

ETIX NANTES #1A

LIVRET D'ACCUEIL



ETIX EVERYWHERE
Smart Data Centers

Version	Date	Auteur	Approbateur
A	10/11/2021	Alexandre Gueno	Alexandre Gueno
B	20/05/2022	Anthony Nicolas	

Entreprises	Entités / Personnes	Objet
EE / ST / Clients	Toute personne ayant droit d'accès au site	Lecture du document

PROCÉDURE D'ACCÈS



PROCÉDURE D'ACCÈS

DEMANDE D'ACCÈS

Envoyez une demande par ticket sur <https://support.etixeverywhere.com> en cliquant sur « Ouvrir un ticket » :

ETIX EVERYWHERE

Communauté Envoyer une demande

Recherche

BMS
EN CONSTRUCTION

OUVRIER UN TICKET
ENVOYER UNE DEMANDE À
NOS ÉQUIPES

MÉTROLOGIE
MONITOREZ VOS SERVICES
TÉLÉCOM

PROCÉDURE D'ACCÈS

DEMANDE D'ACCÈS

Pour ouvrir un ticket, vous devez disposer d'un compte sur notre plateforme.

La création d'un compte doit être faite par le responsable de votre entreprise (autorité client) via un ticket (voir page suivante).

Etix Everywhere - Suivi des accès client								
						Date:		
Client		À compléter						
Contact pour les communications d'urgence et de maintenance						Badge d'accès ⁴	Compte ticketing ⁵	Autorité client ⁶
Adresse e-mail ¹		À compléter						
Numéro de téléphone ²		À compléter						
Nom	Prénom	Téléphone	email	n° badge ³				

X: Autorisé X: Interdit

PROCÉDURE D'ACCÈS

DEMANDE D'ACCÈS

Sélectionner « Demande d'accès » parmi les types de demande proposés :

Etix Everywhere > Envoyer une demande

Envoyer une demande

Choisissez un type de demande ci-dessous:

-
- Ticket - Télécom
- Ticket - Datacenter
- Demande d'accès**
- Réservation de salle
- Carte de proximité

PROCÉDURE D'ACCÈS

DEMANDE D'ACCÈS PERMANENT (CRÉATION DE BADGE)

Choisissez « Permanent » dans « Type d'accès demandé ».

Cochez la case.

Indiquez le motif de votre demande.

Joindre votre fichier « CLIENT – Liste des accès – date ».

Type d'accès demandé

Permanent (Création de badge nominatif)

Joindre le fichier "Liste des accès"

Veillez joindre à votre demande le fichier "CLIENT – Liste des accès – DATE" mise à jour. Vous pouvez demander au service support de vous renvoyer le fichier si vous avez un doute sur celui en votre possession.

Sujet (valeur facultative)

Description

T B I | ☰ ☷ | 📧 🔗 📎 99

Area for entering the description of the request.

Saisissez les détails et/ou les raisons de votre demande. Un membre de notre équipe répondra dans les plus brefs délais.

Pièces jointes (valeur facultative)

Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

PROCÉDURE D'ACCÈS

ACCÈS PERMANENT

- Vous pouvez demander au service support de vous **renvoyer le fichier** « CLIENT – Liste des accès – DATE » si vous avez un doute sur celui en votre possession (faire la demande dans le champ « Description »).
- Pour chaque utilisateur renseigné, indiquez s'il devra être titulaire d'un compte de ticketing, être muni d'un badge ou s'il est « autorité client ».
- **2 badges sont inclus** pour tout contrat de location d'espace d'hébergement. Pour la demande d'accès permanent supplémentaire, merci de vous rapprocher de notre service commercial.
- Un **Rendez-vous** sera proposé pour la remise du badge(s) sur présentation d'une pièce d'identité. Les badges permettent l'accès au datacenter en **24/7**.
- Pour des raisons de sécurité, il est **interdit d'étiqueter ou de graver les badges** en faisant référence à Etix Everywhere, au datacenter ou au porteur du badge.

PROCÉDURE D'ACCÈS

RÉVOCATION / MODIFICATION DE BADGE

- Pour demander la désactivation ou la modification d'affectation d'un ou de plusieurs badges de votre entreprise, faites votre demande par ticket via le formulaire « Demande d'accès permanents ». Voir page 6 de ce livret.
- Les badges désactivés devront être restitués à Etix Everywhere en main propre à un responsable de site ou par voie postale : **Etix Everywhere – 2, Impasse Joséphine Baker – 44800 SAINT-HERBLAIN - France**
- Votre entreprise est responsable de l'ensemble des actions faites par les personnes utilisant vos badges. En cas d'actes de malveillance, Etix Everywhere pourra se retourner contre l'entreprise à laquelle est rattaché le badge d'accès.
- Nous vous demandons de procéder à une revue mensuelle de l'ensemble des badges en votre possession et de demander la désactivation immédiate de tout badge volé ou perdu par votre personnel.

