



Procédure DRI support ou incident bloquant

Ce document a pour but de décrire la procédure de demande de support ou d'ouverture d'un incident auprès de l'équipe technique DRI, pendant les **heures d'ouverture du support de 8h à 19h et les heures d'astreinte de 19h à 8h**.

Merci de noter que vos services et vos serveurs sont surveillés de manière proactive. Ainsi, un blocage majeur et/ou un service non accessible seront déjà détectés en amont par notre service d'astreinte.

Vocabulaire

FAI	:	Votre fournisseur d'accès Internet (Orange, Free, Completel...)
CONNEXION	:	Le type de liaison Internet : ADSL, SDSL, Fibre, Ethernet...
SERVICE	:	Web (HTTP), Mail (SMTP, POP, IMAP,...), Nom de domaine (DNS, WHOIS), Base de données (MySQL, PostGresql, Oracle...)
SERVEUR	:	Machine virtuelle ou physique installée sur le réseau DRI
SITE WEB	:	Le site web concerné par l'incident (ex : http://www.votrenomdedomaine.ext)
N°CLIENT	:	Ce numéro à 5 chiffres est unique pour chaque client DRI, il est disponible dans votre compte client.
PRODUHOST	:	Interface d'administration de votre compte client avec gestion des contacts et de vos noms de domaine, serveurs, services...

Important : Les informations techniques et les incidents sont communiqués sur le Forum Privé DRI « Informations techniques – incidents » et sur Produhost « Onglet Support => Info. Techniques ». Cet onglet propose également de recevoir directement les communiqués par email.

Prérequis à l'ouverture d'une demande

Vous devez vous munir du numéro client unique DRI à 5 chiffres. Vous êtes le seul à le connaître, il contribue à garantir que vous êtes bien l'un de nos clients. Une demande sans n° de client ne sera jamais prise en compte.

Votre nom doit figurer dans l'interface Produhost en tant que contact technique. Si votre nom n'y figure pas, notre service technique considèrera que vous n'êtes pas habilité à intervenir techniquement.

Dans un souci d'authentification et en fonction de l'importance de la demande, le service technique peut vous demander les trois premiers caractères du mot de passe indiqué sur votre fiche dans Produhost, en tant qu'interlocuteur technique.

1- Procédure via l'interface Produhost (recommandée et privilégiée)

Demande courante ou incident mineur/non bloquant

Vous devez vous rendre sur la page : <https://www.produhost.net> et vous connecter avec vos identifiants client ou de contact technique (si vous avez perdu le mot de passe, vous pouvez cliquer sur « mot de passe oublié »).

La demande de support est contextuelle : vous devez donc d'abord vous placer dans l'écran qui gère le nom de domaine, le service ou le serveur concerné par votre demande en cliquant sur l'onglet approprié. Une fois sur l'écran d'administration du service ou

serveur, cliquez sur :  afin d'accéder au formulaire de demande.

Les informations contextuelles sont pré-saisies, vous n'avez plus qu'à décrire le problème rencontré.

Demande urgente ou incident grave et bloquant (uniquement pour les serveurs ou services dédiés)

Connectez-vous à Produhost en suivant la procédure ci-dessus et cliquez sur l'onglet « Services Dédiés » puis sur le service concerné (serveur ou transit) puis saisissez un message dans « Demande urgente » avec toutes les informations utiles. Après avoir cliqué sur « Envoyer la demande », le service d'astreinte agira au plus vite.

2- Procédure par e-mail : écrire à support@dri.fr (arrêt au 1^{er} juin 2018)

Vous pouvez écrire directement à support@dri.fr en indiquant dans le sujet : *Le N° de client, le service et/ou le serveur concerné, la qualification de la demande ou de l'incident (Assistance, incident non bloquant, incident bloquant...)*.

Dans le corps du message, indiquez tous les tests que vous avez effectués et les résultats obtenus. Assurez-vous que vous avez bien accès à Internet en testant un site grand public, ex : <http://www.legifrance.gouv.fr> et aussi l'accès au site DRI <http://www.dri.fr>. Signalez-le si l'un des deux ne fonctionne pas. L'adresse support@dri.fr ne répond que de 8h à 19h.

Procédure d'urgence par téléphone : en cas d'anomalie avec les 2 procédures ci-dessus

Sans réponse après application d'une des deux procédures ci-dessus (ouverture d'un ticket Produhost ou par email) + dépassement du délai de GTI (1h), et si, votre demande exige un traitement **particulièrement urgent ET grave** (panne / indisponibilité du réseau par exemple), vous pouvez alors utiliser le téléphone dans l'ordre suivant :

+33 2 90 92 05 55 ← Numéro d'urgence – escalade d'appel jusqu'aux techniciens de garde (*utilisation abusive facturée 350 € HT°*),

+33 9 70 71 02 30 ← Numéro d'escalade managériale (*utilisation abusive facturée 450 € HT°*).

SAS DRI - au capital de 25 050 euros

9, rue du Petit Châtelier – 44300 NANTES - Tel +33 2 90 92 05 50 - Fax +33 2 43 29 61 68

Siège social : 28 rue de Villeneuve – B11 Espace Villeneuve – 72650 SAINT-SATURNIN

Siret : 43953770500022 – TVA intra : FR 74 439537705

Document confidentiel – Diffusion DRI/Client – Utilisation interdite sans autorisation écrite DRI/Client