

Catalogue des Gestes de Proximité

Flexible Datacenter

Table des matières

1	OBJET.....	2
2	PRIORISATION DES GESTES REFERENCES	2
3	DEMANDES DE RELEVÉ D'INCIDENT.....	2
3.1	DESCRIPTION SUCCINCTE DU SERVICE « RELEVÉ D'INCIDENT »	2
3.2	CONDITIONS GENERALES DU SERVICE « RELEVÉ D'INCIDENT »	3
3.3	DESCRIPTION DU CATALOGUE DES PRESTATIONS DE PROXIMITE POUR LA RELEVÉ D'INCIDENT	4
4	DEMANDES DE TRAVAUX OU DE TRAVAIL (CHANGE OU DT)	4
4.1	DESCRIPTION SUCCINCTE DU SERVICE « REALISATION D'UNE DEMANDE DE TRAVAIL »	4
4.2	CONDITIONS GENERALES DU SERVICE « REALISATION D'UNE DEMANDE DE TRAVAIL »	5
4.3	DESCRIPTION DU CATALOGUE DES PRESTATIONS DE PROXIMITE POUR LES DEMANDES DE TRAVAUX	5
5	RECEPTION D'UNE LIVRAISON (DT1-L).....	6
5.1	DESCRIPTION DU SERVICE « RECEPTION D'UNE LIVRAISON »	6
5.2	CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE « RECEPTION D'UNE LIVRAISON »	7
6	ACCES AUX EQUIPEMENTS HEBERGES (DT1-S + DT2-H)	8
6.1	DESCRIPTION DU SERVICE « ACCES AUX EQUIPEMENTS HEBERGES »	8
6.2	CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE « ACCES AUX EQUIPEMENTS HEBERGES »	8
7	EXTERNALISATION DES MEDIAS DE SAUVEGARDE (DT3-M)	8
7.1	DESCRIPTION DU SERVICE « EXTERNALISATION DES MEDIAS DE SAUVEGARDE »	8
7.2	CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE « EXTERNALISATION DES MEDIAS DE SAUVEGARDE »	8
8	ANNEXES	10
8.1	ANNEXE 1 : RELEVÉ D'INCIDENT	10
8.2	ANNEXE 2 : DEMANDES DE TRAVAUX DT1	12
8.3	ANNEXE 3 : DEMANDES DE TRAVAUX DT2&3	14
8.4	ANNEXE 4 : DEMANDES DE TRAVAUX DT4 ET DT5	16

1 Objet

Le catalogue regroupe tous les gestes de proximité

- Pendant la phase d'installation des équipements : logistique, installation des baies et des équipements, câblage, accueil d'intervenants, assistance à l'installation.
- Pendant la phase d'exploitation récurrente du service : interventions sur incident, logistique, accueil escorte suivi des habilitations d'intervenants, câblage « dé câblage », brassage, étiquetage, vérifications diverses, reboot d'équipements, externalisation de médias.

Sauf accord exprès entre les parties, les prestations suivantes sont réalisées dans le respect des normes ISO140001.

- Prestations incombant au Prestataire
 - ✓ Fourniture des baies et réalisation du plan d'implantation des baies.
 - ✓ Construction du pré câblage générique des infrastructures courants forts (électrique) et du pré câblage générique des infrastructures courants faibles (RJ45 ou fibre optique) sur la base d'une densité de prises prédéfinie au m².
 - ✓ Adaptation « infra courant fort/ courant faible » au projet client
 - ✓ Par exemple le pré câblage inter-équipements d'une même plate-forme, qui n'aurait pas été budgétisé à l'origine de la salle d'hébergement.
 - ✓ A noter que les coûts de cette adaptation sont supportés par le Prestataire qui pourra transférer ses coûts au Client selon les accords en vigueur pris en commun.
 - ✓ Installation-rackage et démontage-dé rackage des équipements et des baies.
 - ✓ Câblage et « dé câblage » des équipements.
 - ✓ Inventaire, relevé des numéros de série, étiquetage des équipements.
 - ✓ Fourniture d'équipements avec double alimentation électrique et maîtrise de la redondance électrique des équipements sensibles installés.
 - ✓ Réalisation du plan de câblage inter-équipements.
 - ✓ Gestion des stocks équipements pour le bon fonctionnement du data center. Un local sécurisé est mis à disposition pour accueillir les équipements clients.
 - ✓ Administration et exploitation des équipements du Prestataire
 - ✓ Mise en place d'une base technique qui recense les baies clients et leur lieu d'implantation.
 - ✓ Dans le cas où le Client réalise lui-même l'installation des équipements : l'enlèvement des cartons d'emballage après installation est à la charge du client.

2 Priorisation des gestes référencés

Deux types de demandes sont possibles :

La demande de relèvement d'incident et la demande de travail (change).

- Pour la demande de relèvement d'incident, la priorisation du traitement est fixée et dépend de l'impact d'un éventuel dysfonctionnement :
 - ✓ Priorités P1 ou P2 en fonction de l'impact client final (P1 en cas de rupture de service ; P2 : le service n'est pas interrompu).
- Pour les demandes de travaux : Les cas sont décrits dans le tableau présenté au chapitre 8, des délais d'exécution y sont mentionnés.

