

	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 1/10
Entité émettrice : Direction du Système d'Information		

1. OBJET

Procédure d'accès à distance au Système d'Information du CHU de CAEN.

2. DOMAINE D'APPLICATION - PERSONNEL CONCERNE

Toutes télémaintenances permettant un accès tout ou partie d'un matériel ou d'un logiciel hébergé sur le réseau informatique du CHU de CAEN.

Les directions attribuant des marchés de prestation comprenant un service de télémaintenance doivent appliquer cette procédure.

3. RESPONSABILITES

La Direction du Système d'Information est responsable de cette procédure.

4. DESCRIPTION DE L'OBJET

Ce document décrit le protocole et les consignes permettant d'accéder depuis l'extérieur à des ressources du réseau informatique du CHU, dans un but exclusif de dépannage, de maintenance ou d'assistance par des prestataires extérieurs ou les informaticiens de la DSI. Le présent protocole ne tient compte en aucun cas d'une utilisation de type télétravail.

5. REFERENCES EXTERNES ET INTERNES

La charte informatique, annexée au présent document, s'applique à tout utilisateur connecté au Système d'Information du CHU de CAEN, y compris lors d'accès à distance.

6. LISTE DES ANNEXES

Charte Informatique version 4.0.

7. ABREVIATIONS ET DEFINITIONS

8. HISTORIQUE DU DOCUMENT

<i>Dernière version</i>	<i>Objet de la révision</i>
Version 2.4 du 30 avril 2020	Refonte du document suite au remplacement des firewalls du CHU et à la mise en place de la plateforme de télémaintenance
<i>Historique des révisions</i>	

9. DIFFUSION

<i>Destinataires (liste, fonction/service et/ou nom)</i>
- DSI - Service Biomedical - DRMA - Tous prestataires en contrat avec le CHU de CAEN.

10. EVALUATION

CYCLE DE VALIDATION		
Rédaction	Vérification	Approbation
Nom(s), Fonction(s), Date(s), Visa(s): Emmanuel GOSSIEAUX	Nom(s), Fonction(s), Date(s), Visa(s): Cédric LANDRU	Nom(s), Fonction(s), Date(s), Visa(s): Thomas JOUSSE

Sommaire

1.	Fonctionnement général de l'accès à distance au réseau.	4
1.1.	Fondements.....	4
1.2.	Outils utilisés	4
2.	Procédures d'utilisation	5
2.1.	Demande de création de compte de télémaintenance	5
2.2.	Récupération et installation du client VPN	6
2.3.	Demande d'ouverture de compte de télémaintenance	7
2.4.	Compte rendu d'intervention	9
3.	Annexes et signature.....	10
3.1.	Charte informatique CHU.....	10
3.2.	Article VIII - Pour Résumer	10

	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 3/10
Entité émettrice : Direction du Système d'Information		

Accusé de réception

A retourner signé à la DSI, CHU de CAEN, avenue de la Côte de Nacre, 14033 CAEN Cedex 09.
Les accès VPN sont ouverts à réception de ce document par la DSI.

Accès réseau CHU prestataires extérieurs Avril 2020 V2.4	Accusé de réception
Société Prestataire :	
Nom / prénom : Fonction :	Date Signature
Service CHU responsable :	
Nom / prénom : Fonction :	Date Signature
Horaires d'intervention contractuels :	Liste des ressources accessibles à distance, en précisant l'adresse IP et le nom de l'application :

	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 4/10
Entité émettrice : Direction du Système d'Information		

1. Fonctionnement général de l'accès à distance au réseau.

1.1. Fondements

L'accès au réseau du CHU depuis l'extérieur doit permettre de répondre aux besoins des prestataires externes en terme de maintenance, de mise à niveau des logiciels, de dépannage et d'assistance au CHU dans toutes ces missions, dans le cadre contractuel établi entre le CHU et ses prestataires externes (horaires d'intervention, liste des ressources du CHU accessibles, outil de prise de main à distance).

Le protocole décrit ici encadre la façon d'utiliser les outils mis à disposition pour réaliser ces connexions à distance, il ne dispense pas les intervenants concernés de respecter les autres consignes et protocoles divers susceptibles de s'appliquer dans le cadre de leurs missions (discrétion et secret professionnel, respect de la législation en vigueur, respect des consignes particulières afférentes à une application, un projet, etc....).

