

Colocation Flexible Housing

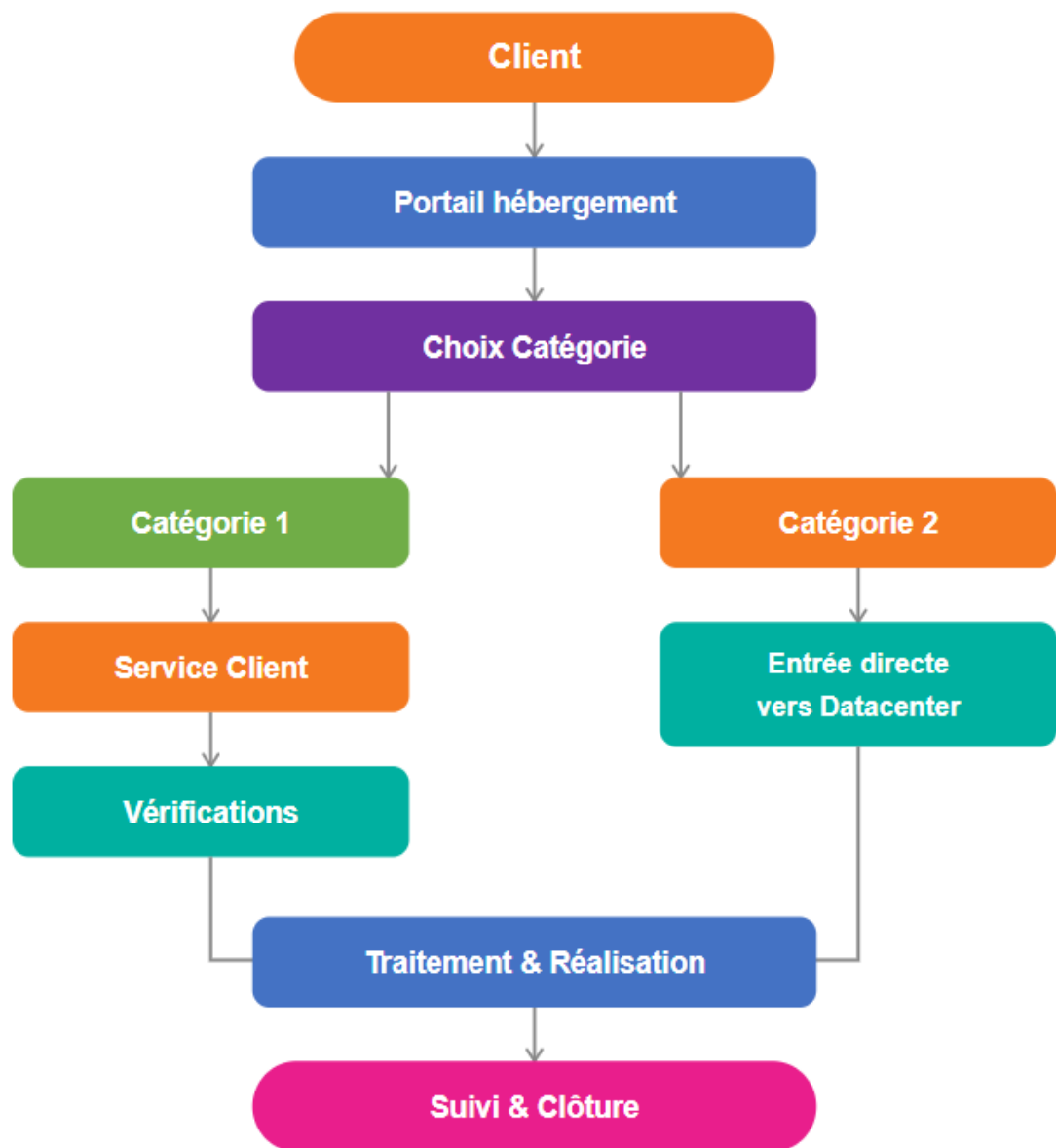
Catalogue des gestes de proximité en phase d'exploitation



