

1 DIRECTIVE

- 1.01 Le réseau du GNB est habituellement disponible 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, sauf pour deux périodes de maintenance prédéfinies, le mercredi soir et le dimanche matin. Pendant les périodes de maintenance, le réseau peut sembler être disponible, mais les utilisateurs sont avisés de ne pas supposer qu'il l'est, car le réseau ou une de ses parties peut être hors service, avec ou sans avis.
- 1.02 Il faut surveiller la disponibilité du réseau pour s'assurer que les heures de disponibilité publiées et la réaction promise sont bien offertes.
- 1.03 Il faut observer les restrictions suivantes des heures de disponibilité des systèmes pour tous les changements apportés au matériel et aux logiciels :
- a) tous les changements et mises à niveau d'urgence du matériel et des logiciels doivent être instaurés pendant les périodes de maintenance approuvées, suivant les processus officiels de gestion des changements. Par ailleurs, les plans de mise en œuvre de ces changements doivent tenir compte de la disponibilité du réseau pour garantir une sauvegarde en cas de tentative de mise en œuvre non fructueuse.
 - b) tous les changements d'urgence du matériel et des logiciels qui doivent être mis en œuvre pendant les périodes publiées de disponibilité du réseau ou qui peuvent avoir une incidence sur la disponibilité du réseau doivent être approuvés par un employé autorisé.
- 1.04 Si la disponibilité des systèmes commence à présenter des signes de dégradation, l'organisation de prestation de services de TI doit déterminer la cause de la dégradation et concevoir des plans afin de rétablir la disponibilité du réseau selon les heures de service et les niveaux de rendement documentés.

2 OBJECTIF

- 2.01 L'objectif de la présente Directive est de s'assurer que :
- les cibles de disponibilité des systèmes et du réseau sont documentées;
 - l'organisation de prestation de services de TI reçoit des directives au sujet des périodes de mise en œuvre appropriées pour apporter des changements au matériel et aux logiciels;
 - la disponibilité des systèmes et du réseau est surveillée afin de prévoir les problèmes liés à la disponibilité;
 - l'organisation de prestation de services de TI reçoit des directives au sujet des efforts qu'on attend de lui pour atteindre et maintenir les cibles de disponibilité documentées pour les systèmes et le réseau.

3 PORTÉE

- 3.01 La présente Directive s'applique à tous les organisations de prestation de services de TI.

4 RESPONSABILITÉS

- 4.01 Les utilisateurs du réseau sont tenus de se servir du réseau du GNB pour les processus opérationnels uniquement pendant les périodes publiées de disponibilité des systèmes. S'ils se servent du réseau du GNB en dehors de ces périodes, les utilisateurs doivent s'assurer que les perturbations soudaines du réseau de l'un de leurs processus en cours ne causent pas de dommages irréparables à leurs applications ou données.
- 4.02 L'organisation de prestation de services de TI est tenue de planifier la maintenance du réseau et les mises à niveau du matériel et des logiciels en dehors des périodes prévues de disponibilité du réseau. Si des changements d'urgence sont nécessaires pendant les périodes de disponibilité des services, l'organisation de prestation de services de TI doit obtenir l'approbation avant de procéder à la mise en œuvre de ces changements.
- 4.03 L'organisation de prestation de services de TI doit surveiller les statistiques sur la disponibilité réelle du réseau par rapport à la disponibilité prévue du réseau et rendre compte de toute dégradation apparente.
- 4.04 L'organisation de prestation de services de TI doit analyser les causes de la dégradation de la disponibilité du réseau et élaborer des plans afin d'y remédier.

5 DÉFINITIONS

- 5.01 « **Disponibilité du réseau** » Expression décrivant si un réseau est disponible pour être employé par ses utilisateurs cibles, pendant combien de temps ou quel pourcentage de temps (par rapport à une période prévue). Si un réseau doit être disponible 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, sauf pendant deux périodes prédéfinies le mercredi soir et le dimanche matin, du lundi au vendredi, les pannes de réseau en dehors de ces périodes n'ont pas d'incidence sur les statistiques sur la disponibilité du réseau.

6 DIRECTIVES CONNEXES

- BCI TI 2.06 – Maintenance
BCI TI 6.04 – Niveaux de service