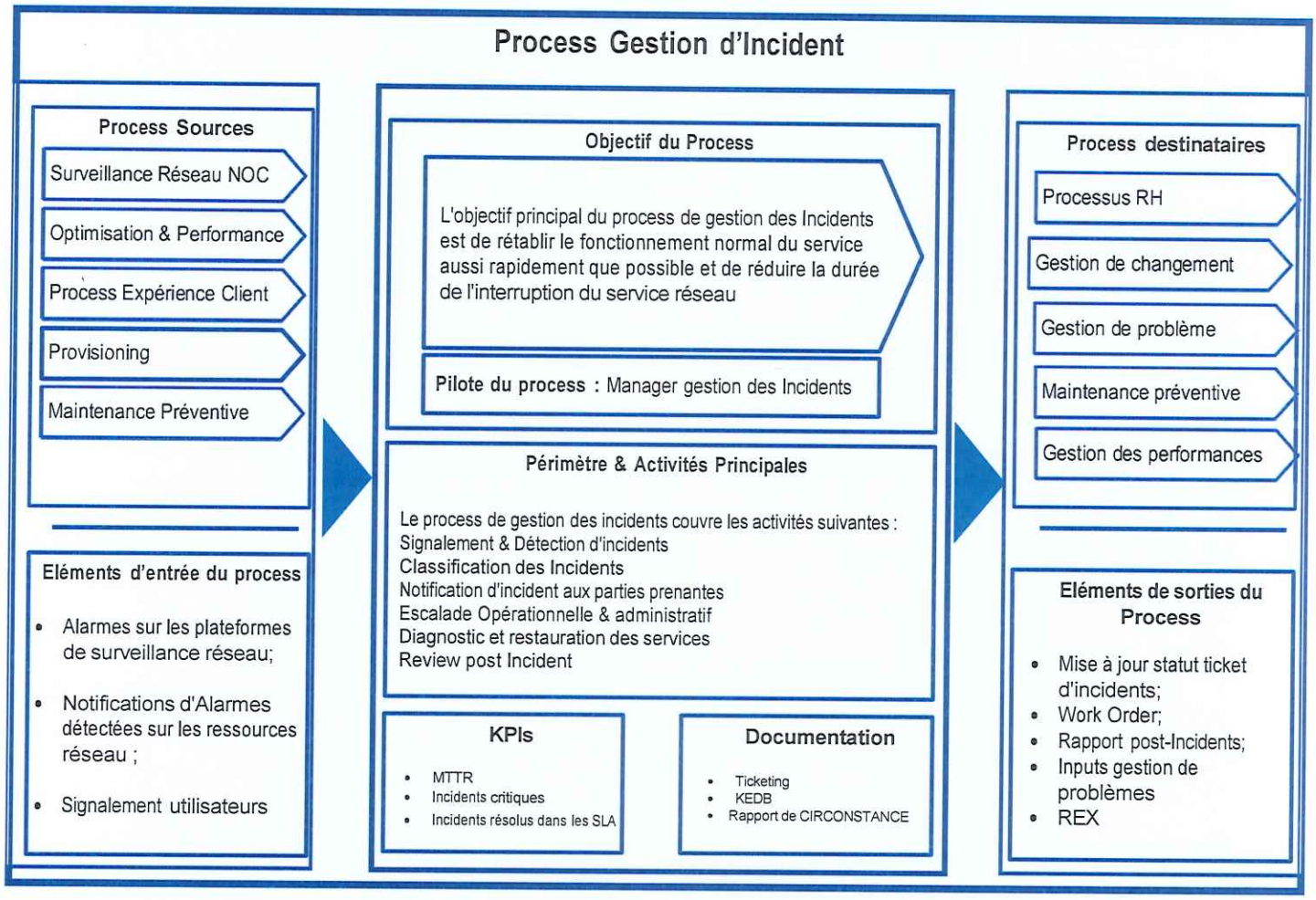
		▪ Fait le suivi de l'alerte et procède aux mises à jour nécessaires au statut du ticket (ouvert, fermé)	Ticket d'incident mise à jour	
ETAPE	**INTERVENANT**	**DESCRIPTIONS**	**OUTPUT**	**DELAIS**
		II. GESTION DE L'INCIDENT		
1.	==========▶ **Technicien Gestion Incident**	**Gestion opérationnelle de l'Incident** ▪ Prend en charge la gestion de l'incident. ▪ Définit la priorité de gestion de l'incident en fonction de l'impact service et géographique ▪ Suit l'incident de bout en bout tout en faisant les mises à jour nécessaires (NOC, Hiérarchie DT)	Mise à jour du Suivi de gestion de l'incident	**Sur une base périodique en fonction du SLA**
		▪ Applique les règles d'escalade définies dans l'**annexe B** de la procédure ▪ Assure la coordination entre les différents acteurs du process	Règles d'escalade & priorisation mis à jour	**Au besoin**
2.	==========▶ **Manager/ Technicien Gestion Incident**	**Gestion administrative de l'Incident** ▪ Déclenche le process de notification d'incidents vers les Directions : ✓ DERC & DC (Communication vers les clients) ✓ DAR (Communication vers ARCEP & MENTD)	Incident notifié aux Directions	**T0+45mn**
		▪ Assure la mise à disposition des ressources nécessaires au métier concerné afin de faciliter la résolution de l'incident dans le respect des SLA.	Mise à disposition des ressources	**Au besoin**
		III. ESCALADE-DIAGNOSTICS & RESOLUTION DE L'INCIDENT		
1.	==========▶ **Technicien Supervision NOC**	**Diagnostics & Résolution au niveau NOC** ▪ Mène les actions à la suite du diagnostic Niveau I en vue de résoudre l'incident ▪ Escalade et attribue le ticket d'incident au/aux métiers correspondants si non résolu au niveau I	Incident résolu au niveau I	**T0+15min**