3 Demandes de relèvement d'incident

3.1 Description succincte du service « relèvement d'incident »

La relèvement d'incident consiste pour le Prestataire :

- à valider une demande exprimée par le client dans l'outil ECE, la validation est matérialisée l'acquittement de la demande : « ticket validé complet » : les demandes d'actions urgentes doivent être doublées d'un appel téléphonique.
- à réaliser des interventions simples à partir de modes opératoires ou de procédures préalablement fournies par le Client ;
- sous pilotage du Client,
 - ✓ à faciliter le traitement d'un incident en accompagnant par téléphone le technicien sur site.
 - ✓ à vérifier le câblage, le brassage, l'étiquetage des liens ;
 - ✓ à aider à diagnostiquer les causes du dysfonctionnement ;
 - ✓ à réaliser exceptionnellement une opération complexe.

3.2 Conditions générales du service « relève d'incident »

Le service « relève d'incident » peut être demandé uniquement pendant la phase d'exploitation-maintenance récurrente d'une plate-forme de service.

Pendant la phase d'installation ou de démontage d'une plate-forme, le Client établit une demande de travail (Change) avec l'urgence souhaitée pour son traitement.

- Les réunions, comités entre le Prestataire et Client permettent de communiquer sur les éventuels changements importants du catalogue de prestations de proximité décrit dans le présent document.
- La demande « relève d'incident » est prise en charge par le Prestataire, avec un Délai de Prise en Charge (DPC). Ce délai évolue selon les objectifs et les moyens du Prestataire.
- Le Délai de Rétablissement du Service (DRS). Ce délai évolue selon les objectifs et les moyens du Prestataire. Par délai de rétablissement il faut comprendre que le service vu de l'utilisateur final est rétabli : le délai de réparation peut nécessiter beaucoup plus de temps que le délai de rétablissement...

Toutes les demandes « relève d'incident » sont formulées par le Client, via l'outil ECE.

Lors d'un incident avéré, les actions urgentes demandées par le Client doivent être doublées d'un appel téléphonique.

Pour mémoire, seul le Prestataire est habilité à travailler dans les faux-planchers du Datacenter et sur le site de Val de Reuil seul le Prestataire peut travailler en salle hébergement.

- Par HO on entend les plages horaires 8h00- 20h00 du Lundi au samedi hors jours fériés.
- Par HNO on entend les autres plages horaires.

Lors d'une relève d'incident, les intervenants sur site doivent être habilités à accéder aux équipements hébergés.

A la fin de son intervention le Prestataire acquitte le ticket dans l'outil ECE

En cas de dysfonctionnement grave de l'infrastructure affectant plusieurs plates-formes hébergées, le Prestataire informe ses Clients et les tient régulièrement informé.

3.3 Description du catalogue des prestations de proximité pour la relève d'incident

Les demandes de relève d'incident du catalogue sont classées en 5 gestes de proximité :

- **Incident A** : l'équipe Datacenter est autonome pour le dépannage. Dès que le ticket est validé conforme et complet, le Datacenter maîtrise complètement le délai de rétablissement.
- **Incident B** : l'équipe Datacenter facilite le traitement de l'incident sans maîtriser le délai de rétablissement. Le Client est invité à « geler » sa demande le temps de réunir les conditions de la relève d'incident (cas des opérations différées).
- **Incident C** : C comme câblage. Ces relèves d'incident font l'objet d'un suivi particulier en réunion de Qualité de Service. L'équipe Datacenter dépend entièrement du pilotage du traitement de l'incident. Le cas échéant, le Client est invité à « geler » sa demande le temps de réunir les conditions de la relève d'incident.
- **Incident D** : D comme diagnostic. Ces relèves d'incident peuvent être chronophages. L'équipe de proximité dépend entièrement du pilotage du traitement de l'incident. Dans tous les cas, le Client s'assure de la disponibilité de la ressource Datacenter et, le cas échéant, il est invité à « geler » sa demande le temps de réunir les conditions de la relève d'incident.
- **Incident E** : E comme exceptionnel. L'équipe de proximité dépend entièrement du pilotage du traitement de l'incident. Dans tous les cas le Client s'assure, avec le responsable du Datacenter, des ressources nécessaires à l'action. Le cas échéant, il est invité à « geler » sa demande le temps de réunir les conditions de la relève d'incident.

Pour chaque geste de relève d'incident, le catalogue des prestations de proximité comporte :

- un code prestation ;
- une description du geste ;
- les conditions requises auxquelles le Client doit se conformer ;
- une indication de charge RH à l'attention des Clients qui ont besoin de cette évaluation pour confectionner eux-mêmes un catalogue de prix de vente ;
 - ✓ le Délai de Prise Charge (DPC) selon que l'action est effectuée en HO ou en HNO avec ou sans personnel présent sur site.
- le Délai de Rétablissement du Service (DRS) selon que l'action est effectuée en HO ou en HNO avec ou sans personnel présent sur site.

4 Demandes de travaux ou de travail (Change ou DT)

4.1 Description succincte du service « réalisation d'une demande de travail »

De façon succincte le service « réalisation d'une DT » consiste pour le Prestataire :

- à valider une demande par acquittement dans ECE « ticket validé complet » : les demandes d'actions urgentes doivent être doublées d'un appel téléphonique ;
- à réceptionner une livraison ;
- à permettre, sous conditions, l'accès aux équipements hébergés ;
- à vérifier, sous pilotage du Client, l'infrastructure « courant faible » ;
- à assister le Client ;
- à intervenir ponctuellement sous pilotage du Client ;
- à mettre à jour les listes d'habilitation pour l'accès aux locaux ;
- à brasser des liens « courant faible » entre équipements installés ;

- à mettre en baie et sous tension des équipements ;
- à externaliser/ restituer des médias sauvegarde ;
- à dé câbler des plates-formes ;
- à déconnecter, démonter des équipements ;
- à étendre une infrastructure « courant fort » et/ou « courant faible »
- à installer de nouvelles baies.

