

## CONTEXTE

● Serveur Nextcloud

## SUJET

● Mise en service

### Référence

● xxx - document d'exploitation.docx

### Version

● 2

### Statut

● Terminé

### Créé le

● 06/06/2024 11:36:00

### Par

● Théau YAPI

### Mis à jour le

● 11/06/2024 11:18:00

### Par

● Théau YAPI

### Validé le

● 11/06/2024 11:18:00

### Par

● Théau YAPI

### Diffusé le

● 10/06/2024 17:00:00

### À

● Julien LALLEMAND

### Péréemption, archivage et restriction de diffusion

● Diffusion interne

Nature de la restriction : confidentiel, diffusion  
restreinte, diffusion interne, restriction annulée

### Table des mises à jour du document

Version	Date	Objet de la mise à jour
01	06/06/2024	Version initiale
02	10/06/2024	Version finale

### Table des matières

Document d'exploitation	3
1. Supervision	3
1.1. Supervision système	3
1.2. Supervision applicative	4
2. Sauvegardes	4
2.1. Stratégie appliquée	4
2.2. Sauvegardes journalières	4
2.3. Sauvegardes hebdomadaires	4
3. Restauration	4
3.1. Restauration du système	4
3.2. Restauration des applicatifs	4
3.3. Restauration des données	4
4. Procédure d'arrêt	5
4.1. Ordonnancement et séquençement	5
4.2. Arrêt global et validation	5
4.3. Arrêt spécifique d'une application ou d'un service spécifique	5
5. Procédure de démarrage	5
5.1. Ordonnancement et dépendance	5
5.2. Relance du serveur et des applications	5
5.3. Relance d'une application ou d'un service spécifique	5

6.	Tests de bon fonctionnement	5
6.1.	Contrôle quotidien des applications	5
6.2.	Plan de reboot régulier des serveurs ou composants	5
7.	Pilotage des environnements	5
7.1.	Logs	5
7.2.	Seuils et purges	5
7.3.	Traitements et batchs	6
7.4.	Gestion des droits applicatifs	6
8.	Maintenance et support	6
8.1.	Plage de maintenance	6
8.2.	Mises à jour	6
8.3.	Contrats	6
8.4.	Licences	6
9.	Niveaux de support	6
9.1.	Niveau 1 (standard)	6
9.2.	Niveau 2 (critique)	6
9.3.	Niveau 3 (très critique)	6
10.	Niveaux de service	6
10.1.	Niveau de service retenu	7
11.	Sécurité	7
11.1.	Conformité RGPD	7
11.2.	Conformité NIS	7
11.3.	Tests d'intrusion	7
11.4.	Homologation ISO27001	7
12.	Performances	7
12.1.	Connexions concurrentes	7
12.2.	Temps de réponse attendus	7
12.3.	Test de charge	7
13.	Support de formation	7

## Document d'exploitation (Nom Service concerné)

### 1. Supervision

#### 1.1. Supervision système

Lister les points de supervision système :

- Processus : surveiller l'utilisation des ressources (CPU, RAM)
- Espace disque : vérifier régulièrement l'espace disponible et les taux d'occupation
- Réseau : surveiller la latence, les débits et les erreurs réseau

### 1.2. Supervision applicative

État de la page d'accueil : vérifier l'accessibilité et la réactivité de la page d'accueil de Nextcloud

## 2. Sauvegardes

### 2.1. Stratégie appliquée

- Une sauvegarde totale par semaine
- Une sauvegarde différentielle par jour
- Heure des sauvegardes à définir (proposé : 02 :00 AM)

### 2.2. Sauvegardes journalières

- Utiliser un script automatisé pour réaliser les sauvegardes différentielles chaque jour à l'heure définie
- Stocker les sauvegardes sur un serveur dédié aux sauvegardes avec redondance

### 2.3. Sauvegardes hebdomadaires

- Réaliser une sauvegarde totale chaque semaine
- Vérifier l'intégrité des sauvegardes hebdomadaires

## 3. Restauration

### 3.1. Restauration du système

Utiliser l'outil de restauration de l'image du serveur pour remettre en état le système.

