



Fiche de signalisation d'incident informatique – Administrateur Informatique

IDENTIFICATION DU DECLARANT :

Nom : _____ Prénom : _____
Téléphone : _____ E-mail : _____
Département : _____ Date de réclamation : _____

INFORMATIONS SUR L'INCIDENT :

Actif touché par l'incident :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Serveur | <input type="checkbox"/> Système d'exploitation :..... |
| <input type="checkbox"/> Poste de travail :..... | <input type="checkbox"/> Messagerie Zimbra :..... |
| <input type="checkbox"/> Ordinateur Portable :..... | <input type="checkbox"/> Web..... |
| <input type="checkbox"/> Imprimante :..... | <input type="checkbox"/> Logiciel bureautique :..... |
| <input type="checkbox"/> Equipement de réseaux :..... | <input type="checkbox"/> Autre :..... |
| <input type="checkbox"/> Scanner réseau :..... | |

Nature de l'incident ou du problème :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Perte de service ou de fonctionnalités, | <input type="checkbox"/> Fraude |
| <input type="checkbox"/> Mauvais fonctionnement du système, | <input type="checkbox"/> Perte accidentelle des fichiers journaux |
| <input type="checkbox"/> Mauvais fonctionnement d'un logiciel | <input type="checkbox"/> Erreur pendant le processus de saisie |
| <input type="checkbox"/> Mauvais fonctionnement du matériel. | <input type="checkbox"/> Arrêt d'un logiciel critique dû à un bug |
| <input type="checkbox"/> Dégradation de performances du réseau | <input type="checkbox"/> Vol d'équipement inf. à l'intérieur des locaux |
| <input type="checkbox"/> Détection d'un virus. | <input type="checkbox"/> Vol ou altération d'un support amovible |
| <input type="checkbox"/> Antivirus désactivé ou non à jour | <input type="checkbox"/> Vol de documents dans des bureaux |
| <input type="checkbox"/> Droit d'auteur violé | <input type="checkbox"/> Vol d'un ordinateur portable |
| <input type="checkbox"/> Divulgarion des données confidentielles | <input type="checkbox"/> Accident de nature électrique |
| <input type="checkbox"/> Divulgarion d'info. relatives à la vie privée | <input type="checkbox"/> Message ou courrier obscène |
| <input type="checkbox"/> Divulgarion des enregistrements relatifs aux exigences légales, réglementaires et métier | <input type="checkbox"/> Effacement massif des données applicatives par un membre du personnel autorisé |
| <input type="checkbox"/> Accès non autorisé | <input type="checkbox"/> Fonctionnement défectueux d'un logiciel |
| <input type="checkbox"/> Virus / ver informatique / cheval de Troie | <input type="checkbox"/> Dégradation du service Internet |
| <input type="checkbox"/> Menace / harcèlement par courriel | <input type="checkbox"/> Saturation d'un système (disque\mémoire) |
| <input type="checkbox"/> Modification accidentelle ou malveillante d'un fichier partagé par un utilisateur non autorisé | <input type="checkbox"/> Autre (fournir les renseignements supplémentaires) |

Renseignements supplémentaires :

En cas d'activités illégales, de menaces ou d'harcèlement, le service Ressource Humaine a-t-il été contacté ?

- Oui Non Ne s'applique pas

Des données sensibles ou critiques ont-elles été compromises ?

- Oui (fournir les détails) Non On ne sait pas

Détails :



Quelles mesures ont été appliquées jusqu'à maintenant?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aucune | <input type="checkbox"/> Redémarrage de l'équipement |
| <input type="checkbox"/> Déconnexion du réseau | <input type="checkbox"/> Sauvegarde et sécurisation des données |
| <input type="checkbox"/> Déconnexion du courant électrique | <input type="checkbox"/> Sécurisation physique de l'ordinateur |
| <input type="checkbox"/> Balayage du disque dur avec l'antivirus Client | <input type="checkbox"/> Autre _____ |

Information additionnelle :

À L'USAGE DU SERVICE INFORMATIQUE

Personnes intervenues pour résoudre le problème :

Administrateur de système	Nom :	Signature :	_____
Administrateur réseaux	Nom :	Signature :	_____
Fournisseur	Nom :	Signature :	_____
RSSI	Nom :	Signature :	_____

Sévérité de l'incident :

- Faible Moyenne Haute Urgente

Analyser l'incident :

- Oui (si Urgent ou Haute) Non (si Moyenne ou Faible)

Code Affecté :

Date de la clôture de l'incident :

Coût de l'incident (Facultatif) :

Durée de la clôture de l'incident :

Taches effectuées :