Il ne les dispense pas non plus des mesures à prendre pour respecter la sécurité et l'intégrité du système d'information du CHU auquel ils accèdent ainsi. En particulier, les risques liés aux virus, aux pertes de données, aux ruptures de cohérences du SI sont à prendre en compte par les prestataires et personnes utilisant ce moyen de connexion. Ces prestataires et personnes sont susceptibles d'encourir toutes les conséquences légales et réglementaires des actes délictueux et/ou défectueux réalisés par les moyens décrits dans ce protocole. Aucune responsabilité légale à la charge des prestataires ne saurait être levée par ce protocole et les autorisations d'accès au réseau du CHU qui en découlent. La charte informatique doit s'appliquer aux utilisateurs d'accès à distance comme pour tout autre agent du CHU.

1.2. Outils utilisés

Le logiciel de connexion utilisé pour la connexion au réseau est dans ce cas le client VPN de chez PaloAlto, en version 5.1.1 et supérieures (mise à jour régulières). Ce logiciel sera mis à disposition des prestataires via une plateforme dédiée aux usage de télémaintenance accessible à l'adresse suivante : <https://telemaintenance.chu-caen.fr>

Sur la page de téléchargement du client « GlobalProtect » sera mis à disposition un guide d'installation et configuration.

	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 5/10

Entité émettrice : Direction du Système d'Information

2. Procédures d'utilisation

2.1. Demande de création de compte de télémaintenance

Les demandes de création de compte de télémaintenance seront réalisées au travers d'une application web hébergée au CHU de Caen. Cette dernière est accessible à l'adresse suivante <https://telemaintenance.chu-caen.fr>. Les informations suivantes seront collectées pour la création de votre compte grâce à un formulaire :

- **Société** : Nom de votre société
- **Fonction** : Votre fonction dans l'entreprise
- **Nom** : Votre nom de famille
- **Prénom** : Votre prénom
- **Email** : Votre adresse email, cette dernière sera utilisée pour les échanges de mails
- **Téléphone** : Le numéro de téléphone permettant de vous contacter
- **Projet/But TLM** : Le but ou le projet lié à la demande de création de compte de télémaintenance
- **Contact DSI** : Adresse email de votre contact à la Direction des Systèmes d'Information du CHU de Caen
- **Ressources à accéder** : Informations liées aux ressources dont vous aurez besoin lorsque vous voudrez utiliser le compte de télémaintenance



