

MOP — Méthode d'Opération et de Procédure

Incident ID	INC-20260413144938	Site	Telehouse Paris TH2
Catégorie	PORT NNI	Composant	Perte signal optique côté NNI
Criticité	CRITIQUE	Technicien	M. Dupont
Date	2026-04-13	Heure début	14:49

PROCÉDURES APPLICABLES — 5 SOP(S) EN 5 PHASE(S)

Phase 1 — Qualification

Qualifier l'alarme, évaluer l'impact opérationnel et horodater l'incident pour initialiser le traitement.

SOP	Procédure	Objectif dans ce MOP	Val.
SOP-01	Qualification initiale alarme	Identifier et qualifier l'alarme dans Lightsoft + Vizee, évaluer l'impact opérationnel, horodater l'incident.	<input type="checkbox"/>

Phase 2 — Diagnostic & Intervention

Identifier la cause racine par des vérifications techniques ciblées sur les équipements concernés.

SOP	Procédure	Objectif dans ce MOP	Val.
SOP-07	Vérification port SFP + jarretière	Inspecter le port SFP et la jarretière optique : état, propreté, alignement, côté opérateur.	<input type="checkbox"/>

Phase 3 — Escalade / RMA

Ouvrir les tickets opérateur/constructeur et initier le processus RMA si remplacement matériel nécessaire.

SOP	Procédure	Objectif dans ce MOP	Val.
SOP-10	Ouverture ticket Ribbon + RMA	Ouvrir un ticket Ribbon avec numéro de série (Vizee) et initier le processus RMA.	<input type="checkbox"/>

Phase 4 — Communication

Informar toutes les parties prenantes (sites, manager, constructeur) et assurer le suivi jusqu'à clôture.

SOP	Procédure	Objectif dans ce MOP	Val.
SOP-11	Communication incident	Informar sites, manager, Ribbon ; envoyer mail d'incident et mails de suivi toutes les 30 min jusqu'à clôture.	<input type="checkbox"/>

Phase 5 — Validation

Valider la conformité du lien restauré par test RFC 2544 (Viavi OTU2) avant remise en service définitive.

SOP	Procédure	Objectif dans ce MOP	Val.
SOP-13	Validation post-résolution — Test Viavi OTU2 (RFC 2544)	Valider la conformité du lien restauré par test RFC 2544 (2 Viavi OTU2) aux 2 extrémités.	<input type="checkbox"/>

Technicien intervenant

Responsable NOC

Clôture — heure fin