 <i>Hospices Civils de Lyon</i>	Intervention sur les infrastructures desservant les salles serveurs de la DSII		GED Qualité HCL
	Procédure	Version n°02 – 12 janvier 2015	PRO-HCL-DAT/DSII-02
Emetteur : DAT/DSII		Validation : Monsieur le Directeur des Affaires Techniques et Monsieur le Directeur du Système d'Information et de l'Informatique	
Destinataire : Professionnels de la DAT et prestataires extérieurs			

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 sur les infrastructures desservant les salles serveurs de la DSII.

2 Contenu du document

2.1 Domaine d'application

La présente procédure s'applique à toutes les interventions effectuées directement par le personnel de la DAT ou par les prestataires mandatés par ses soins sur les infrastructures desservant les salles serveurs de la DSII pour tous les HCL et situées à l'extérieur de la salle. Si les installations se situent à l'intérieur de la salle, la procédure PRO-HCL-DAT/DSII-01 s'applique.

Les infrastructures concernées sont :


- les réseaux électriques (alimentation et distribution en amont),
- la climatisation,
- la téléphonie,
- le câblage fibre optique,
- le contrôle d'accès.

Ces interventions peuvent avoir comme origine :

- une intervention urgente à la suite d'un report d'alarme,
- une demande d'intervention de la DSII, formalisée par une DI,
- une intervention de maintenance des services techniques,
- toute autre demande de travaux liée aux infrastructures.

Les salles serveurs concernées sont les suivantes:

Site	Bâtiment	Niveau	N° GMAO	Intitulé de la salle
DSII	DSII	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 (10.24)	SS	CR-C-S1-08	Salle serveurs

 Hospices Civils de Lyon	Intervention sur les infrastructures desservant les salles serveurs de la DSII			GED Qualité HCL
	Procédure	Version n°02 – 12 janvier 2015		PRO-HCL-DAT/DSII-02

	BMC (10.23)	SS	CR-R-S1-213	Salle serveurs
	CBN (10.24)	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

2.2 Cas d'interventions programmables

2.2.1 Préparation de l'intervention

Le Correspondant Technique de la filière concernée enverra une demande d'intervention par mail au Responsable salles serveurs et à *DSII SURVEILLANCE*, en précisant les dates d'intervention, la nature des interventions et l'indisponibilité des installations. Cette demande doit être envoyée au minimum 48 heures avant l'intervention prévue.

Le responsable de la salle serveur fera une analyse de risque, avec un échange (téléphonique / sur place / courriel) complémentaire si nécessaire avec le Correspondant Technique.

Dans le cas où l'intervention présente un niveau de risque faible, une validation par mail du Responsable salles serveurs suffit pour permettre l'intervention.

Dans le cas où l'intervention présente un risque moyen à élevé, la procédure de demande d'intervention programmée dans les salles serveurs – référence PRO-HCL-DAT/DSII-01 s'applique, avec le remplissage de la fiche de demande d'intervention – référence FICH-HCL-DAT/DSII-00 (fiche annexée à la PRO-HCL-DAT/DSII-01)

2.2.2 Déroulement de l'intervention

Les intervenants se présentent à la DSII et confirment par téléphone auprès de *DSII SURVEILLANCE* le démarrage de l'intervention.

En fin d'intervention, les intervenants confirment la fin de l'opération au Correspondant Technique, qui en informe par mail *DSII SURVEILLANCE*

2.3 Cas des interventions urgentes

Dans le cas d'une intervention urgente à la suite d'une alarme par exemple, l'acteur concerné (service technique / entreprise externe) est habilité à intervenir et à prendre toutes les mesures palliatives et correctives nécessaires à la mise en sécurité des installations et du bâtiment, et à la remise en état des installations.

2.3.1 Heures ouvrées

Le Correspondant Technique fait ensuite un retour d'information au plus tôt, à minima par téléphone, puis formalisé par mail, à *DSII SURVEILLANCE* sur les événements.

Dans le cas où le responsable de l'action détecte un risque sur la continuité de service, il doit contacter immédiatement l'ingénieur maintenance du site pour la DAT et le Responsable de salles serveurs pour organiser une cellule de crise sur place afin de :

 Hospices Civils de Lyon	Intervention sur les infrastructures desservant les salles serveurs de la DSII		GED Qualité HCL
	Procédure	Version n°02 – 12 janvier 2015	PRO-HCL-DAT/DSII-02

- faire le point sur les actions palliatives immédiates mises en place et à finaliser,
- définir les conditions de remise en état définitive.

Les conditions de remise en état définitives relèveront du paragraphe V de la présente procédure.

2.3.2 Hors heures ouvrées

Le Correspondant Technique fait un retour d'information au plus tôt, à minima par téléphone, puis formalisé par mail, à **DSII SURVEILLANCE** sur les événements.

Dans le cas où le responsable de l'action détecte un risque sur la continuité de service, il doit contacter immédiatement le technicien puis l'ingénieur d'astreinte du groupement pour la DAT. Ce dernier contacte directement l'astreinte informatique via l'UAT pour organiser une cellule de crise sur place afin de :

- faire le point sur les actions palliatives immédiates mises en place et à finaliser,
- définir les conditions de remise en état définitive.

Les conditions de remise en état définitives relèveront du paragraphe V de la présente procédure.

3 Définitions et abréviations

DAT : Direction des Affaires Techniques

DSII : 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 DSII, émetteur de la DI

Responsable salles serveurs : Responsable DSII de toutes les salles serveurs des HCL

DSII SURVEILLANCE : entité de la DSII joignable 24H/24 sur DSII_SURVEILLANCE@chu-lyon.fr ou 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 de demande d'intervention programmée dans les salles serveurs – référence PRO-HCL-DAT/DSII-01

Fiche de demande préalable d'intervention – référence FICH-HCL-DAT/DSII-00

Auteurs : C. DURU et M. CAMILLERI

Contacts : sans objet

Mots clés : serveurs, infrastructures, réseaux