 <i>Hospices Civils de Lyon</i>	Intervention urgente dans les salles serveurs de la DSII		GED Qualité HCL
	Procédure	Version n°02 – 12 janvier 2015	PRO-HCL- DAT/DSII-03
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 de la DSII			

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 urgente effectuée ou mandatée par la DAT dans les salles serveurs de la DSII.

2 Contenu du document


2.1 Domaine d'application

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

Ces interventions ont pour objet la réalisation des opérations palliatives d'urgence pour la mise en sécurité de la salle. A l'issue de cette procédure, si des actions correctives de remise en état définitive plus lourdes sont à mettre en œuvre, elles relèvent de la procédure de demande d'intervention programmée dans les salles serveurs – référence PRO-HCL-DAT/DSII-01.

Les salles serveurs concernées sont les suivantes :

<i>Site</i>	<i>Bâtiment</i>	<i>Niveau</i>	<i>N° GMAO</i>	<i>Intitulé de la salle</i>
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
	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

 Hospices Civils de Lyon	Intervention urgente dans les salles serveurs de la DSII		GED Qualité HCL
	Procédure	Version n°02 – 12 janvier 2015	PRO-HCL- DAT/DSII-03

2.2 Déroulement de l'intervention

2.2.1 Heures ouvrées

Le Correspondant Technique mandate les intervenants sur place et prévient par téléphone le **DSII SURVEILLANCE** de la nature des événements et de la nécessité d'intervenir urgemment dans la salle. Cette étape est inutile si l'intervention est réalisée à la suite d'un appel téléphonique de la DSII.

Les intervenants attendent à l'extérieur de la salle serveur et ne rentrent qu'avec le responsable salles serveurs ou son représentant pour les salles suivantes :

- salle serveurs DSII, DSII-S1-022, située au sous sol de la DSII sur le GHE
- salle serveurs de l'A2, A2-S1-LTI-016, située au sous-sol de l'Hôpital Femme Mère Enfant, sur le GHE.

Pour les autres salles, les intervenants peuvent entrer sans être accompagnés.

En l'absence de risque d'interruption de service, les intervenants réalisent les opérations nécessaires, et rendent compte au Correspondant Technique.

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

Dans le cas où les intervenants détectent un risque sur la continuité de service, ils doivent contacter immédiatement l'ingénieur maintenance du site pour la DAT et le responsable salles serveurs 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 relèvent de la procédure de demande d'intervention programmée dans les salles serveurs – référence PRO-HCL-DAT/DSII-01.

2.2.2 Hors heures ouvrées

Les agents de l'Urgence Technique appellent le technicien d'astreinte DAT qui applique la procédure suivante pour joindre le technicien d'astreinte informatique : il appelle l'ingénieur d'astreinte DAT qui joint l'UAT pour solliciter le technicien d'astreinte informatique. L'ingénieur d'astreinte DAT informe le technicien d'astreinte informatique, de la nature des événements et de la nécessité d'intervenir urgemment dans la salle.

Les intervenants attendent à l'extérieur de la salle serveur et ne rentrent qu'avec le technicien d'astreinte informatique pour les salles suivantes :


- salle serveurs DSII, DSII-S1-022, située au sous sol de la DSII sur le GHE
- salle serveurs de l'A2, A2-S1-LTI-016, située au sous sol de l'Hôpital Femme Mère Enfant, sur le GHE.

Pour les autres salles, les intervenants peuvent entrer sans être accompagnés.

A titre exceptionnel, en fonction du niveau de criticité, le technicien d'astreinte informatique, en coordination avec le Directeur de Garde le cas échéant, peut autoriser l'entrée dans ces salles sans accompagnement.

Les intervenants réalisent les opérations nécessaires, et rendent compte au technicien d'astreinte DAT. Il informe à son tour l'ingénieur d'astreinte DAT qui fait alors un retour d'information par téléphone au technicien d'astreinte informatique.

L'ingénieur d'astreinte DAT fait ensuite un retour d'information au plus tôt formalisé par mail à DSII SURVEILLANCE et à l'ingénieur maintenance du site sur les événements.

 Hospices Civils de Lyon	Intervention urgente dans les salles serveurs de la DSII		GED Qualité HCL
	Procédure	Version n°02 – 12 janvier 2015	PRO-HCL- DAT/DSII-03

Dans le cas où les agents de l'Urgence Technique détecteraient un risque sur la continuité de service, ils doivent en rendre compte immédiatement au technicien d'astreinte DAT et à l'ingénieur d'astreinte DAT. Ces derniers provoquent alors une cellule de crise sur place avec le technicien d'astreinte informatique afin de :

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

Le Directeur de garde peut également être convié à la cellule de crise en fonction de l'impact potentiel sur l'activité des services.

Les conditions de remise en état définitives relèveront de la procédure de demande d'intervention programmée dans les salles serveurs – référence PRO-HCL-DAT/DSII-01.

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 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

Urgence Technique : équipe d'électriciens ou de sécurité présents 24H/24 sur les sites

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- Réf: FICH-HCL-DAT/DSII-00, annexée à la fiche PRO-HCL-DAT/DSII-01

Auteurs : C. DURU et M. CAMILLERI

Contacts : sans objet

Mots clés : serveurs, urgent