
	<b>Intervention programmée dans les salles serveurs de la DSN</b>		
	Procédure	Version n°3 du 19/11/2021	

<b>Emetteur</b> : DAT/DSN	<b>Validation</b> : Direction des Affaires Techniques et Direction des Services Numériques
<b>Destinataire</b> : DAT et DSN	

## 1 Objet et champ d'application

La présente procédure a pour objet de définir les étapes à respecter, en termes de préparation et de réalisation, pour toute intervention programmée effectuée ou mandatée par la DAT dans les salles serveurs exploitées par la DSN.

## 2 Contenu du document

### 2.1 Domaine d'application



La présente procédure s'applique à toutes les interventions programmées effectuées directement par le personnel de la DAT ou par les prestataires mandatés par ses soins, dans les salles serveurs de la DSN pour tous les HCL.

Ces interventions peuvent avoir comme origine :

- une demande d'intervention ou d'aménagement de la DSN, formalisée par une DI,
- une intervention de maintenance des services techniques,
- toute autre demande de travaux dans les salles serveurs.

Les salles serveurs concernées sont les suivantes :

<b>Site</b>	<b>Bâtiment</b>	<b>Niveau</b>	<b>N° GMAO</b>	<b>Intitulé de la salle</b>
DSN	DSN	SS	BADI-S1-022	Salle serveurs
GHE	A2	SS	A2-S1-LTI-016	Salle serveurs
	Neuro	RdC	BaG-RC-412	Salle serveurs
	Cardio	GT	Ba3-GT-007	Salle serveurs
CHLS	3A	SS	CHLS-3A-S1-079A	Salle serveurs
	1G	RdC	CHLS-1G.00.024	Salle serveurs
HEH	Pav. P	SS	HEH-P-S1-90	Salle serveurs
	Bât. 13	Niv. 1	HEH-B13-01-02	Salle serveurs
HCR	Bâtiment Central	SS	CR-C-S1-08	Salle serveurs
	BMC	SS	CR-R-S1-213	Salle serveurs
	CBN	RdC	CR-O-RC-05	LCB - Salle serveurs
St Priest	Blanchisserie	RdC	SP-BLA-RC-51	Salle serveurs
RS	Pav. Adm.	Niv. 1	HRS-ADM-01-16	Salle serveurs
	Pav. Kermes	SS	HRS-KE-S1-14	Salle serveurs
	Pav. Labo.	SS	HRS-PHLA-S1-04	Salle serveurs

	<b>Intervention programmée dans les salles serveurs de la DSN</b>		
	Procédure	Version n°3 du 19/11/2021	PRO HCL DAT DSN-01

## 2.2 Préparation de l'intervention

Pour chaque intervention, un Correspondant Technique et un Correspondant Informatique sont clairement identifiés. Ils ont la responsabilité commune de préparer l'intervention.

Toute intervention d'aménagement (rajout de prises électriques, modifications de locaux,...) fait l'objet d'une visite préalable sur place du binôme Correspondant Technique / Correspondant informatique. Ce binôme a la responsabilité de garantir l'utilisation du référentiel des équipements propres à chacune des directions, dans leur domaine de compétence respectif, pour décrire le matériel concerné.

Le Correspondant Technique remplit la fiche de demande d'intervention en salle serveur. Cette fiche doit être envoyée au Correspondant Informatique au plus tard 15 jours avant l'intervention prévue.

Le Correspondant Informatique réalise l'analyse de risque associée et émet un avis. Il a également la responsabilité d'obtenir l'avis favorable du Responsable salles serveurs.

En cas d'avis défavorable, la fiche d'intervention sera revue par le Correspondant Technique et le Correspondant Informatique jusqu'à validation par les 2 correspondants, et par le Responsable salles serveurs.

Dès que le Responsable des salles serveurs a donné un avis favorable, la fiche est soumise au Directeur de la DSN ou son représentant pour accord. La liste des fonctions de la DSN pouvant accorder le visa est la suivante :

- Directeur de la DSN,
- Directeur Adjoint de la DSN.

La liste des personnes assumant ces fonctions est donnée en annexe 1, afin de permettre sa mise à jour.

Dès validation, l'original de la fiche est retourné au Correspondant Technique, et le Correspondant Informatique conserve les copies nécessaires à la DSN.

La fiche validée doit être envoyée au Correspondant Technique au plus tard 10 jours avant la date d'intervention fixée.



La fiche validée sera adjointe à l'Ordre de Travail dans la GMAO par le Correspondant Technique.

L'intervention peut nécessiter d'être annulée ou reprogrammée, soit à l'initiative du Correspondant Informatique soit du Correspondant Technique. Dans ce cas le demandeur doit :

- adresser sa confirmation d'annulation de l'intervention par courriel, au Correspondant Informatique ou Technique, ainsi qu'à l'ingénieur maintenance du site et à *DSN SURVEILLANCE*,
- refaire une fiche préalable de demande d'intervention en intégrant les informations modifiées.

## 2.3 Déroulement de l'intervention

Les intervenants se présentent à la DSN avec leur ordre de travail. Ils sont nécessairement accompagnés par le Correspondant Technique pour démarrer l'intervention.

	<b>Intervention programmée dans les salles serveurs de la DSN</b>		
	Procédure	Version n°3 du 19/11/2021	PRO HCL DAT DSN-01

Les intervenants attendent à l'extérieur de la salle serveur : le Correspondant informatique (ou son représentant) doit être présent pour permettre l'entrée dans la salle et le démarrage de l'intervention.