Tous ces gestes de proximité sont détaillés dans le catalogue du présent document. Cependant les gestes suivants, plus complexes, nécessitent un développement plus important sous un chapitre à part dans ce présent document.

- réception d'une livraison ;
- accès aux équipements hébergés ;
- externalisation des médias sauvegarde.

4.2 Conditions générales du service « réalisation d'une demande de travail »

Le service « réalisation d'une demande de travail (DT) » peut être demandé pendant les phases d'installation, d'exploitation-maintenance récurrente et de démontage d'une plate-forme de service.

La demande de travail est priorisée par le Prestataire, selon le code prestation indiqué dans le champ référence de l'outil ECE.

- Le Délai Moyen de Réalisation est précisé dans du présent document. Ce délai doit être conforme à l'urgence de la situation à gérer dans l'intérêt commun du Client et du Prestataire.
 - ✓ Avant d'être étudiée par le Prestataire, une DT nécessite d'être complètement renseignée : un échange avec le Client est mis en place par le Prestataire aussi longtemps que nécessaire. La prise en charge de la DT est effective à la date d'envoi du ticket « validé-complet ». De ce fait le Prestataire accepte de façon formelle l'étude de la DT qui comprend :
 - ✓ la vérification de la faisabilité technique de la demande ;
 - ✓ le cas échéant la demande de devis à des sous-traitants ;
 - ✓ éventuellement le résultat d'étude d'une autre solution ;
 - ✓ la négociation avec le Client d'une date de fin des travaux ;
 - ✓ la réponse au Client qui accepte ou non la proposition du Prestataire.
 - ✓ Le délai de réalisation, exprimé en jours ouvrés, permet :
 - d'étudier la demande du Client ;
 - de s'organiser et préparer l'action demandée ;
 - de prioriser l'action ;
 - de planifier l'action dans un plan de charge ;
 - d'informer le demandeur de la date négociée prévisionnelle de fin des travaux ou de la date à laquelle cette information sera disponible ;
 - de réaliser l'action.

Toutes les DT sont formulées par le Client, via le portail ECE. Le Client :

- indique la localisation de l'action (projet-client, Datacenter, salle, travée, baie, équipement) ;
- pilote l'équipe de proximité ;
- le cas échéant, "gèle" sa DT

A la fin de son intervention, le Prestataire clôt le ticket et informe le Client qu'il peut lui aussi clore sa demande.

4.3 Description du catalogue des prestations de proximité pour les demandes de travaux

Les demandes de travaux (DT) du catalogue sont classées en 13 gestes de proximité :

- **Les DT1** : positionnées dans la file d'attente de traitement avant les DT2, DT3 et DT4.
 - ✓ DT1-L : L comme Livraison ; détaillée en annexe 2 du présent document.
 - ✓ DT1-S : S comme Sécurité escorte ; détaillée en annexe 2 du présent document.
 - ✓ DT1-V : V comme Vérification ; détaillée en annexe 2 du présent document.
- **Les DT2** : positionnés dans la file d'attente de traitement avant les DT3 et DT4.
 - ✓ DT2-A : A comme Assistance ; détaillée en annexe 3 du présent document.
 - ✓ DT2-E : E comme Équipement ; détaillée en annexe 3 du présent document.
 - ✓ DT2-H : H comme Habilitation ; détaillée en annexe 3 du présent document.
- **Les DT3** : positionnés dans la file d'attente de traitement avant les DT4.
 - ✓ DT3-C : C comme Câble ; détaillée en annexe 3 du présent document.
 - ✓ DT3-E : E comme Équipement ; détaillée en annexe 3 du présent document.
 - ✓ DT3-M : M comme Média ; détaillée en annexe 3 du présent document.
- **Les DT4** : ce sont les DT les plus importantes en termes de charge de travail.
 - ✓ DT4-D : D comme Dé câblage ; détaillée en annexe 4 du présent document.
 - ✓ DT4-E : E comme Équipement ; détaillée en annexe 4 du présent document.
 - ✓ DT4-I : I comme Infrastructure ; détaillée en annexe 4 du présent document.
 - ✓ DT4-B : B comme Baies ; détaillée en annexe 4 du présent document.
- **Les DT5** : ce sont les DT relatives au référencement et à la gestion des J4
 - ✓ DT5-R : R comme référencement ; détaillée en annexe 4 du présent document

Pour chaque geste de proximité, le catalogue comporte :

- un code prestation ;
- une description du geste ;
- les conditions requises auxquelles le Client doit se conformer ;
- une indication de charge RH à l'attention des Clients
- le Délai Moyen de Réalisation.

5 Réception d'une livraison (DT1-L)

5.1 Description du service « réception d'une livraison »

En accord avec la décision sur l'implantation des équipements du Client, les règles de sécurité et le règlement intérieur du Datacenter, le Client peut livrer des matériels destinés à être hébergés dans une salle prévue à cet effet.

Dans la limite de ses possibilités et pour une durée inférieure à un mois, le responsable du Datacenter met à disposition un espace de stockage temporaire pour des colis livrés à une date convenue à l'avance. Le Prestataire ne gère pas le stock des équipements mais uniquement les en-cours (suivi des colis).

Le Prestataire prend les dispositions nécessaires pour assurer les bonnes conditions de la livraison et pour cela ;

- il prévoit le stockage des colis dans une salle mutualisée ou, le cas échéant, dans un espace dédié aux équipements du Client ;
- le cas échéant, il assure la manutention du matériel de petite taille et de poids réduit entre l'espace dédié aux équipements du Client et la salle mutualisée pour le stockage ;
- il gère son espace de stockage ;
- il informe le Client des changements éventuels des conditions du service de livraison.