Version d'août 2026

Traitement des tickets de demandes de changement

Gestion centralisée et sécurisée des interventions



Processus de traitement d'un ticket

Gestion centralisée et sécurisée des interventions

Vue d'ensemble des demandes de changement

 Construction	 Exploitation	 Accès Datacenter	 Déconstruction
DT1-L : Réception d'une livraison	DT1-V : Vérification de lien réseau	DT1-S : Accès d'un intervenant sans assistance	DT4-E : Dérackage d'équipements
DT2-L : Mise à disposition de matériel pour enlèvement	DT2-E : Configuration de base d'un équipement	DT3-S : Accès d'un intervenant avec assistance	DT4-D : Décâblage de liens réseaux
DT3-E : Rackage d'équipements	DT2-A : Assistance, entraide		DT5-J : Décâblage et dérackage d'équipements
DT3-C : Câblage de liens réseaux	DT1-M : Manipulation de média de sauvegarde		
DT3-P : Rackage et câblage d'équipements	DT1-R : Traitement d'une RMA		

Les gestes de proximité sont organisés selon deux catégories dans le Portail hébergement

Les process sont décrits dans le PQSC (référence: Flexible_Housing_PQSC_version_août_26)

Catégorie 1 : Livraison, rackage, câblage

- DT1-L : Livraison
- DT2-L : Mise à disposition de matériel pour enlèvement
- DT3-E : Rackage d'équipements
- DT3-C : Câblage de liens réseaux
- DT3-P : Rackage et câblage d'équipements
- DT4-E : Dérackage d'équipements
- DT4-D : Décâblage de liens réseaux
- DT5-J : Décâblage et dérackage d'équipements

Catégorie 2 : Accès data center, exploitation

- DT1-S : Accès d'un intervenant sans assistance
- DT3-S : Accès d'un intervenant avec assistance
- DT1-V : Vérification de lien réseau
- DT2-E : Configuration de base d'un équipement
- DT2-A : Assistance, entraide
- DT1-M : Manipulation de média de sauvegarde
- DT1-R : Traitement d'une RMA

Réception d'une livraison

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT1-L Réception d'une livraison	• Accueil du transporteur (livreur) par le centre d'hébergement • Vérification des prérequis pour une bonne réception de matériel (2) • Comparaison du bon de livraison du transporteur avec les données de la demande DT1-L : nombre et état des colis • Pour les matériels : inventaire des colis, relevés des numéros de série, test des alimentations électriques (procédure DOA) • Gestion du stockage temporaire • Information en retour via ticket • Traçage de la réception de la livraison dans le ticket de livraison DT1-L avec le bon de livraison remis par le transporteur et signé par le centre d'hébergement plus le compte-rendu de procédure DOA • Le transporteur dépose son colis sur le quai de déchargement du data center : il n'entre pas dans le bâtiment d'hébergement. Il n'est donc pas nécessaire de déclarer son prénom/nom dans le ticket. Le n° d'immatriculation du véhicule n'est pas non plus utile	• Le bon de livraison précise le nom du projet et/ou du Client (3) • Le ticket reprend les informations suivantes : • Le numéro de commande permettant d'identifier le projet de rattachement si le Client n'a pas indiqué le n° de ticket sur ses colis ou dans son bon de livraison • La date prévisionnelle de livraison (1) • Le nom du constructeur ou du fournisseur • Le bon de livraison • Le ticket peut être complété par un formulaire « protocole de sécurité » pour les colis encombrants (4)	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 2 jours ouvrés.