ETAPE	INTERVENANT	DESCRIPTIONS	OUTPUT	DELAIS
2.	==========▶ **Technicien Métier/ Responsable Métier**	**Diagnostics & Résolution au niveau métier** ▪ Récupère les détails ou toute autre information complémentaire sur l'Incident, du **NOC** et de tout autre Département ou corps de Métier, si nécessaire ▪ Fait une Corrélation des symptômes collectés de l'incident, puis avec des incidents passés ▪ Fait un backup si possible avant toute action de troubleshooting sur la ressource ▪ Détermine conformément à la procédure interne au corps de Métier et au SLA si un besoin de support, est nécessaire ▪ Identifie les solutions possibles ▪ Applique la méthode appropriée de correction définitive ou temporaire de l'incident ▪ Communique de l'évolution du dépannage jusqu'au rétablissement des services tout en faisant les mises à jour nécessaires (NOC & Hiérarchie DT)	Incident résolu au niveau	**Tf=T0+15 min + SLA Métier (Voir ANNEXE B)** **Tf=T0+15 min + SLA Métier (Voir ANNEXE B)**
3.	==========▶ **Technicien Supervision NOC**	**Vérification et Confirmation du service rétabli** ▪ Reçoit du **Technicien Field / Responsable métier** le retour d'information de restauration des services ou de résolution définitive de l'incident ▪ Confirme la résolution de l'incident	Service rétabli	
		IV. FERMETURE ET REPORTING POST-INCIDENT		
1.	==========▶ **Technicien Supervision NOC**	**Fermeture de ticket d'incident** ▪ Reçoit le point sur la résolution de l'incident du **Technicien Métier/ Responsable Métier** ▪ Ferme le ticket d'Incident	Fin d'incident notifié aux acteurs	**Tf+15mn**
2.	==========▶ **Manager Surveillance du réseau & des services**	**Suivi performance service rétabli** ▪ Informe le département performance, pour un suivi des indicateurs liés au service rétabli	**Suivi performance du service rétabli**	**Tf+30mn**

ETAPE	INTERVENANT	DESCRIPTIONS	OUTPUT	DELAIS
3.	==========▶ Technicien Gestion Incident	**Notification de fin de gestion d'incident** ▪ Clôture le signalement de l'incident à la DERC la DAR et la DC, etc si l'incident est résolu, (Process de notification de fin d'incident) ▪ Déclenche l'ouverture d'un ticket de gestion de problèmes (Root Cause)	Fin d'incident notifié aux acteurs	Tf+30mn
4.	==========▶ Senior Manager NOC	**Réunion d'analyse post Incident** ▪ En cas d'incident critique, Organise une réunion post -mortem avec toutes les parties prenantes afin de recueillir toutes les informations et les leçons apprises	Réunion post-mortem organisée	Tf+24h
5.	==========▶ Manager Gestion Incident	**Rapport de circonstance & Mise à jour de la base de connaissance** ▪ Produit et fait valider par la hiérarchie le rapport de circonstance de l'incident destiné à la DAR pour transmission dans les délais à l'ARCEP & MENTD ▪ Documente la base de connaissance des incidents avec les détails recueillis au post-mortem, en cas d'incident critique.	Rapport de circonstance rédigé/ Mise à jour de la base de connaissance	Tf+48h