Lors de la livraison, le Prestataire :

- accueille le livreur ;
- réceptionne le matériel en vérifiant le nombre et l'état des colis ;
- compare la demande ECE fournie par le Client avec le bon de livraison du transporteur :
 - ✓ La demande dans ECE est conforme avec le bon de livraison : OBS accepte la livraison et assure la manutention du matériel jusqu'à dans un espace mutualisé de stockage temporaire ;
 - ✓ La demande n'est pas conforme entre ECE et le bon de Livraison : OBS appelle une seule fois, la personne figurant sur le bon de livraison du livreur
- en cas de réponse positive du demandeur, celui-ci est invité à donner sur le champ toutes les informations permettant au Prestataire de stocker et de retrouver les paquets dans un endroit convenu. Le correspondant est invité à établir dans les délais les plus brefs une demande ECE conforme aux informations données verbalement.
- sans réponse du demandeur ou réponse négative : la livraison est refusée sur le champ.
- informe le Client de la fin de livraison (par mise à jour du ticket ECE et/ou partage d'information à l'aide d'un SharePoint).

5.2 Conditions particulières du service « réception d'une livraison »

Dans tous les cas le Client établit une demande ECE pour prévenir le Prestataire sur la destination du colis.

En cas de livraison d'un matériel volumineux (dimensions, poids, kW) devant être installé en salle d'hébergement, une information préalable est un prérequis obligatoire, pour étudier la meilleure solution d'entreposage avant installation.

Les heures de réception d'une livraison sont dans la plage horaire 8h00-18h00 du Lundi au Vendredi hors jours fériés.

Les locaux de stockage sont ni alimentés en énergie, ni climatisés, ni équipés de détection incendie : ils peuvent être mutualisés ou bien, dans la limite des possibilités du Datacenter, être dédiés à un Client. Dans tous les cas le Prestataire est l'unique possesseur des clés de ces locaux.

Seuls les équipements en attente d'être installés (les en-cours) sont stockés en salle mutualisée.

Pour les autres cas et dans la limite des possibilités, les équipements sont :

- soit stockés dans un local dédié à un Client,
- soit posés à leurs emplacements définitifs par le Prestataire dans une « baie-Client » en salle hébergement.

Dans tous les cas le Client aura rempli le portail ECE ; au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date de livraison, pour signaler la livraison et la destination de ces colis.

Trois (3) jours ouvrés avant la livraison sur site, le Client adresse via ECE une demande de travail DT1-L au Prestataire. Ce dernier répond dans les 4 heures pour confirmer la date souhaitée de livraison ou pour proposer une autre date.

La DT comporte un maximum d'informations permettant au Prestataire d'orienter correctement les colis vers un espace de stockage :

- date de livraison ;
- nombre de colis ;
- nom du projet et caractéristiques des matériels fournis.
- informations de localisation de la baie qui accueillera le matériel

Le nom du projet doit toujours figurer sur le bon de livraison d'un colis livré par transporteur.

En aucun cas le Prestataire regarde le contenu des colis. Le Prestataire ne gère pas les stocks du Client, les colis peuvent être entreposés temporairement dans un espace de transit.

Le Prestataire n'autorise pas le stockage d'emballage vide dans le centre d'hébergement. Le Client assure à ses frais le déballage et l'enlèvement des emballages vides en moins de 24 heures du Datacenter.

6 Accès aux équipements hébergés (DT1-S + DT2-H)

6.1 Description du service « accès aux équipements hébergés »

Dans tous les cas, les demandes d'accès sont transmises à l'équipe Datacenter via le portail ECE

En l'absence de ce prérequis, le Prestataire refuse l'accès aux équipements.

Les personnels habilités, désignés par le client n'ont pas accès librement aux équipements hébergés au Datacenter Val de Reuil (Normandie). Ces personnels sont accompagnés dans le site. Dans les autres Datacenter les personnels habilités, munis d'un badge remis au coup par coup à l'accueil peuvent accéder aux équipements hébergés sans accompagnement.

Un intervenant qui n'aurait pas été régulièrement désigné dans le portail ECE, se verra interdire l'accès au Datacenter.

La procédure d'accompagnement prévoit :

- En HO, Le personnel du Prestataire du Datacenter accompagne la personne désignée en salle hébergement ;
- En HNO et en fonction de sa charge de travail, le Prestataire se réserve le droit de retarder aussi longtemps que nécessaire l'accès aux salles d'hébergement. Le Client est informé en temps réel de la situation.
- Au vue d'une pièce d'identité valide, comportant une photographie ressemblante du visiteur (carte d'identité nationale, permis de conduire, passeport), le Prestataire inscrit dans une main courante le nom du visiteur, le nom de la société qui l'emploie, les dates et heures d'enregistrement à l'accueil et celles de fin de prestation ainsi que les éventuelles autres informations qu'il jugerait utiles. Une fois la visite terminée, le Prestataire rend compte au Client via le portail ECE.

6.2 Conditions particulières du service « accès aux équipements hébergés »

Les contraintes imposées par le Prestataire pour l'accès aux équipements hébergés sont précisées dans le document (annexe 8). Le temps de traitement par le Prestataire des demandes de mise à jour de cette liste est également précisé.

Le Prestataire autorise l'accès aux équipements hébergés uniquement aux personnes désignées dans des listes d'habilitation transmises par le Client au Prestataire.

