

Rapport d'Intervention Technique - PROXIHELP

Date : 14 juillet 2026 | Réf : INC-2026-07-NAS-01

Client : Client non cité	Site : Local
Intervenant : Proxihelp	Durée : 02h00

1. Identification

Symptômes : Impossibilité d'accéder aux dossiers partagés sur le serveur de fichiers (NAS). Les utilisateurs reçoivent un message d'erreur lors de la tentative de connexion.

2. Confinement

Action : Vérification immédiate du lien physique entre le NAS et le réseau pour écarter une déconnexion matérielle simple.

3. Éradication

Action : Réinitialisation des services d'authentification sur le serveur NAS et vérification des droits d'accès des comptes utilisateurs.

4. Rétablissement

Action : Test de reconnexion depuis les postes clients et vérification que les fichiers sont de nouveau accessibles normalement.

5. Accompagnement

Action : Confirmation auprès des utilisateurs que le service est opérationnel et que les fichiers sont accessibles.

6. Préconisation

Recommandations :

- Nettoyage des sessions actives pour éviter de futures déconnexions.
- Mise en place d'une procédure de test simple pour les utilisateurs en cas de nouvelle alerte.
- Surveillance régulière des journaux d'accès du serveur.