(1) La plage horaire de réception d'une livraison est, du lundi au vendredi hors jours fériés, Chartres 8h00-16h00, Val de Reuil 8h00-13h00. Les réceptions de livraison en dehors de ces horaires sont exceptionnelles et doivent être argumentées par le demandeur

(2) Les marchandises voyagent aux risques et périls du Client. Le conditionnement et le transport des marchandises est à la charge de demandeur

(3) La livraison peut être refusée par l'équipe du centre d'hébergement en cas d'absence d'identifiant (n° de commande Client ou n° de ticket DT1-L) sur le colis. Toute livraison doit être annoncée par un ticket émis dans le portail contenant cet identifiant

(4) Par colis encombrants on entend un colis ayant une longueur de plus d'un mètre **ou** ayant un volume de plus d'un m3 **ou** ayant un poids > 21 kg

Mise à disposition de matériel pour enlèvement

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT2-L Assistance à l'expédition	• Accueil du transporteur par le centre d'hébergement et orientation vers le quai de chargement du bâtiment • Vérification des prérequis pour la mise à disposition du matériel • Mise à jour des référentiels • Traçage de l'enlèvement des équipements dans le ticket d'expédition DT2-L • Le conditionnement, le chargement en camion et le transport des marchandises est à la charge du Client (2) • Le transporteur n'entre pas dans le bâtiment d'hébergement. Il n'est donc pas nécessaire de déclarer son prénom/nom dans le ticket. Le n° d'immatriculation du véhicule n'est pas non plus utile	• Le centre d'hébergement doit avoir préalablement déracké les matériels et les avoir provisoirement stockés en zone logistique suite à un premier ticket Client • Le ticket reprend les informations suivantes : • La date prévisionnelle d'enlèvement (1) • La liste des équipements à enlever avec localisation dans le centre d'hébergement (bâtiment, ...) et numéros de série • Le nom du transporteur • La confirmation de la prise en charge du conditionnement Le transporteur fournit un bon de transport pour confirmer la nature et destination des matériels.	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 2 jours ouvrés

(1) La plage horaire d'enlèvement est, du lundi au vendredi hors jours fériés, Chartres 8h00-16h00, Val de Reuil 8h00-13h00. Les enlèvements en dehors de ces horaires sont exceptionnels et doivent être argumentés par le demandeur

(2) Les marchandises voyagent aux risques et périls du Client

Rackage et câblage

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT3-E Rackage d'équipements	- Sortie de réserve, rackage et étiquetage des équipements suivant la norme data center - Pose de câbles d'alimentation électrique - Raccordement énergie avec ou non rééquilibrage des phases, mise sous tension - Installation des cache-u, passe-câbles et autres accessoires de baie lorsque nécessaire. - Mise à jour des référentiels - Compte rendu de réalisation	Expression du besoin complète et cohérente, au moyen du formulaire disponible dans le portail	5 jours ouvrés max. pour un volume de 10 équipements à validation des prérequis.
DT3-C Demande de câblage réseau	- Brassage au répartiteur (câblage intersalles) - Installation de panneaux de brassage (câblage interbaies distantes) - Installation de passe-câbles sous les switches - Réalisation du câblage selon les indications du Client en respectant les standards du centre d'hébergement. - Contrôle de connectivité (et/ou affaiblissement) des liens interbaies de bout en bout avec les outils appropriés (cas du câblage interbaies structuré) - Mise à jour du référentiel data center - Compte rendu de réalisation	Expression du besoin complète et cohérente, au moyen du formulaire disponible dans le portail	5 jours ouvrés max. un volume de 20 liens à validation des prérequis. (Pour le câblage structuré interbaies avec panneaux de brassage, nous commandons à un fournisseur des câbles aux longueurs strictement nécessaires donc les délais sont plus longs).
DT3-P Rackage et câblage d'équipements	Comprend l'ensemble des prestations mentionnées dans la DT3-E et la DT3-C	Expression du besoin complète et cohérente, au moyen du formulaire disponible dans le portail	10 jours ouvrés max. pour un volume de 20 équipements, 40 liens à validation des prérequis.