La présence au démarrage de l'intervention ne signifie pas une présence constante durant l'opération.

Les Correspondants Informatique (ou son représentant) et Technique s'assurent du respect des conditions préalables fixées pour l'opération et valident le démarrage de l'intervention.

En cas d'absence de l'un des participants, l'intervention est automatiquement reportée, et une fiche de demande d'intervention est à nouveau ouverte par l'acteur absent.

En fin d'intervention, les intervenants appellent le Correspondant Technique et Correspondant informatique ou son représentant, qui se rendent sur place pour constater le travail fait et valider la fin de l'intervention.

Le Correspondant Informatique envoie un courriel de confirmation pour solder l'opération, à la fois au Correspondant Technique et à *DSN SURVEILLANCE*.

## 2.4 Cas d'interventions programmées urgentes

Certaines interventions à programmer peuvent revêtir un caractère d'urgence, dans le cas où laisser l'installation en l'état induit un risque pour le système informatique.

Par exemple, la détection d'un disjoncteur défectueux, non réparable sans coupure, peut induire une intervention corrective à programmer mais demeurant urgente, c'est-à-dire avec un délai de réalisation inférieur aux 15 jours de délai de prévenance cité plus haut.

Dans ce cas, après la mise en sécurité des installations techniques et des serveurs / applications, l'ingénieur maintenance du site et le Responsable salles serveurs organisent une cellule de crise. Cette cellule doit réunir tous les acteurs nécessaires le plus rapidement possible, afin de mettre en parallèle les risques respectifs de maintien en l'état des installations et d'organisation de l'intervention.

Dans ce cas, la fiche de demande d'intervention sera remplie et validée en séance, pour faire office d'accord immédiat d'intervention, et sera envoyée par mail à *DSN SURVEILLANCE*, aux participants de la cellule de crise et aux Directeurs de la DSN et de la DAT.

## 2.5 Cas d'interventions de relevés ou de contrôles visuels

Dans le cas où les services techniques auraient besoin de faire des relevés ou des contrôles visuels dans une salle serveur, un échange de mail avec accord du Responsable salles serveurs suffit comme validation. Le Responsable salles serveurs avise de la nécessité d'être présent ou de mandater un agent de la DSN.



## 3 Définitions et abréviations

DAT : Direction des Affaires Techniques

DSN : Direction du Système d'Information et de l'Informatique

Correspondant Technique : Responsable de l'opération à réaliser pour la DAT

Correspondant Informatique : Responsable de l'opération à réaliser pour la DSN, émetteur de la DI

	<b>Intervention programmée dans les salles serveurs de la DSN</b>		
	Procédure	Version n°3 du 19/11/2021	PRO HCL DAT DSN-01

Responsable salles serveurs : responsable DSN de toutes les salles serveurs des HCL

DSN SURVEILLANCE : entité de la DSN joignable 24H/24 sur [DSN\\_SURVEILLANCE@chu-lyon.fr](mailto:DSN_SURVEILLANCE@chu-lyon.fr) ou au 06 11 26 25 83 ou au **31 55 23** (journée); contact à joindre en l'absence du Responsable salles serveurs

DI : demande d'intervention auprès des services techniques, réalisée sur le logiciel Quick DI

GMAO : logiciel de Gestion de la maintenance assistée par ordinateur des services techniques

## 4 Documents de références

[Procédure d'intervention sur les infrastructures desservant les salles serveurs](#) – référence PRO-HCL-DAT/DSN-02

[Procédure d'intervention urgente dans les salles serveurs](#) – référence PRO-HCL-DAT/DSN-03

Auteurs : C. DURU et M. CAMILLERI

Contacts : sans objet



Date de 2<sup>ème</sup> version : 12/01/2015

Mots clés : serveur, intervention programmée

### Annexe 1 : Liste nominative des personnes de la DSN habilitées à valider les demandes préalables d'intervention

Directeur de la DSN : P. CASTETS

Directeur Adjoint de la DSN : J.A.LEANDRI

	Intervention programmée dans les salles serveurs de la DSN		
	Procédure	Version n°3 du 19/11/2021	PRO HCL DAT DSN-01

## Annexe 2 : Fiche de demande d'intervention dans une salle serveurs de la DSN



Hospices Civils de Lyon

FICHE DE DEMANDE D'INTERVENTION DANS  
UNE SALLE SERVEURS DE LA DSN

REFERENCE/FICH-DAT/DSN-00  
VERSION/01  
PAGE/1/1

Service Demandeur:	Correspondant technique:
--------------------	--------------------------

**Origine de la demande:**

☐ Demande aménagement DSN (DI n° XXX)  
☐ Autre (préciser)  
☐ Intervention de maintenance

Salle concernée (n° GMAO):	
Matériel concerné:	
Temps d'indisponibilité du matériel:	
Réalisation interne ou externe:	
Dates d'intervention:	

**Descriptif de l'opération:**  
(possibilité de faire référence à une fiche détaillée)

**Conditions spécifiques d'arrêt/ de remise en route du matériel:**

**Correspondance informatique:**

**Analyse de risque:**  
(possibilité de faire référence à une fiche détaillée)

**Avis du responsable salles serveurs:** Favorable ☐ Défavorable ☐  
Justifier si défavorable

Fonction	Nom/Prénom	Date et Visa

Diffusion:	Correspondant Technique, Correspondant Informatique, Ingénieur maintenance, Responsable salles serveur
------------	--