

BULLETIN N° 6 – MAI 2016

La sécurité des salles de serveurs

DESTINATAIRES :

- Directeur des services techniques
- Directeur des ressources financières
- Porteur du dossier d'assurance
- Responsable de la gestion intégrée des risques
- Responsable de la sécurité informationnelle
- Responsable des installations matérielles

SOURCE :

Direction des assurances
du réseau de la santé et
des services sociaux

Est-il nécessaire de rappeler combien l'avancement des technologies de l'information bouleverse le fonctionnement de nos vies? Au sein des établissements de santé et de services sociaux, rares sont les activités cliniques et administratives qui ne sont pas encore dépendantes d'un système informatique. Or, si la technologie numérique améliore grandement la performance de nos services, elle a aussi pour effet d'accroître notre vulnérabilité en cas de pannes ou de sinistres affectant nos systèmes d'information.

Par ailleurs, la « virtualisation » des systèmes d'information a pour effet de réduire les risques au niveau des utilisateurs (les ordinateurs, portables et tablettes n'étant que des terminaux ne contenant pas d'informations critiques), elle augmente cependant le besoin de protection des salles de serveurs qui regroupent les systèmes critiques d'un établissement.

Heureusement, un nouveau guide de la série « Répertoire des guides de pla-

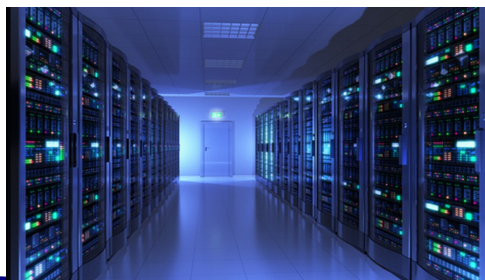
nification immobilières » intitulé *Unité des technologies de l'information et des communications* vient tout juste d'être publié afin d'aider les établissements à identifier et à maîtriser les risques pouvant affecter le fonctionnement de leurs systèmes d'information. Nous souhaitons attirer votre attention sur cette publication qui comprend plusieurs recommandations concrètes concernant l'aménagement des salles informatiques en vue d'accroître leur résilience et leur sécurité.

Définition de résilience

La résilience est la capacité d'un système à maintenir ou à rétablir un niveau de fonctionnement acceptable malgré des perturbations ou des défaillances.

Pinel, W. (2009). *La résilience organisationnelle : concepts et activités de formation*. Mémoire (M. Sc. A). École Polytechnique de Montréal, Québec, Canada.

Au-delà des risques liés au maintien des activités et à l'adaptabilité des infrastructures, le guide met en lumière que « la salle des serveurs et les salles des TIC satellites constituent un des secteurs les plus vulnérables. Afin de protéger les actifs informatiques, ces salles doivent être à l'abri des aléas d'origine naturelle engendrés par l'environnement tels : les inondations, les tremblements de terre, le verglas, etc., et des aléas d'origine anthropique, qui regroupent les sinistres technologiques (ex. : explosion d'une fournaise) et les sinistres liés à l'activité humaine (ex. : émeute, incendie, explosion d'une bombe ou autre déflagration, etc.). »



Recommandations

Le groupe d'experts ayant collaboré à la rédaction de ce guide met également en lumière les précautions à prendre lors de l'installation d'une salle de serveur au sein d'un établissement, notamment en évitant les emplacements suivants :

- Les rez-de-chaussée (risque d'effraction);
- Les sous-sols (risque d'inondation);
- Les espaces sous les toitures ainsi que les espaces situés sous les locaux où il y a une grande utilisation d'eau et, par conséquent, risque de fuites (ex. : salle de toilette, salle de traitement des dispositifs médicaux (RDM), etc.);
- Les endroits où passent directement des conduites d'eau ou de gicleurs (au-dessus de la salle ou au plafond);
- Les espaces où il y a une circulation publique importante;
- La proximité des salles électriques, des salles mécaniques si celles-ci n'ont pas un lien direct avec la fonctionnalité de la salle des serveurs et des ascenseurs;
- La proximité des équipements pouvant générer du bruit électrique, des interférences, etc. ;
- Les bâtiments dont la structure ne répond pas aux exigences du Code de construction du Québec (CCQ) en matière de protection civile (ex. : risque de séisme).

Analyses de sinistres

Une analyse des différents sinistres survenus dans les salles informatiques du RSSS au cours des dernières années a permis de constater que plusieurs événements ayant entraîné des ruptures de services auraient pu être facilement évités. Dans plusieurs cas, ce sont des systèmes de ventilation et de déshumidification défectueux qui ont entraîné des dégâts d'eau. Dans un cas, les dommages ont été causés par le bris d'eau chauffe-eau situé au-dessus du serveur téléphonique. D'autres sinistres ont été causés par des refoulements d'égouts, alors que la salle des serveurs se trouvait au sous-sol. Cette analyse permet de mettre en lumière l'importance de la localisation de la salle informatique dans la stratégie de prévention des pannes informatiques.

Pour télécharger le guide :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2015/15-610-02W.pdf>

Plusieurs sinistres survenus au sein des établissements auraient pu être évités si les précautions ci-dessus avaient été prises en considération. Comme il n'est jamais trop tard pour bien faire, conservez précieusement ce guide, il pourrait vous être utile lors de vos prochaines rénovations.

Pour information

Guillaume Ducharme

Conseiller en Prévention et
Gestion des risques assurables
Téléphone: 514.282-4261
guillaume.ducharme@darsss.ca

Louis Paquin

Chef de service Assurance, Prévention et
Gestion des risques assurables
Téléphone : 514.282-4266
louis.paquin@darsss.ca



En terminant, nous avons accès à un nombre limité de personnes à qui nous distribuons ce communiqué. Il serait très utile et très apprécié si vous pouviez le diffuser aux intervenants également concernés, tels les adjoints au directeur technique ainsi que les membres de l'équipe d'intervention pour les dommages au bâtiment de votre établissement. Nous vous remercions d'avance pour votre aimable collaboration.

Retrouvez nous sur le web au

www.darsss.ca