

SSDWLab France "plan de risques et de récupération de données "

Procédure générique lorsqu'un échec de fonctionnement de SsdwLab est signalé.

Procédure à suivre en cas de défaillance signalée sur la version 6.0 ou 6.1 du logiciel SsdwLab :

- A) Tout type d'échec doit tout d'abord être notifié à l'assistance téléphonique de Roche Diagnostics France.
- B) La problématique sera vérifiée et confirmée par un ingénieur Roche et transmise au service support SBP via leur adresse mail : support@sbpsoftware.com
- C) Le personnel de SBP prendra soin de la problématique dès réception.
- D) Selon la nature de la défaillance avérée du système :
 - i) Résolution immédiate du problème par SBP si le problème demande moins de 1 heure d'intervention.
 - ii) Si Non, SBP transmettra un état des lieux et un document explicatif de la problématique rencontrée accompagnés d'une estimation du temps nécessaire pour la résoudre.
- E) Une fois l'échec résolu, le personnel SBP testera SsdwLab pour vérifier le fonctionnement attendu.
- F) Une fois testé, SBP confirmera à l'assistance téléphonique de Roche Diagnostics que le système fonctionne à nouveau, et transmettra un document expliquant en détail le problème rencontré ayant causé la panne ainsi qu'une explication détaillée des actions mises en œuvre pour la récupération des données et du bon fonctionnement du logiciel.
- G) Des patients tests sur les trois profils de dépistage (1^{er} T ; 2nd TSI, 2nd T) seront calculés dans SsdwLab 6.0 ou 6.1. Les résultats des calculs seront imprimés.
- H) L'assistance téléphonique de Roche Diagnostics France avisera par e-mail l'ensemble des utilisateurs de SsdwLab que le service a été restauré et que le logiciel fonctionne à nouveau. Ce courrier sera accompagné de la nature de la panne, des réparations effectuées et des dossiers test patients.

Définition des plages horaires d'intervention :

Les heures de travail de SBP sont assurées de 9h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

Tout état de dysfonctionnement reçu au cours de ces horaires sera traité avec la priorité maximale et SBP s'engage à faire des heures supplémentaires si nécessaire pour résoudre le problème.

Les questions ou problématiques reçues au-delà de cette plage horaire ou jours ouvrables seront résolus à partir de 9h00 le lendemain matin ou le jour ouvrable suivant.

Types de dysfonctionnements possibles:

➤ **Erreur 1. SsdwLab Software**

Description : arrêt de SsdwLab 6.0 ou 6.1 en raison d'une erreur d'exception du logiciel.

Causes possibles : L'exception de script rencontrée dans le logiciel est le fait de la présence d'une donnée transférée dans un état « status » non compatible ou attendu par le système.

Procédure de résolution de SBP Software :

1. Vérification de SsdwLab et des journaux Windows pour évaluer les horaires et les conditions liés au problème.
2. Application de toutes corrections nécessaires dans le logiciel ou la configuration en fonction des conditions rencontrées.
3. Redémarrage du service.
4. Tests.
5. Confirmation de la solution à l'assistance téléphonique de Roche Diagnostics France.

Durée d'intervention : Celle-ci peut largement varier en fonction de la nature du problème, mais le système devrait fonctionner en moins d'une heure après la réception de l'incident.

➤ **Erreur 2. SsdwLab erreur de base de données**

Description : SsdwLab 6.0 ou 6.1 ne répond pas ou l'achèvement des opérations en raison d'une condition de base de données.

Causes possibles :

- Surcroissance inattendue des fichiers de base de données (peut-être due à une grande augmentation de l'activité).
- La performance de la base de données s'affaiblit en raison de la fragmentation des tables.
- Corruption des fichiers de la base de données (en raison de problèmes de disque ou similaire).
- L'espace disque du serveur est insuffisant.