ANNEXE

ANNEXE A : Interaction process de Gestion des Incidents & autres process



ANNEXE B : Classification - priorisation incidents -Niveau d'escalade -SLA restauration

P1: (Critique)

Un incident critique provoque l'indisponibilité totale de services essentiels ou d'infrastructures vitales, nécessitant une intervention immédiate. Toute l'équipe doit se mobiliser sans délai pour rétablir le service, car les conséquences sont potentiellement graves pour les utilisateurs ou les opérations de l'entreprise.

P2: (Très élevé)

Cet incident entraîne une dégradation majeure des services ou l'interruption partielle de fonctions importantes. Bien que le système soit partiellement opérationnel, une résolution rapide est cruciale pour éviter une aggravation de la situation.

P3 : (Élevé)

Un incident de niveau élevé cause une baisse significative des performances ou des pannes localisées, mais sans affecter la totalité des services. La situation nécessite une intervention rapide, mais les services critiques restent globalement accessibles.

P4 : (Modéré)

Un incident modéré cause des dysfonctionnements mineurs ou des dégradations de performance, sans impact immédiat sur la continuité des services. L'intervention peut être planifiée sans urgence immédiate, car les effets sont limités et tolérables.

Niveau de Sévérité	Description des équipements impactés	Nombre de sites impactés (n)	Durée max de restauration (SLA- Mobile)	Escalade0 (T0+10min)	Escalade1 (T0 - 1H)	Escalade2 (T0 - 2H)	Escalade3 (T0 - 3H)	Escalade4 (>3H)
P1 (Critique)	Incident critique affectant des équipements centraux (BSC/RNC, MSS/MGW, SGSN/GGSN, HLR) ou les services de transmission (OSN, fibre optique, DWDM) Incident affectant 50 Gbps (33,33%) sur la capacité globale des 150 Gbps disponible pour les liaisons internationes .		1H:00	NOC Technicien field Team Lead SRT Responsable Métier Directeurs DP CTIO				
P2 (Très élevé)	Incident critique affectant un grand nombre de sites tels que des sites Gold, ou sites à fort trafic. Incident affectant un site d'agrégation .	> 5 sites	2H:00	NOC Technicien field Team Lead SRT Responsable Métier	Directeurs DP CTIO			
P3 (Élevé)	Incident impactant 4 à 5 sitesimpactant / les équipements OSS .	4 à 5 sites	2H:30	NOC MANAGEMENT Technicien field Technicien GDI Team Lead	SRT Responsable Métier	SRT Responsable Métier	SRT Responsable Métier	DP Directeurs
P4 (Modéré)	Incident affectant un ou plusieurs sites à faible trafic ou à impact limité./Incident affectant des cellules radio	1 à 3 sites	3H:00	Technicien field Technicien GDI Team Lead	SRT Responsable Métier	SRT Responsable Métier	SRT Responsable Métier	Directeurs