PROCÉDURE D'ACCÈS

DEMANDE D'ACCÈS TEMPORAIRE

Choisissez « Temporaire » dans « Type d'accès demandé ».

Sélectionner le Datacenter concerné par votre demande.

Renseignez le(s) nom(s) des intervenants.

Date de l'intervention.

Heure d'arrivée.

Heure de départ.

Type d'accès demandé

Temporaire

Datacenter

ETIX NANTES #1B

Selectionnez un datacenter.

Intervenants

DUPONT - Jules - ENTREPRISE

Renseignez ci-dessus les informations des intervenants sous le format suivant: NOM - Prénom - ENTREPRISE

Date

22 avril 2021

Indiquez le jour d'arrivée.

Heure d'arrivée

3:00

Heure de départ

4:30

PROCÉDURE D'ACCÈS

DEMANDE D'ACCÈS TEMPORAIRE

Si besoin, indiquez la référence de la baie à ouvrir.

Si Besoin, indiquez les accès spécifiques (MMR, Livraison...).

Indiquer le motif de votre demande.

Ouverture de baie (valeur facultative)

N23

Si vous souhaitez que nos équipes ouvrent vo(s) baie(s) pour l'intervenant, renseignez let(s) numéro(s) de baie dans la case ci-dessus.

Accès spéciaux (valeur facultative)

Accès Livraison ×

Les accès spéciaux sont possibles sous réserve que l'utilisateur en ait l'autorisation. Pour accéder au Bureaux/SDR, faire une demande type "Réservation de salle". Pour demander l'accès à une zone non disponible dans la liste, en faire la demande dans le champ "Description". Pour le quai de livraison, faire votre demande au moins 48h à l'avance.

Sujet (valeur facultative)

Livraison Serveur

Description

T B I | ☰ ☷ | 📎 🔗 📧 ☰

Installation de nouveaux serveurs

Saisissez les détails et/ou les raisons de votre demande. Un membre de notre équipe répondra dans les plus brefs délais.

PROCÉDURE D'ACCÈS

DEMANDE D'ACCÈS TEMPORAIRE

- Une **confirmation** vous sera envoyée par l'équipe support.
- Le jour de l'intervention :
 - L'intervenant devra être muni d'une **pièce d'identité**.
 - **Appeler le support** au 02.85.52.07.19 et suivre les instructions.
- La demande d'accès temporaire est un **service payant** (voir conditions tarifaires en vous rapprochant de notre service commercial).

PROCÉDURE D'ACCÈS

ACCÈS AU SITE

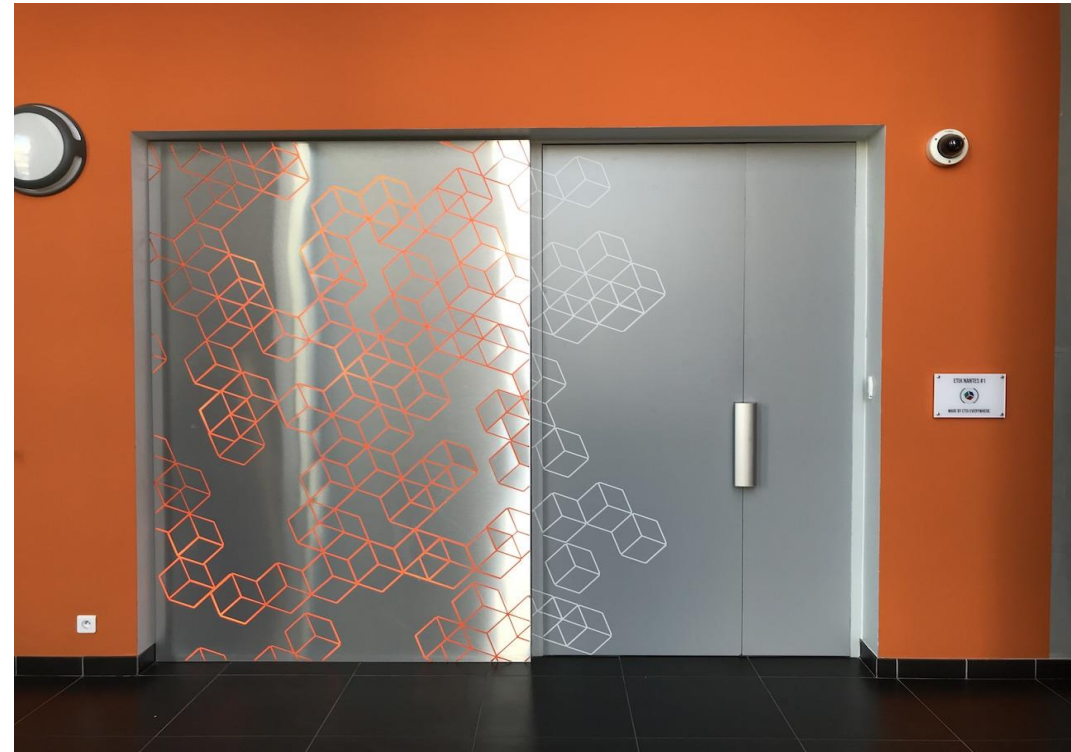
Le bâtiment est situé au **2, Impasse Joséphine Baker**.