Objet de la demande

Demande de création de compte de télémaintenance

Champs obligatoire *

Société* Test Society **Fonction*** Technicien Support

Nom* Doe **Prénom*** John

Email* test@test.fr **Téléphone*** 0291223465

Projet/But TLM* Projet Test **Contact DSI*** test@chu-caen.fr

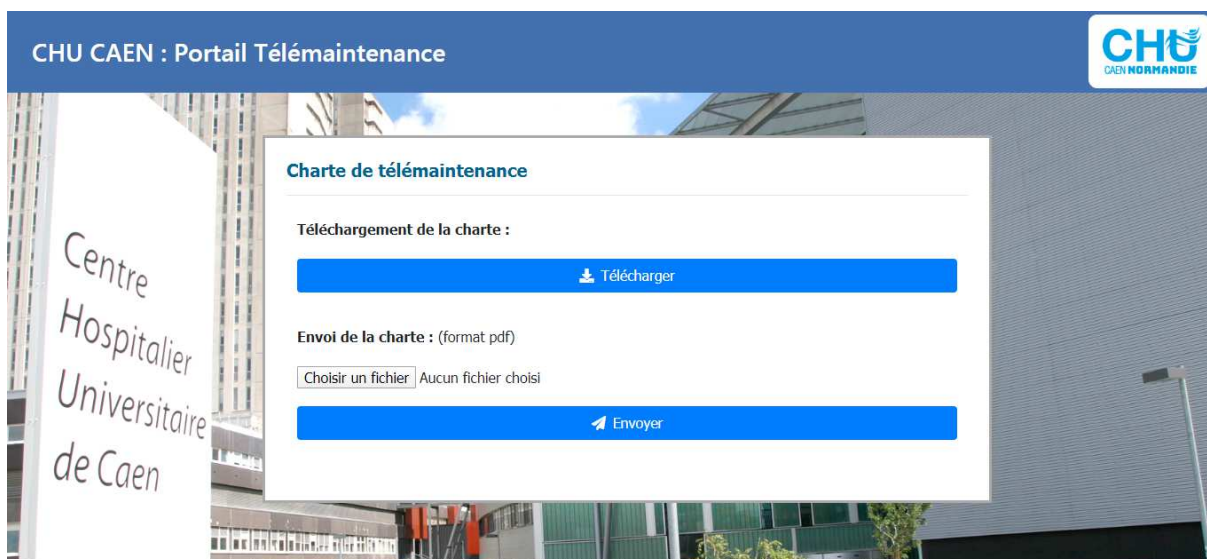
Ressources à accéder Accès à test-srv1

Envoyer

Une copie de cette demande vous sera transmise par e-mail ainsi qu'à votre contact DSI. Cet e-mail contiendra également un lien pour récupérer la charte informatique du CHU de Caen. Cette dernière devra nous être retransmise par ce même lien **remplie et signée**.

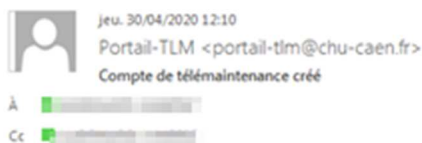
	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 6/10

Entité émettrice : Direction du Système d'Information



2.2. Récupération et installation du client VPN

Après validation et création de votre compte de télémaintenance par la DSI vous recevrez vos login/mots de passe par e-mail ainsi qu'un nouveau lien pour le téléchargement du client VPN « Global Protect ».



Bonjour,

Dans le cadre de vos futures sessions de télémaintenance, merci d'utiliser un des clients VPN Global Protect disponible ci-dessous :
[Télécharger le client VPN Global Protect](#)

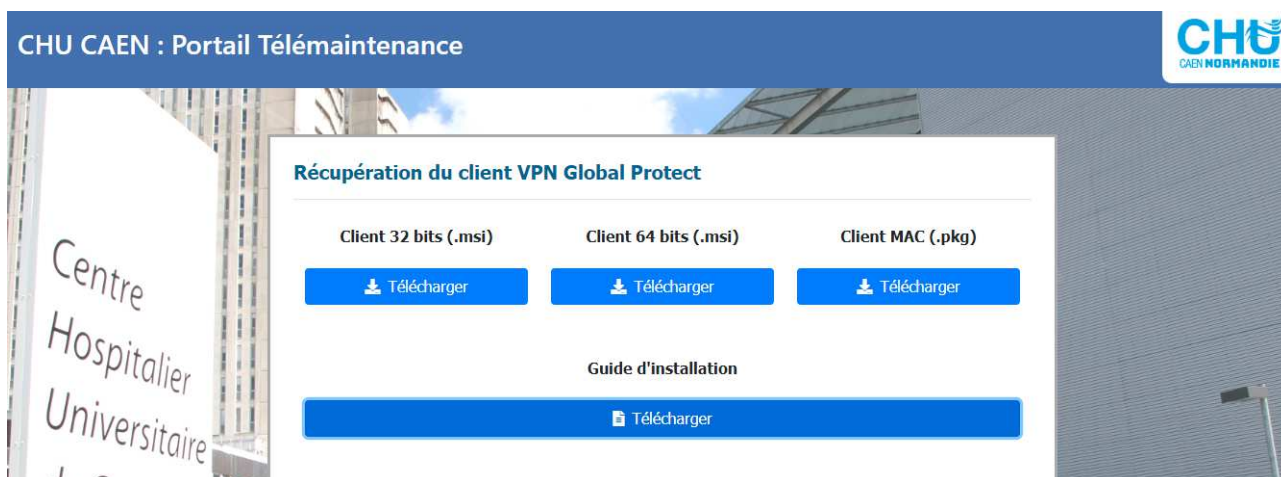
Pour toutes demandes d'ouverture de session de télémaintenance, merci de vous rendre à l'adresse suivante :
<https://webtelephonie.chu-caen.fr/tlm/index.php>

Cordialement,
 La Direction des Systèmes d'Information - CHU de Caen

Sur cette page, vous trouverez également la documentation pour l'installation/configuration de ce client. Ce dernier permet de se connecter au réseau du CHU via internet.

	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 7/10

Entité émettrice : Direction du Système d'Information



2.3. Demande d'ouverture de compte de télémaintenance

Pour utiliser un accès en télémaintenance, le prestataire (ayant préalablement respecté les étapes décrites précédemment) doit suivre le processus décrit ci-après.

Faire la demande d'ouverture de compte via le formulaire web à l'adresse suivante <https://telemaintenance.chu-caen.fr>.

