

Article #: 030042	Date: 15 Novembre 2011
Article Name: Question d'évaluation N° 42 : Processus de surveillance et de résolution des pannes	AGB Reference: none
Version #: v01	Category: Supplemental Notes

NOTES SUPPLÉMENTAIRES

SUGGESTIONS DE MEILLEURES PRATIQUES

TEXTE DE LA QUESTION

1. NOTES SUPPLÉMENTAIRES

15 Novembre 2011

1.1 Comme une partie de l'éligibilité pour obtenir un « 2 – dépasse les exigences » le candidat devrait décrire en détail les ressources, les processus, les conditions ayant été respectées pour développer ces processus, et d'autres facteurs démontrant un plan réfléchi pour être à même de fournir une réponse pendant 24 heures les 7 jours de la semaine. Deuxièmement, si cette activité est sous-traitée, un accord montrant les engagements du fournisseur sous-traité pour atteindre l'exigence 24/7 serait également souhaitable, mais cela ne remplace pas l'exigence de montrer votre travail.

2. SUGGESTIONS DE MEILLEURES PRATIQUES :

2.1 Les candidats devraient lire chaque question d'évaluation dans sa totalité, y compris les notes, les critères et le texte de notation. La réponse devrait aborder tous les critères spécifiés et devrait inclure des arguments démontrant une compréhension bien approfondie du critère (c'est-à-dire, montrez votre travail).

2.2 Si des acronymes étaient utilisés, les candidats devraient énoncer clairement leur signification lors de la première mention, même si ces acronymes représentent des termes/produits/services usuels.

2.3 Les candidats qui proposent de sous-traiter une ou plusieurs fonctions de leurs opérations de registre doivent aborder les critères spécifiés dans chacune des questions pertinentes ainsi qu'inclure des arguments démontrant une compréhension bien approfondie du critère (c'est-à-dire, montrer leur travail).

2.4 La simple présentation d'un Curriculum Vitae (CV/résumé) ne sera pas considérée comme démonstration des capacités techniques ou opérationnelles ; il sera nécessaire de présenter une « preuve » démontrant que les ressources sont disponibles. Le candidat peut fournir une explication détaillée de son plan de gestion des ressources et peut inclure différents volets tels que les ressources



pour gérer/exécuter une fonction, les compétences requises, le calendrier prévu, et ainsi de suite. Les CV peuvent être utilisés pour compléter le plan de gestion de ressources proposé.

2.5 Si dans une réponse les candidats font référence à une politique/procédure, ils devront fournir un résumé de cette politique/procédure. Les candidats ne présenteront pas de copies de cette politique/procédure, sauf que cela soit requis spécifiquement.

2.6 Si le candidat propose un logiciel personnalisé, il devra clarifier la portée et l'importance de cette personnalisation y compris le processus de développement du logiciel. Cette clarification vise à aider les comités d'évaluation à comprendre l'intégrité du logiciel personnalisé.

3. TEXTE DE LA QUESTION :

Fournir

- une description des dispositions proposées (ou réelles) pour la surveillance des systèmes de registre critiques (y compris SRS, les systèmes de base de données, serveurs DNS, le service Whois, la connectivité réseau, les routeurs et pare-feu). This description should explain how these systems are monitored and the mechanisms that will be used for fault escalation and reporting, and should provide details of the proposed support arrangements for these registry systems. Cette description doit expliquer le mode de surveillance de ces systèmes et les mécanismes mis en place pour la résolution des pannes et leurs rapports. Elle doit présenter en détail les dispositions d'assistance proposées pour ces systèmes de registre.
- plans de gestion de ressources pour la mise en œuvre initiale, et la maintenance de cet aspect du critère (numéro et description des rôles du personnel destiné à ce secteur).

Pour être éligible pour une notation de 2 points, les réponses doivent aussi inclure :

- Atteindre la tolérance aux pannes / directives de monitoring décrites
- Preuve de l'engagement de l'équipe de résolution des pannes de fournir une réponse pendant 24 heures les 7 jours de la semaine.

Une réponse complète ne devrait pas dépasser les 10 pages.

CLAUSE DE NON RESPONSABILITE : Ce document est émis seulement à titre d'information et ne représente pas toutes les exigences et les critères que le candidat doit satisfaire. L'ICANN ne fournit pas de conseils juridiques, financiers, d'affaires ou autres. Ce document ne représente pas une modification du Guide de candidature, ou encore des termes et conditions du nouveau programme gTLD. Ce document ne doit également pas représenter une dispense à tout accord, procédé ou politique de l'ICANN. Dans le cas où les informations fournies par ce document ne seraient pas cohérentes avec les informations publiées par l'ICANN, veuillez ne pas en tenir compte sans la confirmation ou la clarification de l'ICANN.