ANNEXE AU CCP : Télémaintenance

Ce service permet au titulaire de se connecter sur le système d'information du CHU d'Angers dans le cadre des prestations de maintenance qu'il doit assurer au titre de ce marché.

La solution de télémaintenance du CHU d'Angers a pour objectif d'améliorer l'efficacité des prestations de maintenance du titulaire et la sécurité du système d'information du CHU d'Angers. En cas de panne du serveur d'accès distant et pour permettre la télémaintenance des systèmes sensibles (notamment médicaux), il peut être envisagé une solution de secours par la mise en œuvre d'un modem directement sur le système concerné. En aucun cas ce modem ne doit être disponible en permanence (hors tension et débranché) mais sera activable manuellement par le référent CHU d'Angers ou son remplaçant.

La solution de télémaintenance mise en œuvre au CHU est basée sur la communication Internet. Elle permet la prise de main à distance sécurisée par divers protocoles (SSH, TELNET, VNC, TSE, …) sur des serveurs d'applications ou des postes de travail du site du CHU d'Angers.

Le titulaire met à jour de manière périodique le descriptif technique des systèmes composés de matériels, logiciels ou données nécessitant une maintenance par téléaccès.

Les prérequis pour la réalisation de la télémaintenance sont décrits dans le document "Télémaintenance du CHU d'Angers : Prérequis et mise en œuvre".

L'ouverture de la connexion suit la procédure décrite dans le document "Télémaintenance du CHU d'Angers : Prérequis et mise en œuvre". Le titulaire devra respecter le protocole de connexion imposé par le CHU d'Angers. En particulier :

* Les comptes de connexions sont nominatifs. L'ouverture d'un compte suit une procédure particulière.
* La connexion au système cible est opérationnelle seulement en présence, sur le site du CHU, du référent CHU d'Angers ou de son remplaçant. Il est donc impératif de prévenir le référent CHU d'Angers avant toute tentative de connexion par télémaintenance.

Comme pour toute action de maintenance, le titulaire produit et diffuse au représentant du CHU d'Angers, dans les meilleurs délais, un rapport d'intervention détaillant précisément les actions réalisées par téléaccès.

Le titulaire ne doit pas introduire par ce moyen de fichier sur un système du réseau local du CHU.

Le titulaire ne doit pas qualifier ou tester une nouvelle version de son ou ses produits sur une machine de production hébergée par le réseau du CHU.

Ce service permet au titulaire de se connecter sur le système d'information du CHU d'Angers dans le cadre des prestations de maintenance qu'il doit assurer au titre de ce marché.

Le CHU ne s'engage pas sur la qualité et la disponibilité de ce moyen. Dans le cas d'une interruption du service ou une détérioration des performances, le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour répondre aux résultats attendu dans les délais exigés par le présent marché.

Les horaires font l'objet d'un accord express du référent CHU d'Angers ou de son remplaçant.

Le CHU se réserve la possibilité de proposer d'autres méthodes de télémaintenance en fonction de l'évolution de ses moyens matériels et possibilités techniques. Pour cela il avertira le prestataire par courrier afin d'établir un calendrier de mise en œuvre et lui indiquer les nouveaux prés requis nécessaires et les modifications de la procédure de mise en œuvre.