Une personne habilitée peut être accompagnée au maximum de deux personnes.

Les personnes autorisées à entrer dans le Datacenter se soumettent aux règles résumées dans un document remis à l'accueil du site ainsi qu'au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité affichées et applicables dans le Datacenter.

7 Externalisation des médias de sauvegarde (DT3-M)

7.1 Description du service « externalisation des médias de sauvegarde »

La prestation comprend :

- La manipulation des médias de sauvegarde : étiquetage, chargement, déchargement des lecteurs/robot ;
- la préparation et le référencement des valises de stockage ;
- l'envoi des valises de stockage vers une adresse fournie par le Client
- en cas de besoin, rappel des médias à la demande du Client.

7.2 Conditions particulières du service « externalisation des médias de sauvegarde »

L'externalisation des médias de sauvegarde fait l'objet d'un accord préalable entre le Client et le Prestataire sur l'estimation de la volumétrie des médias et sur la fréquence d'externalisation.

- le Client fournit les médias et communique les règles de rotation nécessaires au bon déroulement des opérations ;
- les bandes de sauvegarde voyagent aux risques et périls du Clients ;

L'existence d'une armoire ignifugée pour le stockage des médias de sauvegarde est un prérequis pour l'externalisation. Lorsque cette armoire se situe dans un site distant exploité par le Prestataire, il rend le service aux conditions suivantes :

- fourniture de l'armoire ignifugée selon ses arbitrages budgétaires ;
- envoi des médias à ses conditions tarifaires depuis le Datacenter jusqu'à l'adresse indiquée par le Client ;
- durée de conservation des médias limitée à un mois et exceptionnellement à une année.

8 Annexes

8.1 Annexe 1 : Relève d'incident

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité ⁽¹⁾	Charge RH en Homme * Jour (HJ) ⁽³⁾	Délai de Prise en Charge (DPC)			Délai de Rétablissement du Service (DRS) ⁽²⁾		
				Taux de Respect du DPC (TRDPC) en HO	en HNO si agent présent sur site ⁽⁴⁾	en HNO sans agent présent sur site	en HO	en HNO si agent présent sur site ⁽⁴⁾	en HNO sans agent présent sur site ⁽⁴⁾
Incident A : Intervention simple à partir de modes opératoires préalablement fournis par le client et acceptés par le Prestataire.	• Changement de cartes, de disques, de composant. • Arrêt/relance immédiate d'équipements hors robotique de sauvegarde et hors branchement console système. • Mise en baie d'un équipement de 2 U maximum. • Déconnexion d'un serveur. • Fourniture et pose d'un plateau dans une baie de rackage. • Monter un CD disponible sur le site.	• Le client s'assure que le poids des matériels à manipuler inférieur à 10 kilogrammes. Si nécessaire DT1-L ou DT1-S pour • accès au site, réception du matériel ; • accueil des intervenants habilités et/ou non habilités, accompagnement de l'intervenant.	forfait 0,1 HJ en HO ou 0,3 HJ en HNO	Incident s de priorité P1 ou P2 ⁽⁵⁾ 30 minutes	Incident s de priorité P1 ⁽⁵⁾ ; 30 minutes	2 heures	4 heures	4 heures	non défini
Incident B : Faciliter le traitement de l'incident ou réaliser le geste demandé sous pilotage du client ou du client	• Arrêt/relance différé d'équipements hors robotique de sauvegarde et hors branchement console système. • Arrêt/relance d'une robotique de sauvegarde (propriété du client ou du client du client).	Nécessité d'une DT1-L ou DT1-S à part pour • accès au site, réception du matériel ; • accueil des intervenants habilités et/ou non habilités, accompagnement de l'intervenant.							

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité ⁽¹⁾	Charge RH en Homme * Jour (HJ) ⁽³⁾	Délai de Prise en Charge (DPC)			Délai de Rétablissement du Service (DRS) ⁽²⁾		
				Taux de Respect du DPC (TRDPC) en HO	en HNO si agent présent sur site ⁽⁴⁾	en HNO sans agent présent sur site	en HO	en HNO si agent présent sur site ⁽⁴⁾	en HNO sans agent présent sur site ⁽⁴⁾
Incident C Vérification d'un câblage et/ou dépannage d'un câblage.	La prestation recouvre un ou plusieurs des gestes de proximité suivants : • test et validation du bon fonctionnement des câbles ; • exceptionnellement pour lever le doute, construction d'un lien de dépannage en urgence ; • après localisation du défaut construction du lien définitif, brassage /débrassage au répartiteur ; • fourniture d'un rapport de test en HO le lendemain de l'incident.		forfait 0,2 HJ en HO ou 0,4 HJ en HNO						
Incident D Aide au diagnostic	• Assistance au diagnostic manuel. • Assistance au test manuel sur les équipements.	• Le client s'assure de la disponibilité de l'équipe Datacenter.	Charge non prévisible à l'avance						
Incident E Action exceptionnelle, ou complexe	• Opération inhabituelle, autres que incidents A B C D, restant néanmoins conforme avec les conditions de garanties du constructeur.	• en HNO et si 2 personnes ou plus sont nécessaires, le personnel du client participe à l'action.							

(1) Il s'agit d'un incident (et non pas d'une DT urgente). La demande est formulée (explicitée) dans ECE. Toutes les interventions sur incident sont réalisées sous pilotage du client. Pour tous les types de traitement d'incident sauf Incidents A, le client "gèle" sa demande, le temps de réunir les conditions de relève d'incident.

