



TELEHOUSE



Carte d'identité du document

Référence	OPSSD-03.03.M0.20-P-V1
Type de document	MOP
Niveau de confidentialité	interne
Titre du document	Perte de Supervision

Résumé	Procédure d'intervention suite à la perte de supervision (Lightsoft/Vizee) affectant la visibilité des équipements OTN.	
Champ d'application	NOC Telehouse — Réseau OTN/OOB	
Documents associés	10-SOP / 15-SOP	
Propriétaire	Service Technique	
Vérificateur	Brigitte Gomes	
Approbateur	Service ISO	
Entrée en vigueur	Révision	
01/03/2026 Proche de la date de validation	01/03/2028	Renseigner une date ou une fréquence — Date d'entrée en vigueur + 2 ans

Historique de révision

Rév.	Date	Description de la révision	Préparé par	Vérifié par	Agréé par
1.0	01/04/2026	Création initiale — base incidents terrain REX 2021-2025 + KB mop_kb	Erwin MOMBILI	Brigitte GOMES	Service ISO

— Saut de page —

Table des matières

— Saut de page —

1.0 Objet (quoi / pourquoi)

Symptômes couverts : Alerte Vizee: Restart/bascule du firewall (THx-FW-0x) ; Alarme operateur OOB (Cogent euNetworks); Alarme 'No OSPF hello packets received from neighbor' auto-cleared en <30s;

1.1 Équipements couverts

Lightsoft : Poste OOB

Vizee : dash-4uvocd.vizee.io

Firewall : cluster Fortigate 100F (TH2-FW-01, TH3-FW-01)

Switchs OOB : Cisco C9200L-48T-4X (TH2-SW-01/02, TH3-SW-01/02)

Serveur Console : Opendgear CM7000 (TH2-CON-01, TH3-CON-01)

Serveur Radius : Radiator Mini Pack

1.1.1 Sources KB

telehouse.msg (SR OSPF)

Lugos-Telehouse-Formation_CdS (infra OOB)

LUGOS.docx (contacts)

lexique.xlsx (glossaire)

2.0 Rôles et responsabilités (qui)

Responsable : Service Desk

Criticités : MINEUR, MINEUR → MAJEUR

Escalade N+1 si TTR > 60 min ou impact service client.

2.1 Contacts d'escalade

Support Supervision OOB : lugos.atlassian.net (login otn.noc)

Telehouse : OTN.Management@fr.telehouse.net

Escalade Telehouse N+1

2.1.1 Critères d'escalade

3.0 Description du processus (comment)

Retour d'expérience: Les alarmes de supervision sont majoritairement liées aux pertes de lien OOB (Cogent, switch), aux bascules du Firewall Fortigate et alarmes OSPF auto-cleared sur PHO/ Ribbon. Le TTR moyen : 15–45 min ; (alarmes OSPF typiquement cleared < 30s) (protection switch PHO corrélé).

3.1 Phases d'intervention

3.1.1 Phase 1 — Qualification

1. Acquitter alarmes Lightsoft/Vizee (mail).
2. Vérifier le planning de maintenance
3. Consulter Vizee (dash-4uvocd.vizee.io), comparer état NE sur les deux sites.

3.1.2 Phase 2 — Diagnostic & Intervention

1. Appliquer Vérification OOB & Accès management 10-SOP (diagnostic initial) → 15-SOP Escalade Ribbon si perte STMS.
2. Si Radius bloqué (A1) : contacter Lugos astreinte — réinitialisation compte.
3. Vérifier switch OOB actif (THx-SW-01/02).
4. Vérifier firewall cluster THx-FW-01 / TH3-FW-01 (bascule ?)

3.1.3 Phase 3 — Résolution & Documentation

1. Appliquer la SOP identifiée en Etape 2.
2. Documenter les actions

3.1.4 Phase 4 — Validation & Clôture

1. Confirmer retour à la normale sur Lightsoft et Vizee.
2. Clôturer le ticket (TTR réel, cause racine, actions correctives).
3. Si incident récurrent : escalader pour analyse RCA.

4.0 Glossaire

OOB : Out Of Band, Réseau externe des NE disponible même si réseau interne indisponible.

NE : Network Element, équipement optique Ribbon.

LightSoft/EMS : Logiciel de management des équipements Ribbon

Vizee : solution SaaS supervision et centralisation des logs OOB.

OSPF : protocole de routage interne réseau de gestion Ribbon (NN).

GCC : Gateway Control Channel — canal de gestion interne OTN.

Radius : protocole d'authentification réseau (accès LightSoft/Vizee).

STMS : Synchronous Transport Management System.

SFP : Small Form-factor Pluggable — transceiver optique.