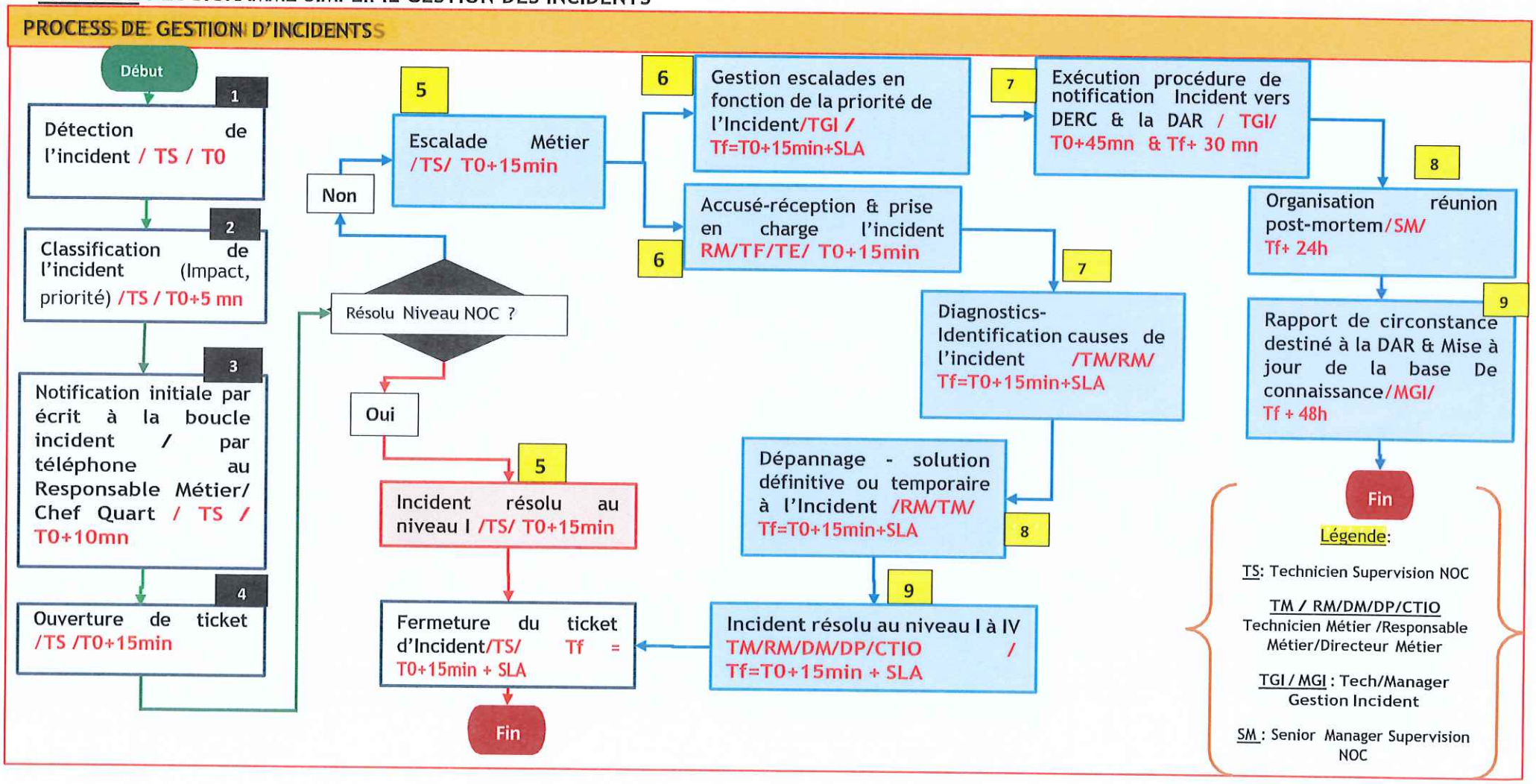
Niveau de Sévérité	Description des équipements impactés	Nombre de clients impactés (n)	Durée max de restauration (SLA-Fixe)	Escalade0 (T0+10min)	Escalade1 (T0 - 1H)	Escalade2 (T0 - 2H)	Escalade3 (T0 - 3H)	Escalade4 (>3H)
P1 (Critique)	Incident critique affectant des équipements ou plateformes centraux fixes (AAA, BNG , DNS ,DHCP SERVEUR de facturation) ou des liaisons critiques de transmission (FO,BKB, DWDM, IP). Impact sur les services critiques pour les clients VVIP et les OLTs stratégiques à fort revenu./Incident affectant 50 Gbps (33,33%) sur la capacité globale des 150 Gbps disponnible pour nos liaisons internationes .		1H:00	NOC Technicien field Team Lead SRT Responsable Métier Directeurs DP CTIO				
P2 (élevé)	Incident touchant des équipements OSS ou des clients VIP ou B2B stratégiques . Perturbation pour des B2C.	B2C >200 clients	3H:00	NOC Technicien field Team Lead SRT Responsable Métier	Directeurs DP CTIO			
P3 (Modéré)	Incident affectant des services fixes résidentiels ou des clients à **faible impact**. Impact limité sur des clients non critiques.	B2C < 200 clients	4H:00	Technicien field Technicien GDI Team Lead	SRT Responsable Métier	SRT Responsable Métier	SRT Responsable Métier	Directeurs