### 3.2. Restauration des applicatifs

Réinstaller Nextcloud et restaurer les configurations à partir des fichiers de sauvegarde

### 3.3. Restauration des données

Restaurer les données des utilisateurs à partir des sauvegardes hebdomadaires et journalières

## 4. Procédure d'arrêt

### 4.1. Ordonnancement et séquencement

- Informer les utilisateurs de l'arrêt prévu
- Arrêter les services Nextcloud proprement avant de procéder à l'arrêt du serveur

### 4.2. Arrêt global et validation

- Confirmer que tous les services ont été arrêtés correctement
- Arrêter le serveur après validation

### 4.3. Arrêt spécifique d'une application ou d'un service spécifique

Arrêter uniquement les services impactés et laisser les autres services opérationnels

## 5. Procédure de démarrage

### 5.1. Ordonnancement et dépendance

- Démarrer le serveur
- Relancer les services réseau, puis les services applicatifs Nextcloud

### 5.2. Relance du serveur et des applications

Vérifier l'intégrité des services après redémarrage

### 5.3. Relance d'une application ou d'un service spécifique

Démarrer uniquement les services nécessaires

## 6. Tests de bon fonctionnement

### 6.1. Contrôle quotidien des applications

Vérifier l'accessibilité de l'interface Nextcloud et des fichiers partagés

### 6.2. Plan de reboot régulier des serveurs ou composants

Planifier un redémarrage mensuel pour maintenance

## 7. Pilotage des environnements

### 7.1. Logs

- VM d'agrégation et d'analyse des logs (grafana)

### 7.2. Seuils et purges

Définir les seuils d'alerte pour l'espace disque et l'utilisation CPU

### 7.3. Traitements et batchs

Planifier des tâches de maintenance automatisées

### 7.4. Gestion des droits applicatifs

Profils d'utilisateurs et administrateurs avec droits spécifiques

## 8. Maintenance et support

### 8.1. Plage de maintenance

Maintenance planifiée : chaque dimanche de 02 :00 AM à 04:00 AM

### 8.2. Mises à jour

Vérifier les mises à jour sur le site officiel de Nextcloud et appliquer mensuellement

### 8.3. Contrats

Contrat de support avec le fournisseur AWS et le mainteneur du serveur physique

### 8.4. Licences

Licence Nextcloud : open source, vérifier la conformité GPL

## 9. Niveaux de support

### 9.1. Niveau 1 (standard)

- Plage horaire : 9h00 - 18h00 ; 7j7
- Acteurs : Équipe IT interne
- Actions : Résolution des problèmes basiques et escalade si nécessaire

### 9.2. Niveau 2 (critique)

- Plage horaire : 9h00 - 18h00 ; 7j7
- Acteurs : Administrateurs systèmes
- Actions : Gestion des incidents majeurs

### 9.3. Niveau 3 (très critique)

- Plage horaire : 9h00 - 18h00 ; 7j7
- Acteurs : Fournisseur et experts Nextcloud
- Actions : Résolution des problèmes critiques

## 10. Niveaux de service

### 10.1. Niveau de service retenu

Cocher la case correspondante

Standard	
Critique	
Très critique	

## 11.Sécurité

### 11.1. Conformité RGPD

Mise en place de politiques de protection des données personnelles et formation des utilisateurs

### 11.2. Conformité NIS

Sécurisation des réseaux et des systèmes d'information critiques

### 11.3. Tests d'intrusion

Réalisation de tests réguliers pour identifier et corriger les vulnérabilités

### 11.4. Homologation ISO27001

Mise en œuvre des meilleures pratiques de sécurité de l'information

## 12.Performances

### 12.1. Connexions concurrentes

Supporter jusqu'à 40 connexions concurrentes

### 12.2. Temps de réponse attendus

Temps de réponse maximal : 2 secondes

### 12.3. Test de charge

Réalisation de tests pour vérifier les performances sous charge

## 13.Support de formation

Guide d'utilisation nextcloud : [https://docs.nextcloud.com/server/latest/user\\_manual/fr/](https://docs.nextcloud.com/server/latest/user_manual/fr/)