En HNO le périmètre des interventions sur incident est limité aux applications en production. (2) Par délai de rétablissement il faut comprendre que le service vu de l'utilisateur final est rétabli : le délai de rétablissement est différent du délai de réparation qui peut demander un temps plus long. (3) Le forfait indiqué est une moyenne composée d'une addition de temps d'actions entrecoupés de temps morts : par conséquent ce forfait est différent de la durée de rétablissement. (4) Liste des Datacenter où le personnel est présent 24h/24 et 7j/7 : Chevilly, Val de Reuil (Normandie), Rueil Mailmaison (5) La priorité est fixée par le client en fonction de l'impact client final (P1 en cas de rupture de service ; P2 : le service n'est pas interrompu

8.2 Annexe 2 : Demandes de Travaux DT1

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité(1)	Charge en HJ (hors matériel)	Objectif de Délai de Réalisation
DT1-L Réception d'une livraison effectuée par transporteur ou Envoi / Réception de petits colis envoyé par courrier postal ⁽²⁾ . (ex EXPEDIT01 ; LIVRAIS01 à 03)	• Accueil du transporteur (livreur) par le Datacenter ⁽²⁾ ; • Vérification des prérequis pour une bonne réception de matériel ⁽³⁾ ; • Comparaison du bon de livraison du transporteur avec les données du ticket ECE: nombre et état des colis • Dépose à destination des colis. • Gestion de la zone mutualisée prévue pour le stockage temporaire ; • Information en retour via ticket ECE et/ou le cas échéant, partage d'information à l'aide d'un SharePoint ; • Mise à jour du référentiel. • Le cas échéant, échange téléphonique ou mail avec le demandeur pour préciser les conditions de la livraison et/ou du "gel" du ticket ⁽¹⁾.	• Le bon de livraison précise le nom du projet ⁽³⁾. • La demande de travail reprend les informations précisées (nom du projet, localisation des matériels). • La demande de travail est complétée par un formulaire renseigné (modèle stocké sous le SharePoint • soit « protocole de sécurité » pour les colis encombrants ⁽⁴⁾ ; • soit « plan de prévention » pour une livraison très importante. • Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité.	0,15HJ par demande	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 3 jours ouvrés
DT1-S Sécurité du site. Escorte d'un intervenant ou d'un visiteur (transporteur, livreur, mainteneur, etc.) (ex SECURIT02)	Contrôle de l'accès aux équipements hébergés ⁽⁵⁾ • illimité aux personnes habilitées ; • limité aux personnes accompagnant une personne habilitée ; • Remise par l'accueil, aux personnes habilitées, d'un document rappelant les consignes ainsi que les règles d'hygiène et sécurité propres au Datacenter. • Traçage de l'accès aux équipements hébergés dans • une main courante à l'accueil ; • Renseignement du portail ECE (début et fin d'activation du ticket). • Réponse sous 24 heures à une demande de visite (à une date compatible avec la charge de travail de l'équipe Datacenter). • Le cas échéant, échange téléphonique ou mail avec le demandeur pour préciser les conditions de	• Préalablement à cette action, le client aura établi les listes d'habilitation et les aura transmis à l'équipe Datacenter • Les personnes habilitées ⁽⁵⁾ peuvent être accompagnées au plus par 2 personnes ne figurant pas sur la liste d'habilitation. • Le client informe son personnel, ses clients et ses prospects 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 personnes habilitées ⁽⁵⁾ sont responsables, et à leurs frais, de la tenue en état de propreté et en ordre des installations du Datacenter. • A noter que Rueil est le site vitrine et que ces visites sont à programmer en HO ⁽¹⁾. • Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits	0,25HJ par demande	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 2 jours ouvrés

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité(1)	Charge en HJ (hors matériel)	Objectif de Délai de Réalisation
DT1-V Vérification de liens "courant faible" RJ45 ou FO lors du "build" (ex DTCABLE08 et 09)	- Lors de la mise en production d'une nouvelle plate-forme - contrôle de bout en bout, de liens "courant faible" RJ45 et FO ; - compte-rendu de l'état constaté. - Le cas échéant, accord entre le demandeur et l'équipe Datacenter, sur - les contrôles préalables à effectuer par le client ; - la date de démarrage des travaux sous pilotage du client ; - le "gel" du ticket jusqu'à une date convenue (1).	- Lotissement des DT1-V : une demande pour la vérification d'un lot de 1 à 5 liens "courant faible". Au-delà de 5 liens la date de réalisation doit être négociée entre le demandeur et le responsable de l'équipe du DC - Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité.	0,1HJ par câble	2 jours ouvrés

(1) Les demandes de travaux sont formulées dans le portail ECE. Les interventions de l'équipe de proximité sont pilotées par le client qui, seul, peut "geler" sa DT dans ECE. Le client indique la localisation de l'action (projet-client, Datacenter, salle, travée, baie, équipement). Par HO d'intervention accompagnée on entend les plages horaires 8h00-18h00 du Lundi au Vendredi hors jours fériés. Par HNO on entend les autres plages horaires.

(2) Les marchandises voyagent aux risques et périls du client. Les réceptions de livraison en HNO sont exceptionnelles et doivent être argumentées par le demandeur. Le coût du transport des marchandises est à la charge de l'expéditeur. Pour retrouver son colis, y compris ceux ayant voyagés par courrier, le client s'adresse à l'équipe Datacenter. Par exception à la règle, aucun prérequis est nécessaire à la réception d'un petit colis ayant voyagé par courrier (postal, Chronopost etc.).