Tous intervenants, même accompagné, doit porter un badge pour accéder au bâtiment.

Le portail du site est fermé la nuit. Pour l'ouvrir entrez le code **1996** sur le digicode.

Merci de vous garer en marche arrière sur le parking pour faciliter les évacuations.

L'entrée du hall commun du bâtiment se fait par badge. Une fois dans le hall commun, la porte principale du datacenter Etix Nantes #1A se trouve devant vous.



PROCÉDURE D'ACCÈS

ACCÈS AU DATACENTER

Le bâtiment est protégé 24/7 par une alarme intrusion reliée à un centre de télésurveillance.

Avant tout accès dans le bâtiment, l'alarme intrusion **devra être mise hors service** sous peine de déclencher l'arrivée sur site d'une patrouille de télésurveillance. Pour ce faire, vous devez badger une fois sur la centrale d'intrusion, à votre droite après la porte principale (voir photo ci-dessous).



PROCÉDURE D'ACCÈS

GESTION DE L'ALARME

Le déclenchement de l'alarme entraîne l'envoi sur site d'une patrouille de sécurité. En cas de déclenchement, **les frais de déplacement seront facturés à l'entreprise responsable.**

Pour vous assurer de la bonne désactivation de l'alarme, **contactez notre support au 02.85.52.07.19.**

PROCÉDURE D'ACCÈS

ACCÈS AU DATACENTER

Toutes les portes des sites sont protégées par un système de contrôle d'accès. L'accès au datacenter se fait par le SAS unipersonnel.

Pour ce faire, présentez votre badge, entrez dans le SAS et attendez la libération de la porte. En cas de problème, vous pouvez contacter notre service d'astreinte via l'interphone.

Une fois dans le datacenter, votre badge vous donnera accès à votre salle informatique (portes vertes) et à votre espace privé.



PROCÉDURE D'ACCÈS

LIVRAISON

La procédure suivante doit être respectée:

Prévenir le service Opération par un ticket de type « demande d'accès temporaire » de la livraison (au moins 48h à l'avance) en précisant:

- la(les) date(s) de livraison et le créneau horaire,
- le matériel livré et l'encombrement,
- l'identité des personnes qui réceptionneront la marchandise (si réception par le client).

Fournir au livreur les informations suivantes:

- Adresse de livraison: ETIX NANTES 1A - 2, Impasse Joséphine Baker 44800 SAINT-HERBLAIN
- A l'attention de : Nom de l'entreprise cliente - Nom prénom du responsable
- Contact : Support Etix Everywhere au +33 (0)2.85.52.07.19 (si réception par Etix Everywhere).

PROCÉDURE D'ACCÈS

LIVRAISON – RECEPTION PAR LE CLIENT

Lors de la livraison:

Votre badge d'accès sera muni de **droits temporaires** vous permettant de circuler entre le quai de livraison et la salle informatique.

Un chariot et une table élévatrice sont mis à disposition sur place.

NB : Le client est responsable du curage de l'ensemble des déchets liés à la livraison.

PROCÉDURE D'ACCÈS

LIVRAISON – RECEPTION PAR ETIX EVERYWHERE

Lors de la livraison:

- Nous vous informerons de l'arrivée de la marchandise.
- Un responsable réceptionnera la marchandise et la stockera dans un local privatif ou partagé selon la demande.
- Un rendez-vous devra être pris via un ticket pour permettre au client de récupérer la marchandise.

NB : La réception de marchandise par Etix Everywhere est un service payant (voir conditions tarifaires en vous rapprochant de notre service commercial).

