

1 - INFORMATIONS GENERALES

Client : MSD Santé animale

Adresse : 7 rue Olivier de Serres 49071 Beaucouze

Interlocuteurs :

N° Commande :

N° tél. : 02 41 22 82 82

N° fax :

N° portable :

E-mail :

Site d'intervention : MSD Santé animale

Adresse : 7 rue Olivier de Serres 49071 Beaucouze

Représentants du client : M. HARDY Jérôme

N° tél. : 02 41 22 84 15

N° portable : 0679295298

Schneider Electric CSE

Resp. de l'intervention : B. LE SOMMER

N° dossier/RT :

Dates d'intervention : 10/07/2017

<u>Désignation de l'équipement :</u> Versions des équipements en annexe.	<u>Sous-ensemble :</u>	<u>Version :</u>
---	------------------------	------------------

2 - OBJET DE L'INTERVENTION

Intervention spécifique pour BACKUP données KERWIN et installation anti-virus McAfee v8.5. Intervention hors contrat maintenance.

3 - OBSERVATIONS

■ Sur l'intervention :

■ Autres : Coordonnée du support Schneider Electric : fr-cse-tma@schneider-electric.com

04 56 22 10 58 (jour ouvrés)

4 - EVALUATION DE LA PRESTATION

Merci de cocher la case correspondant à votre niveau de satisfaction :

☐ Très Satisfait☐ Satisfait☐ Ni Satisfait, Ni Mécontent☐ Mécontent☐ Très Mécontent

Commentaire :

5 - SIGNATURES

Nom et visa du responsable de l'intervention
B. LE SOMMER

Nom et visa du représentant client

Schneider Electric CSE

COMPTE-RENDU DETAILLE

5.1 - Contexte de l'intervention

Suite à la cyber-attaque PETYA, le réseau bureautique MSD(MERCK) a été touché. Le serveur KERWIN n'a pas été touché. KERWIN est isolé de tous les réseaux (GTC, BUREAUTIQUE) depuis le 27/06/2017 (comparaison avec les défauts de COM). Schneider Electric intervient pour réaliser le BACKUP des données KERWIN sur un disque externe, et pour installer McAfee v8.5 sur le serveur KERWIN (directive service IT MSD(MERCK)).

5.2 - BACKUP des données et configuration KERWIN

Un BACKUP des dossiers sous C:\ProgramFiles\Schneider Electric a été réalisé dans le dossier MyDocuments, daté du 10/07/2017 et a été copié sur un disque dur externe gardé par Schneider Electric. Le BACKUP contient notamment la totalité des bases de données et de configuration KERWIN (archives et sauvegardes courantes), les raccourcis du bureau pour l'accès aux différents sites/logiciels, les archives de l'ancien PC (dossier « _GTC_A_GARDER »).

5.3 - Installation anti-virus MCAFEE

L'anti-virus MCAFEE a été installé sur le serveur KERWIN, en version 8.8. MCAFEE a ensuite analysé l'ensemble du disque C:\ sans détecter de menace. Le programme .BAT « nopetyavac.bat » a également été exécuté avec succès sur le serveur.

Une fois MCAFEE installé, le serveur a été redémarré. Le serveur KERWIN a bien redémarré, et on a bien accès aux bases de données depuis KERWIN. Il n'y a pas eu d'exceptions ajoutées concernant les processus KERWIN.

5.4 - Installation SP3 sur le serveur KERWIN

Le service pack 3 a été installé par M. JOUBAULT du service IT le 10/07. Les applications KERWIN ont été fermées, le SP3 installé, le serveur redémarré. Les applications KERWIN se sont correctement lancées. Les bases de données (archive et sauvegarde courante) étaient accessibles depuis KERWIN.

5.5 - Réactivation de KERWIN sur les réseaux BURO, GTC, LABO

A 16h le 10/07, le serveur KERWIN a été remis sur les réseaux afin de tester la communication avec les sites. La communication a été testée OK avec tous les sites. Les fichiers se sont correctement rapatriés. Un site avait commencé à écraser les données.

Liaison modem GSM : les tests d'envoi de GSM ont montré un défaut de COM avec le modem GSM : le message d'erreur dans le serveur de données est : « Erreur de commande GSM ». Un diagnostic sera effectué à distance par téléphone. Un premier diagnostic a été fait : coupure/réalimentation du modem GSM. Le modem GSM n'est pas vu dans le Gestionnaire de périphériques. Selon un rapport d'intervention de L. CROMBE en 2011, le modem GSM est sur le port COM12 (étiquette 7 sur le câble).

BLS

JMA

5.6 - Maintenance du KERWIN

- Vérification espace disque C:\, processeur CPU : OK
- Communication avec les équipements : Non-OK (cause mise hors réseau de KERWIN)
- Vérification bon fonctionnement serveur de données et tâches séquenceur : OK,
- Copie programmes KERWIN/KERWEB/IRIO dans Mes documents/Intervention_SE_20170710,
- Nettoyage logs + mails KERWIN : OK,
- Vérification des bases de données tâche sauvegarde de secours : OK,
- Vérification des bases de données tâche archivage :
 - Création archivage tous les 2 mois : OK
 - Purge données supérieures à 4 mois : OK
 - Historique d'évènements : OK

BLS

504

5.7 - Réponses aux demandes du client

- Que faire si lors de la remise sur le réseau GTC de KERWIN, des erreurs de communication subsistent ?
 - Si lors du branchement de KERWIN sur le réseau, des problèmes de COM subsistent avec les sites, il faut ouvrir le VIRUS SCAN de MCAFEE et naviguer dans les options de PROTECTION LORS DE L'ACCES. Si le journal de protection enregistre des blocages d'un processus lié à KERWIN (applications débutant par KER*), ajouter une exception dans l'onglet Règles Utilisateur pour ne pas bloquer les processus KERWIN.

BLS

542

5.8 - Propositions d'amélioration

- Changer les versions Xflow des IRIOs vers des versions plus récentes.
- Changer cartes MAD (recommandations constructeur)
- Création de tableaux de bord pour les températures (Explication faites).
- Ouverture d'un point d'accès à distance pour aide en support hotline (Problème niveau IT).
- Installer un nouveau serveur pour KERWIN et demander à SE une migration vers KERWIN v7.

5.9 - Annexe : Versions logicielles

XFLOW :

- EAU PPI: 1.8.3.0
- EUROLOG/FENEU/LABORATOIRE: 1.9.5.4
- SERVEUR EBI: 2.3.2.0

KERWEB: KERWEB2

KERWIN: 5.1.6

WINDOWS: Windows XP Pro 2002 SP2

SQL: Microsoft SQL Server Management Studio Express 2005

ESPACE DISQUE C:\ : 383Go libres sur 465Go

Taille BACKUPS KERWIN(DATA+CONFIG) : environ 25Go

BLS

SM