(3) Livraison refusée par l'équipe Datacenter, lorsque les 2 conditions suivantes sont réunies : constat de l'absence de destination (client, salle, projet) sur le colis ou de demande (ticket) dans le portail ECE, et après une tentative, impossibilité de joindre la personne dont le nom figure sur le bon de livraison. Remarque : en aucun cas l'équipe Datacenter regarde le contenu des colis

(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 > à 21 kg ;

(5) habilités par client final et un nombre maîtrisé par le client pour son personnel.

8.3 Annexe 3 : Demandes de Travaux DT2&3

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité ⁽¹⁾	Charge en HJ (hors matériel)	Objectif de Délai de Réalisation
DT2-A Assistance, entre-aide du client	• Renseignement simple, réservation de local, recherche d'équipement. • Assistance au diagnostic, contrôle visuel, test manuel d'équipement. • Fourniture de consommables (rallonge électrique, jarretière). • Fourniture et pose de plateaux en baie de rackage. • Le cas échéant, échange téléphonique ou mail avec le demandeur pour préciser les conditions de l'action (1).	• Réalisation de l'action uniquement en HO ⁽¹⁾. • Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité.	0,5HJ par demande	3 jours ouvrés
DT2-E Geste de courte durée ⁽²⁾ et documenté sur équipement	• Arrêt-reprise non urgent d'équipement en service • Changement de cartes, de disques, de composants. • Configuration initiale de ports console pour prise de main à distance ; installation de logiciel... • Blocage/déblocage des accès console des serveurs. • Le cas échéant, échange téléphonique ou mail avec le demandeur pour préciser les conditions de l'action (1).	• Mode opératoire préalablement fourni par le client. • Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité.	0,2HJ par demande	2 jours ouvrés
DT2-H Mise à jour de la liste d'habilitation pour l'accès aux locaux	• Mise à jour des listes d'habilitation comprenant : le nom de la société ; le nom, prénom et qualité de la personne habilitée ; la période de validité. • Utilisation de cette liste pour filtrer les entrées/sorties des salles hébergement.	• Les listes des personnes habilitées à accéder aux équipements hébergés sont mises à jour par le client qui les transmet, sous sa responsabilité et aussi souvent que nécessaire, au Datacenter. • Le client peut avoir plus de 5 personnes habilitées. •	0,15HJ par demande	3 jours ouvrés
DT3-C Demande de brassage 1 à 5 liens "courant faible" (inter ou intra baies)	• Étude, date prévue de fin de travaux. • Fourniture des jarretières RJ45 et des jarretières optiques. • Brassage/débrassage au répartiteur. • Réalisation du câblage selon les indications du client. • Mise à jour du référentiel de câblage.	• Expression du besoin de câblage au moyen du « formulaire du Prestataire » disponible sous le SharePoint • Lotissement des DT3-C : une demande de travail par lot de 1 à 5 liens "courant faible" • Au-delà de 5 liens, la date de réalisation prévue doit être négociée entre le demandeur et le responsable de l'équipe Datacenter.	1,5 HJ par demande	5 jours ouvrés

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité ⁽¹⁾	Charge en HJ (hors matériel)	Objectif de Délai de Réalisation
DT3-E Mise sous tension et/ou rackage d'équipements dans des baies existantes.	• Etude, devis, date prévue de fin de travaux. • Sortie de réserve, dérackage, rackage étiquetage des équipements. • Fourniture et pose de cordons "courant fort" et/ou "courant faible". • Raccordement énergie avec ou non rééquilibrage des phases. • Mise à jour du plan de baie.	• Etude préalable par le Datacenter • Lotissement des DT3-E : une demande de travail par lot de 1 à 5 équipements. • Pour tenir le délai demandé et lorsque le poids de l'équipement est supérieur à 21 kg et/ou de hauteur supérieure à 2U, l'équipe du Datacenter peut demander au client de l'aide pour le rackage / dérackage en baie.	0,2 HJ / éqt 2U max et poids max 21 kg - ou 1 HJ / éqt	
DT3-M Externalisation / Restitution de média de sauvegarde ⁽⁴⁾ ou Manipulation de CD	• L'externalisation de médias de sauvegarde comprend habituellement : • référencement des valises de transport et étiquetage des médias ; • chargement, déchargement de la robotique de sauvegarde ; • insertion des médias dans les valises et dépôt de celles-ci sur site, en vue d'être prise en charge par une société tierce. • L'externalisation peut consister aussi à envoyer un colis aux risques et périls du client, à une adresse convenue.	• La mise en place d'une externalisation de médias de sauvegarde nécessite un accord préalable de l'équipe de proximité du Datacenter sur • le volume des médias ; • la périodicité, au minimum hebdomadaire, des rotations des médias ; • la durée de rétention (max deux ans) des données sauvegardées ; • l'adresse de destination des médias à sauvegarder. • Montage et duplication de CD sont effectués selon les possibilités de l'équipe Datacenter et selon un mode opératoire fourni par le client.	0,5HJ par demande	

(1) Les demandes de travaux sont formulées dans le portail ECE. Les interventions de l'équipe de proximité sont pilotées par le client qui, seul, peut "geler" sa DT dans ECE. Le client indique la localisation de l'action (projet-client, Datacenter, salle, travée, baie, équipement).

(2) Par geste de courte durée on entend une durée prévisionnelle de travail inférieure à 2 heures. Au-delà de 2 heures de travail, l'équipe Datacenter pourra suspendre son intervention et demandera une évaluation précise ainsi qu'une planification des travaux compatible avec son plan de charge.

(3) Pour mémoire le client ou le client du client, propriétaire des équipements, n'est pas autorisé à travailler dans les faux-planchers du Datacenter.