Décâblage et dérackage

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT4-E Dérackage d'équipements	- Déconnexion des câbles réseaux et câbles électriques - Dépose de l'équipement avec entrée en zone logistique. - Installation des obturateurs et autres accessoires de baie lorsque nécessaire - Mise à jour des référentiels - Compte rendu de réalisation	- Identification des équipements à déracker par leurs emplacements (salle, baie, U) et leurs numéros de série - Trois équipements au plus par ticket	Selon le planning négocié entre le Client et Orange
DT4-D Décâblage de liens réseaux	- Retrait des câbles réseaux de l'équipement mentionnés jusqu'à l'équipement d'extrémité. - Mise à jour des référentiels - Compte rendu de réalisation	- Identification des câbles à retirer par leur numéro de référence site 5 câbles au plus par ticket	Selon le planning négocié entre le Client et Orange
DT5-J Décâblage et dérackage d'équipements et de liens	Comprend l'ensemble des prestations mentionnées dans la DT4-E et la DT4-D. Réalisation en 4 étapes selon le mode opératoire suivant : - Audit des équipements - Deplug des câbles réseaux existantes - Dérackage des équipements et câbles électriques associés - Retrait des câbles réseaux	- Identification des équipements à déracker par leurs emplacements (salle, baie, U) et leurs numéros de série - Identification des câbles à retirer par leur numéro de référence site (ou mention que tous les câbles des matériels sont à retirer) 3 équipements et 15 câbles au plus par ticket	Selon le planning négocié entre le Client et Orange

Accès data center, accompagnement en salle d'hébergement (1/2)

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT1-S Accès d'un intervenant sans assistance Cas d'usage : accompagnement A/R en salle jusqu'à l'ouverture de baie	- Contrôle de la pièce d'identité du visiteur et conservation à l'accueil du site en échange d'un badge - Traçage de l'accès aux emplacements visités et le cas échéant aux équipements hébergés dans - Une main courante à l'accueil - Le ticket d'accès DT1-S (heures entrée / sortie) - Accompagnement en salle devant la ou les baies spécifiées dans le ticket et ouverture de cette ou ces baies - Remontée d'informations sur les référentiels (n° de série sur changement d'équipement,...) - Fourniture de consommables si besoin - Accompagnement retour après appel de l'intervenant au 02 32 09 26 26 (Val de Reuil) ou 02 37 23 50 54 (Chartres) - Restitution de la pièce d'identité contre le badge à la sortie du site	- Le Client donne l'emplacement (salle / baie / rack / u), le motif de l'intervention et les prénoms/noms/entreprises des intervenants - Le Client indique la date et la plage horaire souhaitées : le cas échéant, ces souhaits sont ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité - Le Client contrôle avant son départ que le site a accepté son ticket - Le Client indique au préalable à ses intervenants que : - Le centre d'hébergement est placé sous surveillance vidéo - L'accueil trace les entrées-sorties dans une main courante - L'accueil exige une pièce d'identité valide avec photo ressemblante - Les intervenants sont responsables, et à leurs frais, de la tenue en état de propreté et en ordre des installations du centre d'hébergement, ainsi que de l'évacuation dans la journée de leurs déchets - Les intervenants doivent respecter les règles en vigueur sur le centre d'hébergement - Qu'en cas de travaux, la société intervenante doit avoir signé un plan de prévention avec le centre d'hébergement Orange	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 2 jours ouvrés

Accès data center, accompagnement en salle d'hébergement (2/2)