NB : Etix Everywhere se réserve le droit de refuser toute livraison ne respectant pas la procédure décrite précédemment.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

SÉCURITÉ

- Les baies devront être maintenues fermées pour garantir la sécurité de vos données.
- Accompagnez toujours vos visiteurs, vos fournisseurs ou partenaires.
- Sinon prévenez de leurs interventions via une demande d'accès sur notre portail.
- Transmettez les instructions et règles de sécurité à vos sous-traitants.
- Respectez toujours la procédure de demande d'accès, sans quoi l'accès au Datacenter pourra être refusé.
- Soyez conscient que le site est sous vidéosurveillance. Les enregistrements sont conservés selon la législation en vigueur et peuvent être mis à disposition des forces de l'ordre.
- Vous êtes seuls responsables de la sécurité de vos travailleurs isolés sur site. Vous portez donc la responsabilité en cas d'accident.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

INTERDICTION

- Interdiction de fumer au sein du Datacenter (zones extérieures closes également) ainsi que d'être sous l'influence de l'alcool ou de drogues.
- Interdiction de consommer des aliments en dehors de l'espace cafétéria pour garantir la propreté et la sécurité des installations.
- Interdiction de prendre des photos ou des vidéos du Datacenter ou des installations.
- Respecter la signalisation sur site.
- Interdiction d'effectuer toute activité produisant de la poussière sans autorisation et en dehors des zones prévues à cet effet.
- Interdiction de faire fonctionner tout équipement susceptible de constituer un risque pour la sécurité du Datacenter ou de ses occupants.
- Interdiction de faire entrer sur site des matériels ou produits pouvant présenter un danger pour l'infrastructure. Vous êtes seul responsable de contrôler les marchandises livrées, même en cas de délégation de réception à une tierce partie.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

COMPORTEMENT

- Respectez l'intégralité des mises en garde et consignes présentes sur site.
- Refermez toutes les portes derrière vous afin de garantir la sécurité du Datacenter et le fonctionnement optimal des systèmes de climatisation et de protection incendie.
- Respectez les limites de charge pour les planchers techniques, les ascenseurs, les monte-charges et les appareils de levage.
- Ramassez et jetez immédiatement l'ensemble de vos déchets afin de respecter la propreté des locaux, qu'il s'agisse de votre espace d'hébergement ou des zones communes.
- Ne pas introduire et / ou stocker des produits toxiques, inflammables ou explosifs sur le site.
- Toute personne travaillant sur le site doit disposer des certificats et habilitations adéquats requis par la réglementation en fonction des travaux à effectuer: une preuve de dégagement peut être demandée à tout moment.
- Assurez-vous que vos sous-traitants ainsi que les visiteurs sous votre responsabilité observent le même comportement et respectez le règlement intérieur.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

ESPACE D'HÉBERGEMENT

OBLIGATIONS

- Utilisez uniquement des baies disposant d'un confinement complet (portes et toit) afin de constituer des allées froides hermétiques (« cold-corridors »).
- Installez des panneaux d'obturation (« blank panels ») dans les espaces serveurs ouverts ou inutilisés afin d'optimiser l'efficacité de la climatisation.
- Réalisez un câblage adéquat (courants forts et courants faibles) en utilisant un système et une méthodologie adaptés afin de regrouper et soutenir les câbles.

INTERDICTION

- D'utiliser des multiprises branchées en série.
- De soulever ou déplacer les dalles du plancher technique sans autorisation.
- D'obturer les dalles perforées du plancher technique.
- D'enfoncer dans le plancher technique les prises d'alimentation de vos baies informatiques.
- D'introduire ou de stocker des cartons, papiers et plastiques.

PROCÉDURE D'ESCALADE & CONTACTS



PROCÉDURE D'ESCALADE

NUMÉRO D'URGENCE

Vous trouverez ci-dessous la grille d'escalade Etix Everywhere :

	Etix Everywhere
Niveau opérationnel	Support Etix Everywhere Astreinte 24/7 (+33) 02.85.52.07.19 support.eu@etixeverywhere.com
Escalade niveau 1	Alexandre Guéno Responsable des operations (+33) 07.76.01.75.82 alexandre.gueno@etixeverywhere.com
Escalade niveau 2	Thomas Hombert Directeur (+33) 07.76.08.74.99 thomas.hombert@etixeverywhere.com

CONTACTS

CONTACTS

Suivant la nature de votre demande, veuillez prendre contact avec nos différents services:

Service commercial

Suivi de contrat
Suivi de Compte
Demande de devis

Kunta VELLEZEN

Responsable Commercial

(+33) 07.76.74.10.07

Kunta.velleyen@etixeverywhere.com

Thomas HOMBERT

Directeur

(+33) 07.76.08.74.99

Thomas.hombert@etixeverywhere.com

Service technique

Demande technique
Urgence Datacenter
Accès et badge
Information maintenance

Alexandre GUENO

Responsable des opérations

(+33) 07.76.01.75.82

Alexandre.gueno@etixeverywhere.com

Support Etix Everywhere

Astreinte 24/7

(+33) 02.85.52.07.19

Support.eu@etixeverywhere.com

FAQ

QUESTIONS RÉCURRENTES

#1 - Les issues de secours avec barre anti-paniques sont sur alarme 24/7 et ne doivent être utilisées qu'en cas d'urgence.

#2 – Le SAS unipersonnel a une limite de poids de 130kg.

#3 - En cas de problème d'accès sur une porte, le support a la possibilité d'ouvrir à distance.