Les informations suivantes seront nécessaires pour l'ouverture de votre compte :

- **Société** : Nom de votre société
- **Ticket lié à l'incident** : Numéro du ticket correspondant à l'incident pour lequel vous intervenez. Votre intervention fait suite à une demande de support
- **Nom** : Votre nom de famille
- **Prénom** : Votre prénom
- **Email** : Votre adresse email, cette dernière sera utilisée pour les échanges de mails
- **Compte TLM** : Le compte de télémaintenance lié à votre entreprise (compte préalablement fournis par la Direction des Systèmes d'Information du CHU de Caen)
- **Date de début** : Date correspondant au début de votre intervention
- **Date de fin** : Date correspondant à la fin prévue de votre intervention
- **Ressources à accéder** : Informations liées aux ressources dont vous aurez besoin lors de cette session de télémaintenance

	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 8/10

Entité émettrice : Direction du Système d'Information

Objet de la demande

Demande d'ouverture de session de télémaintenance

Champs obligatoire *

Société*

Ticket lié à l'incident

Nom*

Prénom*

Email*

Compte TLM*

Date de début* jj/mm/aaaa HH:mm

Date de fin* jj/mm/aaaa HH:mm

Ressources à accéder*

Envoyer

Une copie de cette demande vous est transmise ainsi qu'à votre contact DSI. Cette demande d'intervention est ensuite soumise à validation par nos équipes et est consignée. Une fois votre demande validée, vous recevrez un e-mail vous informant de l'ouverture.



mer. 29/04/2020 11:00

Portail-TLM <portail-tlm@chu-caen.fr>

Session de télémaintenance ouverte

À



Bonjour,

Votre session de télémaintenance est ouverte.
Cette session sera automatiquement fermée à 21h.

Cordialement,
La Direction des Systèmes d'Information - CHU de Caen

	PROCEDURE	<P_REF>
	Accès extérieurs au réseau informatique par les prestataires	Version 2.4 du 30 Avril 2020
		page 9/10

Entité émettrice : Direction du Système d'Information

2.4. Compte rendu d'intervention

Lorsque votre session est terminée, un e-mail vous est transmis vous demandant de réaliser le compte rendu de votre intervention via notre application web :



Vous devez donc cliquer sur le lien et compléter le formulaire web en y indiquant les actions réalisées.

CHU CAEN : Portail Télémaintenance





Compte-rendu de la session

Champs obligatoire *

Compte TLM* pourletest-tlm

Nom* Doe Prénom* John

Objet de la session* Accès à test-srv1

Compte-rendu de la session : *

Demande de monsieur J de la DSI du CHU de Caen dans le cadre d'une panne sur le robot de pharmacie.
Le problème venait du xml de sortie.
Ce dernier est modifié et le robot est pleinement fonctionnel. Durée d'intervention de 1h.

Envoyer

3. Annexes et signature

3.1. Charte informatique CHU

Merci de lire attentivement la charte informatique du CHU de Caen et de signer l'article VIII – Pour résumer ci-dessous :



Charte Informatique CHU

3.2. Article VIII - Pour Résumer

L'utilisateur DOIT	L'utilisateur NE DOIT PAS
- Garantir l'intégrité des outils mis à sa disposition - Respecter les dispositions réglementaires en vigueur - Respecter les règles de bon usage de la messagerie électronique et de l'Internet - Utiliser les outils informatiques dans un cadre professionnel - Garantir la confidentialité des données auxquelles il a accès - Prévenir la Direction du Système d'Information de tout dysfonctionnement informatique.	- Divulguer son mot de passe ou prêter son compte d'accès utilisateur - Utiliser le compte d'accès d'un autre utilisateur - Installer, déplacer ou modifier du matériel informatique et des logiciels quels qu'ils soient. - Stocker des données personnelles sur les serveurs - Utiliser les outils informatiques dans un cadre non conforme aux droits de propriété - Réaliser des diffusions générales à travers la messagerie électronique sans accord préalable de la Direction Générale

✂-----
**Partie à compléter par l'utilisateur et à renvoyer signée à
la Direction du Système d'Information,**

Merci d'écrire lisiblement. Dans le cas contraire la demande ne sera pas validée ni prise en compte.

Service (en toutes lettres):

Nom et prénom de l'utilisateur :

Fonction :

Je soussigné

certifie avoir pris connaissance de la charte d'utilisation de l'informatique d'établissement du CHU de CAEN et m'engage à la respecter.

Date :

Signature :