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT3-S Accès d'un intervenant avec assistance Cas d'usage : accompagner et assister des sociétés tierces sur des actions de racking/câblage afin de rendre cohérente la réalisation avec les principes d'exploitation du site.	• Contrôle de la pièce d'identité du visiteur et conservation à l'accueil du site en échange d'un badge • Traçage de l'accès aux emplacements visités et le cas échéant aux équipements hébergés dans • Une main courante à l'accueil • Le ticket d'accès DT3-S (heures entrée / sortie) • Mise à disposition des documents associés aux plans de racking et câblages étudiés par le data center. • Mise à disposition des équipements éventuels • Accompagnement à la mise sous tension sur banc de test en fonction des sites • Fourniture des consommables (câbles sauf câbles constructeurs) • Accompagnement en salle devant la baie contenant équipements hébergés et ouverture de la baie. • Vérification et mise en conformité si besoin du câblage réseau, des raccordements électriques et des étiquetages selon le standard du centre d'hébergement • Remontée d'informations sur les référentiels (numéros de série, ...) • L'intervention peut être accompagnée d'une présence pendant toute l'opération si les conditions le nécessitent • Restitution de la pièce d'identité contre le badge à la sortie du site	• Le Client donne l'emplacement (salle / baie / rack / u), le motif de l'intervention et les prénoms/noms/entreprises des intervenants • Le Client indique la date et la plage horaire souhaitées : le cas échéant, ces souhaits sont ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité • Le Client contrôle avant son départ que le site a accepté son ticket • Le Client indique au préalable à ses intervenants que : • Le centre d'hébergement est placé sous surveillance vidéo • L'accueil trace les entrées-sorties dans une main courante • L'accueil exige une pièce d'identité valide avec photo ressemblante • Les intervenants sont responsables, et à leurs frais, de la tenue en état de propreté et en ordre des installations du centre d'hébergement, ainsi que de l'évacuation des déchets dans la journée • Les intervenants doivent respecter les règles en vigueur sur le centre d'hébergement • Qu'en cas de travaux, la société intervenante doit avoir signé un plan de prévention	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 2 jours ouvrés

Vérification, configuration, entraide

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT1-V BUILD Vérification de liens réseaux	Lors de la mise en production d'une nouvelle plate-forme, contrôler le câblage réseau : • Contrôle de connectivité (et/ou affaiblissement) des liens de bout en bout avec les outils appropriés • Assistance à l'ouverture des ports • Mise en conformité du câblage et des référentiels si nécessaire • Compte-rendu de l'état constaté.	• Fiche DREHD en cours sinon voir DT2-A ou ticket d'incident • La vérification de liens est réalisée obligatoirement avec un rendez-vous (présentiel ou téléphonique) planifié entre le Client et la proximité du site • Le Client indique les dates et heures souhaitées : le cas échéant, ces souhaits sont ajustés selon les disponibilités des parties en présence	J+1 et date demandée par le client
DT2-E BUILD Vérification / Configuration équipement	Tous gestes de proximité pour mise en service des équipements. Exemples : • Configuration initiale de ports/d'adresses IP • Configuration de carte management • Installation de logiciel sur la base d'un mode opératoire et/ou sous pilotage • Réservation de ressources pour une opération spécifique • Envoi de numéro de série/photos ... • Compte rendu de l'intervention.	• Fiche DREHD en cours sinon voir DT2-A ou ticket d'incident • Mode opératoire pas à pas préalablement fourni par le Client • Le Client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits sont ajustés selon les disponibilités des parties en présence • Si l'opération est prévue pour une durée au-delà de 2h00, une anticipation de 5 jours ouvrés est nécessaire	J + 2 pour des opérations inférieures à 2 heures ou date demandée par le client