ANNEXE C : KPI / SLA

KPI - Gestion des Incidents					
Ordre	**Indicateurs de performance**	**Description**	**Formule**	**Seuil / SLA**	**Responsable**
1	MTTR	Le temps moyen mis pour résoudre un incident ; De la détection à la résolution	Heure de résolution - Heure de détection de l'incident	SLA (Annexe B)	Manager Gestion des Incidents
2	%IC = Pourcentage Incidents critiques	Ratio d'Incidents critiques par rapport au total des incidents	(Nombre d'incidents critiques /Nombre total d'incidents) *100	= 0%	Manager Gestion des Incidents
3	% Incidents résolus dans le SLA MTTR	Proportion d'incidents résolus dans les SLA Métier	(Nombre d'incidents résolus dans le SLA /Nombre total d'incidents résolus) *100	= 100%	Manager Gestion des Incidents

ANNEXE D : LISTE DE DIFFUSION (En cas d'incident critique P1 & P2)

Nom	Email
Holanyo Kodjo	Holanyo.KODJO@togocom.tg
Victorine LAWSON	Victorine.LAWSON@togocom.tg
Josiane Yenoudon	Josiane.YENOUDON@togocom.tg
Hefatua Ametodji	Hefatua.AMETODJI@togocom.tg
Samira Assouma	Samira.ASSOUMA@togocom.tg
Hom-Nack Sika Birregah	Sika.BIRREGAH@togocom.tg
Hanasse Titikpina	Hanasse.TITIKPINA@togocom.tg
Direction Opérations et Maintenances	DOM@togocom.tg
Touglo Eric Tchawalassou	Eric.TCHAWALASSOU@togocom.tg
Jean Ago	Jean.AGO@togocom.tg
Gibril Bawa	Gibril.BAWA@togocom.tg
Rai Basgeet	rai.basgeet@axian-group.com
Bassamba Boutala	Bassamba.BOUTALA@togocom.tg
Abdou-Nassirou TCHAKALA	Nasser.TCHAKALA@togocom.tg
RAN TOGOCOM	RAN@togocom.tg
Ametepe Kodjo Anifrani	Ametepe.ANIFRANI@togocom.tg
Mikiboueb Palabe Douti	Palabe.DOUTI@togocom.tg
Richard Duke Maboudou	Richard.MABOUDOU.ext@togocom.tg
Boima Tilate Nabiga-Yembouate	Boima.NABIGA@togocom.tg
Amen Kotokou	Amen.KOTOKOU@togocom.tg
Kokou Tiassou	Kokou.TIASSOU@togocom.tg
Ellissam Massina	Ellissam.MASSINA@togocom.tg
Daniel Godevi	Daniel.GODEVI@togocom.tg
Ismael Aguemon	Ismael.AGUEMON@togocom.tg
Olivia Sitti	Olivia.SITTI@togocom.tg
Abide Lokou Keleou	Abide.LOKOU@togocom.tg
Noc TOGOCOM	noc@togocom.tg
Akuele Kpadenou	Akuele.KPADENOU@togocom.tg
Amah Elom Sitti	Amah.Sitti@togocom.tg
Christelle Daoune	Christelle.DAOUNE@togocom.tg
Emma Amegninou	Emma.AMEGNINOU@togocom.tg
Esse Dankoua	Esse.DANKOUA@togocom.tg
Isabelle Amenounve	Isabelle.AMENOUNVE@togocom.tg
Kekeli Attisso	Kekeli.ATTISSO@togocom.tg
Koffi Atitsoh	Koffi.ATITSOH.ext@togocom.tg
Komi Marius Adjafo-Tretu	Marius.ADJAFO@togocom.tg
Kossigan Elike Adjima	kossigan.adjima@togocom.tg
Koudjoukalo Noelaki	Koudjoukalo.NOELAKI@togocom.tg
Latifa Moussa	Latifa.MOUSSA@togocom.tg
Mabafei Yoba	Mabafei.YOBA@togocom.tg

Nasser Bako	Nasser.BAKO@togocom.tg
Neimatou AYEVA	Neimatou.AYEVA@togocom.tg
Rachel Combey	Rachel.COMBEY@togocom.tg
Rose Bassalbia	Rose.BASSALBIA@togocom.tg
Sophie Akou Delali Eloh	Sophie.ELOH@togocom.tg
Valeryne Ndaou	Valeryne.NDAOU@togocom.tg
GESTION DES INCIDENTS	GestionDesIncidents@togocom.tg
Koumatekpo Komi Novissi	Komi.NOVISSI@togocom.tg
Bouwedeo Boboze-Kpiki	Bouwedeo.BOBOZE-KPIKI.ext@TOGOCOM.TG

ANNEXE E : LOGIGRAMME SIMPLIFIE GESTION DES INCIDENTS