



Un seul système d'alarme pour de nombreux types d'alarme

Étude de cas : centres de données de KSD Schaffhouse

La société entretient environ 700 serveurs et systèmes périphériques, hébergés dans deux centres de données KSD. Ce matériel est chargé de supporter et de maintenir la fonctionnalité des périphériques informatiques des terminaux des clients sur environ 2 200 sites. Et comme ces centres de données gèrent de nombreuses informa-



« Avec cette plate-forme, nous avons atteint notre principal objectif de standardisation et de simplification de nos processus techniques. »

Michael Bachmann, chef de projet informatique chez KSD

tions personnelles ainsi que d'autres types de données sensibles, la protection des données sécurisées joue un rôle absolument crucial, de même que la nécessité d'une infrastructure informatique disponible en permanence.

Cible : fusionner plusieurs types d'alerte en un seul système

Les systèmes d'alarme KSD ont donc une portée globale. Michael Bachmann, chef de projet informatique chargé de la sécurité des infrastructures et de l'information, décrit brièvement certaines des caractéristiques du système : « Les systèmes de serveur et les périphériques tels que les circuits de climatisation et d'alimentation de secours font l'objet d'une surveillance continue et, en cas d'ir-

régularité, une alerte est envoyée au service de garde. Lorsqu'une alarme incendie est déclenchée ou en cas de tentative d'effraction, les pompiers ou la police sont immédiatement alertés. Et il y a aussi la fonctionnelle de l'homme mort pour protéger les travailleurs isolés. »

Le but de KSD était que ces différents systèmes d'alarme soient fusionnés pour ne former qu'une seule plate-forme. Cette demande a été adressée à Swissphone AG. Un atelier a été organisé pour définir ensemble la situation actuelle et l'objectif souhaité de l'installation KSD. Michael Bachmann : « Toutes les alertes du système devraient être exécutées de manière

centralisée via un pager, qui s'est révélé être la meilleure solution pour notre objectif. »

Le KSD Schaffhouse en bref

KSD est un fournisseur de services informatiques comptant environ 50 employés et répondant aux besoins de clients exigeants. Fondée en 1972, KSD est une société informatique basée à Schaffhouse, capitale du canton du même nom, qui gère l'infrastructure informatique pour le compte des autorités publiques telles que des écoles, des hôpitaux et la police, ainsi que des sociétés privées.

Du serveur au cloud

La plate-forme d'alerte IMASYS de Swissphone est idéale pour de telles tâches. Il s'agit d'un service basé sur un cloud qui peut collecter différents types de messages d'alarme, puis les traiter et les transmettre aux destinataires appropriés prédéfinis. La connexion du système LAN de l'utilisateur à la plate-forme IMASYS est gérée par un serveur central d'alarme dédié qui reçoit des messages via TCP / IP et les envoie au service cloud. Cette infrastructure regroupe différents types d'alarmes et se montre très flexible car on peut l'adapter complètement aux besoins de l'utilisateur, même en cours d'exécution en temps réel.

Implémentation progressive

KSD a opté pour cette solution et la société est maintenant sur la bonne voie pour mettre en œuvre les composants du système étape par étape. Michael Bachmann déclare: « Entre autres, nous avons déjà intégré nos systèmes d'alarme feu et vol dans la plate-forme IMASYS. Les messages d'alarme sont envoyés directement à la police ou aux pompiers, tandis que les responsables de KSD sont informés simultanément. »

Un service d'urgence avec un mode de fonctionnement différent opère sur la même plate-forme: « Nos clients signalent les défauts critiques par téléphone à notre service d'assistance par messagerie vocale. À partir de cette information, IMASYS génère un message d'erreur, qui est automatiquement transmis (via un pager) au service de garde, qui accuse ensuite réception du message. » Swissphone a développé une boîte vocale spécialement pour cette application – une solution qui, du point de vue de KSD, s'avère aussi simple que fiable –, d'autant plus qu'aucun effort administratif n'est nécessaire pour traiter les alarmes: l'employé du service de garde porte l'un des deux pagers. S'il ne répond pas aux alarmes de priorité élevée, IMASYS déclenche automatiquement la signalisation progressive.

Alarme de l'homme mort pour les travailleurs isolés

Un troisième type d'alarme est l'alarme de l'homme mort, par exemple pour la nuit ou le week-end, lorsqu'un travailleur isolé s'occupe des serveurs du centre de données. IMASYS Alert utilise le portail SOS de Swissphone pour prendre des mesures appropriées pour cette fonctionnalité d'alarme en cas d'urgence.

Le quatrième groupe d'alertes protège l'infrastructure elle-même – par exemple, le dispositif de climatisation et le système d'alimentation électrique d'urgence du centre de données. Celles-ci sont gérées par des fournisseurs de services externes et ne font donc pas encore partie du système d'alarme centralisé. Le cinquième groupe est

constitué des systèmes de serveurs qui forment le cœur de l'infrastructure informatique. L'intégration de ces deux derniers systèmes d'alarme est imminente.

Une approche « un pour tous » réduit la charge administrative

Les systèmes d'alarme individuels, qui fonctionnaient auparavant de manière autonome, seront progressivement transférés sur la plate-forme IMASYS. Une fois que les systèmes finaux seront tous en place et bien configurés, les anciens systèmes pourront être désactivés.

Cela réduira non seulement le nombre de systèmes actifs, mais également la charge de gestion d'une multitude d'alarmes. Michael Bachmann commente: « En passant à la plateforme, nous avons réussi à standardiser les processus techniques tout en les simplifiant en même temps – ce qui était notre objectif principal. »

Cela ne limitera pas la gamme des différents modèles d'alarme à utiliser. Le type d'alarme (via SMS, e-mail ou message vocal) ainsi que le canal de communication (Smartphone, téléavertisseur, ...) peut être configuré individuellement pour chaque alarme.

Les appareils hybrides RES.Q sont utilisés comme téléavertisseurs et, comme ils sont équipés d'une carte SIM, ils peuvent également être utilisés à l'étranger.

Réglage autonome des alarmes

Pour les responsables de KSD, la flexibilité du nouveau système d'alarme constitue un autre avantage important, de même que la plate-forme unifiée. Comme il s'agit d'une solution cloud, la version actuelle est toujours disponible, et une configuration complète selon des besoins individuels peut être réalisée sans problème. Ceci est le cas aussi bien pour des nouveaux événements d'alarme que pour des nouveaux récepteurs d'alarme. La disponibilité des alertes est également garantie à tous les niveaux: tous les services de messagerie et de cloud de Swissphone sont dotés d'une redondance intégrée. Ainsi, KSD dispose désormais d'une solution d'alarme de conception simple offrant au même temps une sécurité de haut niveau associée à un haut degré de flexibilité.

La solution de Swissphone

Matériel

- s.QUAD X15, RES.O et SOS-Button
- Serveur d'alarmes s.GUARD
- Module I / OIP

Logiciel

- SOS-Portal
- IMASYS Alert et Notification de boîte vocale