|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***CONTEXTE*** | ⚫ | **Serveur NextCloud** |
| ***SUJET*** | ⚫ | **Mise en service** |
|  |  |  |
| ***référence*** | ⚫ | *xxx - document d'exploitation.docx* |
| ***version*** | ⚫ | 1 |
| ***statut*** | ⚫ |  |
|  |  |  |
| ***créé le*** | ⚫ | *06/06/2024 11:36:00* |
| ***par*** | ⚫ | *Théau YAPI* |
|  |  |  |
| ***mis à jour le*** | ⚫ | *10/06/2024 10:49:00* |
| ***par*** | ⚫ | Théau YAPI |
|  |  |  |
| ***validé le*** | ⚫ | *10/06/2024 10:49:00* |
| ***par*** | ⚫ |  |
|  |  |  |
| ***diffusé le*** | ⚫ |  |
| ***à*** | ⚫ |  |
|  |  |  |
| *Péremption, archivage et restriction de diffusion*  *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 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

[Document d'exploitation (Nom Service concerné) 4](#_Toc168562167)

[1 Supervision 5](#_Toc168562168)

[1.1 Supervision système 5](#_Toc168562169)

[1.1 Supervision applicative 5](#_Toc168562170)

[2 Sauvegardes 5](#_Toc168562171)

[2.1 Stratégie appliquée 5](#_Toc168562172)

[2.2 Sauvegardes journalières 5](#_Toc168562173)

[2.3 Sauvegardes hebdomadaires 5](#_Toc168562174)

[3 Restauration 5](#_Toc168562175)

[3.1 Restauration du système 5](#_Toc168562176)

[3.2 Restauration des applicatifs 5](#_Toc168562177)

[3.3 Restauration des données 5](#_Toc168562178)

[4 Procédure d’arrêt 5](#_Toc168562179)

[4.1 Ordonnancement et séquencement 5](#_Toc168562180)

[4.2 Arrêt global et validation 5](#_Toc168562181)

[4.3 Arrêt spécifique d’une application ou d'un service spécifique 5](#_Toc168562182)

[5 Procédure de démarrage 5](#_Toc168562183)

[5.1 Ordonnancement et dépendance 5](#_Toc168562184)

[5.2 Relance du serveur et des applications 5](#_Toc168562185)

[5.3 Relance d’une application ou d'un service spécifique 6](#_Toc168562186)

[6 Tests de bon fonctionnement 6](#_Toc168562187)

[6.1 Contrôle quotidien des applications 6](#_Toc168562188)

[6.2 Plan de reboot régulier des serveurs ou composants 6](#_Toc168562189)

[7 Pilotage des environnements 6](#_Toc168562190)

[7.1 Logs 6](#_Toc168562191)

[7.2 Seuils et purges 6](#_Toc168562192)

[7.3 Traitements et batchs 6](#_Toc168562193)

[7.4 Gestion des droits applicatifs 6](#_Toc168562194)

[8 Maintenance et support 6](#_Toc168562195)

[8.1 Plage de maintenance 6](#_Toc168562196)

[8.2 Mises à jour 6](#_Toc168562197)

[8.3 Contrats 6](#_Toc168562198)

[8.4 Licences 6](#_Toc168562199)

[9 Niveaux de support 6](#_Toc168562200)

[9.1 Niveau 1 6](#_Toc168562201)

[9.2 Niveau 2 7](#_Toc168562202)

[9.3 Niveau 3 7](#_Toc168562203)

[10 Niveaux de service 7](#_Toc168562204)

[10.1 Description des niveaux de service 7](#_Toc168562205)

[10.2 Niveau de service retenu 9](#_Toc168562206)

[11 Sécurité 9](#_Toc168562207)

[11.1 Conformité RGPD 9](#_Toc168562208)

[11.2 Conformité NIS 9](#_Toc168562209)

[11.3 Tests d'intrusion 9](#_Toc168562210)

[11.4 Homologation ISO27001 9](#_Toc168562211)

[12 Performances 9](#_Toc168562212)

[12.1 Connexions concurrentes 9](#_Toc168562213)

[12.2 Temps de réponse attendus 9](#_Toc168562214)

[12.3 Test de charge 9](#_Toc168562215)

[13 Support de formation 9](#_Toc168562216)

# Document d'exploitation (Nom Service concerné)

## Supervision

### 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

### Supervision applicative

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

## Sauvegardes

### Stratégie appliquée

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

### 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

### Sauvegardes hebdomadaires

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

## Restauration

### Restauration du système

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

### Restauration des applicatifs

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

### Restauration des données

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

## Procédure d’arrêt

### Ordonnancement et séquencement

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

### Arrêt global et validation

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

### Arrêt spécifique d’une application ou d'un service spécifique

Arrêter uniquement les services impactés et laisser les autres services opérationnels

## Procédure de démarrage

### Ordonnancement et dépendance

* Démarrer le serveur
* Relancer les services réseau, puis les services applicatifs NextCloud

### Relance du serveur et des applications

Vérifier l'intégrité des services après redémarrage

### Relance d’une application ou d'un service spécifique

Démarrer uniquement les services nécessaires

## Tests de bon fonctionnement

### Contrôle quotidien des applications

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

### Plan de reboot régulier des serveurs ou composants

Planifier un redémarrage mensuel pour maintenance

## Pilotage des environnements

### Logs

* VM d’agrégation et d’analyse des logs (grafana)