Procédure de résolution de SBP Software :

1. Diagnostic du problème à partir des fichiers logs de SsdwLab et Windows, de l'état de la base de données et d'autres indicateurs disponibles.
2. Si possible, réalisation d'une sauvegarde de la base de données actuelle.
3. Mise en œuvre de la procédure de risque et de reprise de données.
4. Redémarrage du logiciel.
5. Tests et validation de la solution auprès de l'assistance téléphonique de Roche Diagnostics France.
6. Demande de réémission des informations (messages) des LIS dans le cas où toutes des données des patientes impliqués seraient perdues.

Procédure de récupération de données :

Lorsque cela est possible, le personnel de SBP essaiera de restaurer/réparer la base de données actuelle (durée : 2 heures environ).

Si la base de données actuelle ne peut pas être restaurée / réparée, le personnel de SBP créera une nouvelle base de données vierge et essaiera d'importer les données de la base de données non-fonctionnelle (durée : 2 heures environ).

Si le fichier de base de données ne fonctionne pas et les données ne peuvent être récupérées parce que les fichiers sont endommagés ou perdus à cause d'un problème de disque, le personnel SBP rétablira la base de données à partir de la dernière sauvegarde locale (durée : 2 heures).

Si la sauvegarde locale a été perdue (en raison d'un problème de disque), alors la dernière sauvegarde archivée sera demandée à Nexica afin d'être utilisée pour la restauration (Temps de réponse de Nexica : 2 heures maximum).

Procédure de système de sauvegardes :

SsdwLab 6.0 ou 6.1 effectue une sauvegarde quotidienne de la base de données sur le disque local tous les jours à 23h00. A 3h00, un système de sauvegarde externe sécurisé de Nexica prend la sauvegarde et la stocke dans un environnement sécurisé où sont maintenues toutes les sauvegardes des 30 derniers jours.

En cas de problème ayant engendré la perte de données et entraînant la nécessité d'utiliser ces sauvegardes pour restaurer la base de données, toutes les informations entrées à partir de 23h00 le dernier jour, jusqu'au moment de la panne seraient perdues (Temps de restauration de sauvegardes : environ 2 heures).

Temps total d'intervention : entre 2 et 6 heures en fonction du type de problèmes.

➤ **Erreur 3 : Erreur de Serveur**

Description : arrêt du serveur SsdwLab 6.0 ou 6.1 de travail en raison d'un problème avec le Hardware ou le système d'exploitation.

Causes possibles :

- Erreur dans le système d'exploitation Windows Server.
- Erreur dans le disque dur du serveur, la mémoire RAM ou CPU.
- Espace disque dur épuisé.

Procédure de résolutions de SBP Software :

Dans le cas où l'espace mémoire du disque est épuisé, SBP essaiera de libérer autant de mémoire possible à partir du disque afin de maintenir la disponibilité du système, en changeant l'emplacement des fichiers volumineux. Si nécessaire Nexica sera invité à fournir plus d'espace mémoire.

Le personnel SBP redémarrera le serveur et essaiera de résoudre les erreurs du système d'exploitation (durée d'intervention de quelques minutes à 3 heures).

Dans le cas où SBP ne pourrait pas résoudre l'erreur par ses propres moyens, SBP transmettrait une demande d'intervention à Nexica afin que le problème soit résolu et le serveur restauré (temps d'intervention entre 1 et 4 heures).

Dans le cas où le serveur deviendra non récupérable, Nexica fournira un nouveau serveur à SBP et SBP fera une nouvelle installation dans le nouveau serveur, la dernière sauvegarde disponible sera restaurée selon les étapes décrites au point 2 (temps d'intervention entre 3 et 6 heures).

Fait à Meylan, le 1^{er} mars 2017



Nicolas ZEITOUN
Chef de Marché Biomarqueurs



Laurence- Marie BUDES
Consultant dépistage Trisomie 21

Glossaire.

SBP : SBP soft 2007 S.L. - Société qui a développé et maintient le logiciel SsdwLab 6.

SBP Personnel : ingénieurs qualifiés de SBP avec une connaissance approfondie de SsdwLab 6, du serveur et de l'installation française.

Nexica : société d'hébergement de données localisée à Barcelone, où SsdwLab 6 serveur est hébergé.