(4) L'externalisation est effectuée avec du matériel et un mode opératoire fournis par le client. Au-delà de 20 médias de sauvegarde, une procédure particulière est à négocier avec le responsable de l'équipe Datacenter. Si le site d'externalisation a été choisi par l'équipe Datacenter, alors la restitution de(s) média(s) est possible dans un délai de 2 heures en 24h/24.

8.4 Annexe 4 : Demandes de Travaux DT4 et DT5

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité ⁽¹⁾	Charge en HJ (hors matériel)	Objectif de Délai de Réalisation
DT4-D Dé câblage en faux-plancher ⁽²⁾ de câbles pour "courant faible" et/ou "courant fort".)	- Étude, devis et date prévue de fin de travaux. - Enlèvement des câbles du faux-plancher⁽²⁾. - Mise à jour du référentiel de câblage tenu par l'équipe Datacenter. - Ce geste est géré comme une opération à risque nécessitant un suivi spécifique. En conséquence une DT4-D exige une négociation traçable, sur les délais et les conditions de réalisation du travail, entre le responsable de l'équipe Datacenter et le client.	- Lotissement des DT4-D : une demande de travail par dé câblage d'un lot de 1 à 5 câbles "courant fort" ou "courant faible" empruntant un même cheminement. - Ce geste est géré par l'équipe Datacenter comme une opération à risque nécessitant un suivi spécifique. En conséquence une DT4-D exige une négociation traçable, sur les délais et les conditions de réalisation du travail, entre le responsable de l'équipe Datacenter et le client. - Le client prend en charge le coût de l'opération.	1,5 HJ par demande	10 jours ouvrés
DT4-E Déconnexion et/ou dérackage d'équipement mise à disposition d'équipements	- Étude, date prévue de fin de travaux. - Déconnexion "courant fort" et/ou "courant faible" ; - Mise à jour du plan de baie ; - et/ou dépose éventuelle de l'équipement avec entrée en réserve. * récupération de matériel sur le DC par une société de transport/ déplacement de matériel d'un DC à l'autre	- Lotissement des DT4-E : une demande de travail par lot de 1 à 5 équipements. Au-delà de 5 équipements la date de réalisation doit être négociée entre le demandeur et le responsable de l'équipe du DC - Le mode opératoire est fourni par le client. - L'équipe Datacenter ne gère pas l'aliénation de matériel ou la remise de matériel à un broker : ces opérations sont gérées par le client propriétaire des matériels.	0,2HJ par équipement	
DT4-I Extension de l'infrastructure "courant fort" & "courant faible"	Étude, devis et date prévue de fin de travaux. - Infrastructure "courant faible" : - fourniture et pose d'un câble "cuivre" ou "optique" avec ses terminaisons (bandeau 24 RJ45, connecteurs optiques) ; - étiquetage des terminaisons de câble ; - le cas échéant, fourniture et pose en faux-plancher d'un renvoi cuivre ou d'une rocade optique inter-salles. - Infrastructure "courant fort" : - fourniture et pose d'un départ redondé 20A, ou 32A, avec ses terminaisons ; - mise à disposition de l'énergie en faux-plancher en dessous des baies ; - étiquetage aux extrémités du lien ; - le cas échéant, fourniture d'un bandeau électrique pouvant nécessiter un départ redondé supplémentaire.	Étude, devis et date prévue de fin de travaux. - Infrastructure "courant faible" : - fourniture et pose d'un câble "cuivre" ou "optique" avec ses terminaisons (bandeau 24 RJ45, connecteurs optiques) ; - étiquetage des terminaisons de câble ; - le cas échéant, fourniture et pose en faux-plancher d'un renvoi cuivre ou d'une rocade optique inter-salles. - Infrastructure "courant fort" : - fourniture et pose d'un départ redondé 20A, ou 32A, avec ses terminaisons ; - mise à disposition de l'énergie en faux-plancher en dessous des baies ; - étiquetage aux extrémités du lien ; - le cas échéant, fourniture d'un bandeau électrique pouvant nécessiter un départ redondé supplémentaire.		20 jours ouvrés

Codification et Libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité réalisé par l'équipe Datacenter	Conditions requises, à la charge du demandeur, pour la réalisation du geste de proximité ⁽¹⁾	Charge en HJ (hors matériel)	Objectif de Délai de Réalisation
DT4-B Installation de nouvelles baies	• Pour les baies de rackage : • étude, devis et date prévue de fin de travaux ; • découpe de(s) dalle(s), installation de la serrurerie-baie ; • installation de(s) disjoncteur(s) dédié(s) ; de "boîtier plexo" en faux-plancher; de bandeau(x) d'alimentation. • Pour les baies constructeurs : • fourniture et installation du disjoncteur dédié (2x32A tétra polaire) ; • renfort du faux -plancher.	Le Client adresse une demande au Prestataire	Sur devis	Selon devis
DT5- R (Référencement)	• Référencement dans la base • J4 (Infra et Réseau) : action liées aux opérations de J4 sur les matériels associés	Le Client adresse une demande au Prestataire	Sur devis	Selon devis

(1) Les demandes de travaux sont formulées dans le portail ECE. Les interventions de l'équipe de proximité sont pilotées par le client qui, seul, peut "geler" sa DT dans ECE. Le client indique la localisation de l'action (projet-client, Datacenter, salle, travée, baie, équipement).

(2) Pour mémoire le client ou le client du client, propriétaire des équipements à connecter, n'est pas autorisé à travailler dans les faux-planchers du Datacenter