

ALARMTILT BC POUR LE CENTRE INFORMATIQUE DE L'ETAT - LUXEMBOURG

Solution de gestion d'alerte critique pour alerter efficacement le personnel au cours de la présidence de l'UE par le Luxembourg

" AlarmTilt nous a considérablement aidé à réduire les temps d'interruption. Les procédures d'escalade et les messages de retour d'informations nous ont donné l'assurance que tous les problèmes ont été traités en temps voulu par nos équipes. "

*Daniel Nickels
Centre Informatique de l'Etat*

■ Présentation de la société



Fondé en mars 1974, le Centre Informatique de l'État est un centre de traitement de données et un FAI fonctionnant au niveau de l'État pour le gouvernement du Grand Duché du Luxembourg. Sa mission est de promouvoir, d'organiser et de coordonner l'utilisation des technologies de l'information dans les administrations de l'Etat, en ce qui concerne la collecte de données, leur circulation et leur traitement. L'objectif du CIE est de rationaliser les services d'administration publique et de fournir des services unifiés et coordonnés aux employés de l'État comme au grand public. En tant que FAI, le CIE fournit l'accès à Internet, l'hébergement de sites et des services de messagerie électronique à plus de 8 000 utilisateurs.

■ Le Challenge



Avec la présidence de l'Union Européenne par le Luxembourg au cours du premier semestre de l'année 2005, le CIE devait absolument assurer une très grande disponibilité et d'excellentes performances de ses infrastructures. Des outils de surveillance déjà en place, comme Nagios, devaient être reliés à une solution d'alerte efficace afin de pouvoir fournir des avertissements proactifs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de perturbations critiques.

■ La Solution



Grâce à AlarmTILT BC, 20 membres de l'équipe pouvaient être alertés jour et nuit par email, SMS ou alerte vocale en cas de perturbation critique dans les réseaux du CIE. Les événements Nagios, envoyés sous format structuré de courrier électronique, étaient étudiés, analysés et traduits par AlarmTILT. La connectivité entre l'environnement du CIE et la solution hébergée d'AlarmTILT était surveillée par un système intelligent. Les administrateurs du CIE avaient mis en place des règles en cas d'incident, et les groupes destinataires étaient alertés en fonction de :

- la nature du problème
- le membre du groupe en service à ce moment-là

Les procédures d'escalade étaient déployées pour s'assurer que l'alerte soit redirigée en cas d'absence de réponse de la personne en service.

■ Bénéfices



Le temps d'intervention en cas de perturbations et d'interruptions a été réduit de manière significative depuis l'utilisation simultanée d'AlarmTILT et de Nagios. Le CIE a amélioré la qualité de ses services en étant en mesure de résoudre un problème, ou du moins de l'identifier avant que ses clients internes n'aient eu le temps de s'en rendre compte. Les procédures d'escalade mises en place ont permis de s'assurer qu'au moins une personne soit prévenue en moins de 15 minutes en cas de procédure d'alerte. Le système de « reconnaissance » AlarmTILT BC a permis à d'autres personnes dans la chaîne d'alerte de savoir qui intervenait, évitant ainsi le chassé croisé si courant entre les intervenants, mais qui faisait perdre énormément de temps.



M-PLIFY

M-PLIFY S.A. 21, rue Glesener - L-1631 LUXEMBOURG
Tel.: +352 26 18 46-1 - Fax: +352 26 18 46-46
www.m-plyfy.com - contact@m-plyfy.com