

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 ● 10/06/2024 16:59:00

Par ● Théau YAPI

Validé le ● 10/06/2024 16:59:00

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

Document d'exploitation (Nom Service concerné)	3
1. Supervision	3
1.1. Supervision système	3
1.2. Supervision applicative	3
2. Sauvegardes	3
2.1. Stratégie appliquée	3
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	4
4.1. Ordonnancement et séquençement	4
4.2. Arrêt global et validation	4
4.3. Arrêt spécifique d'une application ou d'un service spécifique	4
5. Procédure de démarrage	4
5.1. Ordonnancement et dépendance	4
5.2. Relance du serveur et des applications	4
5.3. Relance d'une application ou d'un service spécifique	4
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	5
7.4. Gestion des droits applicatifs	5
8. Maintenance et support	5

8.1.	Plage de maintenance	5
8.2.	Mises à jour	5
8.3.	Contrats	5
8.4.	Licences	5
9.	Niveaux de support	5
9.1.	Niveau 1 (standard)	5
9.2.	Niveau 2 (critique)	5
9.3.	Niveau 3 (très critique)	6
10.	Niveaux de service	6
10.1.	Niveau de service retenu	6
11.	Sécurité	6
11.1.	Conformité RGPD	6
11.2.	Conformité NIS	6
11.3.	Tests d'intrusion	6
11.4.	Homologation ISO27001	6
12.	Performances	6
12.1.	Connexions concurrentes	6
12.2.	Temps de réponse attendus	6
12.3.	Test de charge	6
13.	Support de formation	6

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 séquençement

- 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/