

MOP — Procédure de Maintenance et d'Exploitation

Incident ID	U1-PORT-UNI-MAJEUR	Site	Telehouse Paris TH2
Catégorie	PORT UNI	Équipement	Ribbon Apollo — Port UNI Client
Sous-type	Perte port UNI	Réseau	OTN
Criticité	MAJEUR	Technicien	NOC
Date	2026-04-13	Heure début	14:00
Symptôme : Alarme sur port UNI Alarme Lightsoft : Alarme port UNI Alarme Vizee : [PROBLEM] UNI port down			

PROCÉDURES APPLICABLES — 3 SOP(S) — ÉTAPES DÉTAILLÉES

SOP-01 — Qualification initiale alarme

#	Action	Outil / Référence
1	Ouvrir Lightsoft ET Vizee simultanément	Lightsoft / Vizee
2	Identifier la couleur des NE : Bleu/gris → supervision seule · Rouge/alarme → trafic impacté	Lightsoft
3	Compter les alarmes simultanées : 1 isolée vs avalanche = diagnostic différent	Vizee
4	Croiser avec journal des opérations : travaux en cours ? maintenance annoncée ?	Journal interne
5	Horodater l'alarme (heure de début)	Vizee / Lightsoft
6	⚠ NE bleu/gris ≠ perte de trafic — ne pas escalader avant confirmation	Règle

SOP-01 validé

SOP-07 — Vérification port SFP + jarretière

#	Action	Outil / Référence
1	Vérifier état du SFP sur Lightsoft : valeur signal, erreurs	Lightsoft
2	Si SFP en défaut → préparer remplacement (après accord manager)	Lightsoft
3	Vérifier jarretière : bien connectée, non abîmée visuellement	Visuel
4	Inspecter jarretière à la caméra d'inspection fibre	Caméra inspection
5	Si salissure → nettoyage ou remplacement jarretière	Nettoyage fibre
6	Vérifier aussi côté équipement opérateur si accès disponible	Site

SOP-07 validé

SOP-10 — Ouverture ticket Ribbon + RMA

#	Action	Outil / Référence
1	Récupérer numéro de série de la carte défectueuse sur Vizee	Vizee
2	Ouvrir ticket Ribbon avec : heure début, type carte, châssis, alarmes, n° série	Portail Ribbon

3	Préparer le RMA pour renvoi de la carte chez Ribbon	<i>RMA</i>
4	Si urgence → contacter service delivery Ribbon en direct	<i>Service Delivery Ribbon</i>
5	⚠ Changement de carte OLP : remettre fibres à l'identique — pas de salissure	<i>Règle fibre</i>
6	Confirmer résolution avec Ribbon avant clôture du ticket	<i>Portail Ribbon</i>
		<input type="checkbox"/> SOP-10 validé

Technicien intervenant

Responsable NOC

Clôture — heure fin