Assistance à l'exploitation

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Objectif de Délai de Réalisation
DT2-A RUN Assistance du Client	- Renseignement simple, recherche d'équipement - Assistance au diagnostic, contrôle visuel, test manuel d'équipement, pouvant mené à un arrêt/relance d'équipement - Contrôle de connectivité (et/ou affaiblissement) des liens de bout en bout avec les outils appropriés - Envoi de numéros de série/photos... - Compte rendu d'intervention	- Mode opératoire pas à pas fourni par le Client - Le Client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits sont ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité - Si l'opération est prévue pour une durée au-delà de 2h00, une anticipation de 5 jours ouvrés est nécessaire	J+1 ou date souhaitée par le Client
DT1-M Manipulation de média de sauvegarde	- La manipulation de médias de sauvegarde comprend habituellement : - Le chargement, déchargement de la robotique de sauvegarde - L'insertion des médias dans une valise et dépôt de celles-ci à l'accueil site, en vue d'être prises en charge par une société tierce - La récupération de la valise de médias déposée par la société tierce à l'accueil du site - Compte rendu d'intervention	- Le Client souscrit directement ou par l'intermédiaire d'Orange une prestation auprès d'un expert en stockage hors site (ex : Iron Mountain) qui vient apporter les nouvelles bandes et prendre les bandes à externaliser pour conservation dans son centre spécialisé - L'externalisation des médias de sauvegarde fait l'objet d'un accord préalable Orange-Client sur l'estimation de la volumétrie des médias et sur la fréquence d'externalisation - Le Client numérote et fournit les médias, rédige un mode d'emploi pas à pas pour les ajouts/retraits de bandes dans son matériel de sauvegarde et communique les règles de rotation nécessaires au bon déroulement des opérations. Les bandes de sauvegarde voyagent aux risques et périls du Client	J+1 ou date souhaitée par le Client
DT1-R Traitement d'une RMA (Return Materiel Authorization)	- Réception du colis - Deplug des liens réseaux et des raccordements électriques et remplacement de l'équipement - Replug des liens réseaux et des raccordements électriques - Mise à jour des référentiels (n° de série) - Expédition du matériel remplacé - Compte rendu d'intervention	- Envoi du matériel neuf - Prise en charge du retour du matériel défectueux (contenant adapté, bon de transport)	Remplacement de l'équipements et retour du matériel défectueux aux dates souhaitées par le Client.

Traitement des tickets d'incident

Gestion centralisée et sécurisée des interventions

- Les tickets d'incident sont traités selon leur Catégorie de criticité.
- Les incidents P1 bloquants sont pris en charge immédiatement 24 h/24 et 7 j/7.
- En cas de doute entre incident et demande de changement, le RSC peut être sollicité pour orientation.

Incident

Codification et libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe du centre d'hébergement	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Délai de Prise en Charge (DPC)		Délai de Rétablissement du Service Objectif (DRS)	
			en HO (3)	en HNO	en HO (3)	en HNO
Incident : Intervention sur incident	- Aide au diagnostic / Levée de doute - Premiers gestes d'intervention : arrêt/relance immédiate d'équipements, déconnexion d'un serveur, arrêt/relance IHM, test et validation du bon fonctionnement des câbles et changement si nécessaire, brassage /débrassage au répartiteur, changement d'équipement (2U maximum), de composant (de cartes, de disques, alimentations...) - Gestion de ticket, escalade - Compte-rendu d'intervention	- Le ticket doit identifier précisément l'équipement ciblé : Client, n° de série, hostname, emplacement (salle / baie / rack / u) - Le ticket doit mentionner le prénom/nom et téléphone du Client à appeler par le technicien lorsqu'il arrive devant la baie - Toutes les interventions sur incident sont réalisées sous pilotage du Client - L'incident peut nécessiter des gestes (1) catalogue complémentaires	Incidents P1 et P2 (2) : 5 minutes à partir du moment où le ticket arrive au centre d'hébergement Incidents P3 et P4 (2) : 1 heure		Incidents P1 et P2 (2) 30 minutes Incidents P3 et P4 (2) dans les 24h ouvrables	Incidents P1 et P2 (2) 30 minutes

(1) Si nécessaire :

- DT1-L : réception de matériel
- DT1-S : accueil et accompagnement des intervenants
- DT1-R : réception et changement d'équipement défectueux à l'identique

(2) Les priorités

- P1 : service interrompu ticket pris en charge en 24/7
- P2 : service dégradé ticket pris en charge en 24/7. Le temps de traitement est calculé uniquement sur la période HO
- P3 : service avec secours activé, ticket traité uniquement en HO
- P4 : sans perturbation de service, ticket traité uniquement en HO

(3) Les DPC et DRS HO pour les incidents P2 sont calculés sur la plage du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 hors jours fériés et sous réserve de disponibilité du Client
Centres d'hébergement où le personnel est présent 24h/24 et 7j/7 : Val de Reuil, Chartres

Merci

Merci de votre confiance.

Les équipes **Orange Business** sont mobilisées à vos côtés pour vous accompagner dans l'exploitation de vos environnements d'hébergement et garantir un service de proximité fiable, sécurisé et réactif.



Business