### Seuils et purges

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

### Traitements et batchs

Planifier des tâches de maintenance automatisées

### Gestion des droits applicatifs

Profils d'utilisateurs et administrateurs avec droits spécifiques

## Maintenance et support

### Plage de maintenance

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

### Mises à jour

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

### Contrats

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

### Licences

Licence NextCloud : open source, vérifier la conformité GPL

## Niveaux de support

### Niveau 1

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

### Niveau 2

* Plage horaire : 9h00 - 18h00
* Acteurs : Administrateurs systèmes
* Actions : Gestion des incidents majeurs

### Niveau 3

* Plage horaire : 9h00 - 18h00
* Acteurs : Fournisseur et experts NextCloud
* Actions : Résolution des problèmes critiques

## Niveaux de service

### Description des niveaux de service

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Standard** | **Critique** | **Très critique** |
| **Plage de disponibilité** | - 7j/7 et 24h/24 (sans garantie de 18h00 à 9h00 et le week-end) | - 7j/7 et 24h/24 (sans garantie de 18h00 à 9h00 et le week-end) | - 7j/7 et 24h/24 (sans garantie de 18h00 à 9h00) |
| **Supervision** | - 7j/7 et 24h/24 | - 7j/7 et 24h/24 | - 7j/7 et 24h/24 |
| **Sauvegarde / Restauration** | - Poste de travail : selon les DRs - Infrastructures : 1 fois par jour, 7j/7. Perte de données maximale: 24h. Extraction mensuelle conservée 12 mois. | - 3 fois par jour, 7j/7. Perte de données maximale: 8h. Extraction mensuelle conservée 12 mois. | - 6 fois par jour, 7j/7. Perte de données maximale: 4h. Extraction mensuelle conservée 12 mois. |
| **Délai de résolution des incidents** | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 avec :  . Incident bloquant : 1 jour ouvré pour appliquer la solution de contournement et 3 jours ouvrés pour la solution définitive.  . Incident majeur : 5 jours ouvrés pour appliquer la solution définitive.  . Incident mineur : lors du déploiement de la nouvelle version. | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 avec :  . Incident bloquant : 4 heures ouvrées pour appliquer la solution de contournement et 1 jour ouvré pour la solution définitive.  . Incident majeur : 3 jours ouvrés pour appliquer la solution définitive.  . Incident mineur : lors du déploiement de la nouvelle version. | - 7j/7 LMMJVSD de 9h00 à 18h00 avec :  . Incident bloquant : 4 heures ouvrées pour appliquer la solution de contournement et 1 jour pour la solution définitive.  . Incident majeur : 3 jours ouvrés pour appliquer la solution définitive.  . Incident mineur : lors du déploiement de la nouvelle version. |
| **Délai de traitement des demandes de services standard** | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 Détail dans l'onglet "Demandes standards" | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 Détail dans l'onglet "Demandes standards" | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 Détail dans l'onglet "Demandes standards" |
| **Demandes de services non standard** | - Selon demande, à étudier. | - Selon demande, à étudier. | - Selon demande, à étudier. |
| **Disponibilité mensuelle du service standard** | - 98% | - 99% | - 99% |
| **Architecture redondante** | - Non requise | - Requise | - Requise |
| **PCA** | - Non requis | - Oui | - Oui |
| **PRA** | - 1 mois | - 2 semaines | - 72 heures |
| **Plateformes requises** | - Recette et Production | - Recette, Pré-production et Production | - Recette, Pré-production et Production |
| **Hotline** | - 5j/7 LMMJV de 8h00 à 18h00 | - 5j/7 LMMJV de 8h00 à 18h00 | - Hotline standard : 5j/7 LMMJV de 8h00 à 18h00 pour tout le personnel et SD de 9h00 à 17h00 pour un personnel identifié  - Astreinte programmée : LMMJV de 18h00 à 22h00 |
| **Plage de présence** | - Postes de travail et périphériques : 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 - Infrastructures réseau, serveur, stockage, sauvegarde : 5j/7 LMMJV de 7h00 à 18h00 | - Infrastructures réseau, serveur, stockage, sauvegarde : 5j/7 LMMJV de 7h00 à 18h00 | - Infrastructures réseau, serveur, stockage, sauvegarde : 5j/7 LMMJV de 7h00 à 18h00 |
| **Astreinte** | - Possible sur demande 1 semaine avant, 5j/7 LMMJV de 18h00 à 22h00 | - Possible sur demande 1 semaine avant, 5j/7 LMMJV de 18h00 à 22h00 | - Infrastructures réseau, serveur, stockage, sauvegarde :   . LMMJV de 18h00 à 22h00  . SD de 9h00 à 17h00 |
| **Pilotage et Gouvernance** | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 | - 5j/7 LMMJV de 9h00 à 18h00 |
|  |  |  |  |

### Niveau de service retenu

Cocher la case correspondante

|  |  |
| --- | --- |
| Standard |  |
| Critique |  |
| Très critique |  |

## Sécurité

### Conformité RGPD

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

### Conformité NIS

Sécurisation des réseaux et des systèmes d'information critiques

### Tests d'intrusion

Réalisation de tests réguliers pour identifier et corriger les vulnérabilités

### Homologation ISO27001

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

## Performances

### Connexions concurrentes

Supporter jusqu'à 40 connexions concurrentes

### Temps de réponse attendus

Temps de réponse maximal : 2 secondes

### Test de charge

Réalisation de tests pour vérifier les performances sous charge

## Support de formation

Guides et tutoriels disponibles pour les utilisateurs finaux et administrateurs