|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***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 16:42:00* |
| ***Par*** | ⚫ | Théau YAPI |
|  |  |  |
| ***Validé le*** | ⚫ | *10/06/2024 16:42:00* |
| ***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) 3](#_Toc168930300)

[1. Supervision 3](#_Toc168930301)

[1.1. Supervision système 3](#_Toc168930302)

[1.2. Supervision applicative 3](#_Toc168930303)

[2. Sauvegardes 3](#_Toc168930304)

[2.1. Stratégie appliquée 3](#_Toc168930305)

[2.2. Sauvegardes journalières 4](#_Toc168930306)

[2.3. Sauvegardes hebdomadaires 4](#_Toc168930307)

[3. Restauration 4](#_Toc168930308)

[3.1. Restauration du système 4](#_Toc168930309)

[3.2. Restauration des applicatifs 4](#_Toc168930310)

[3.3. Restauration des données 4](#_Toc168930311)

[4. Procédure d’arrêt 4](#_Toc168930312)

[4.1. Ordonnancement et séquencement 4](#_Toc168930313)

[4.2. Arrêt global et validation 4](#_Toc168930314)

[4.3. Arrêt spécifique d’une application ou d'un service spécifique 4](#_Toc168930315)

[5. Procédure de démarrage 4](#_Toc168930316)

[5.1. Ordonnancement et dépendance 4](#_Toc168930317)

[5.2. Relance du serveur et des applications 4](#_Toc168930318)

[5.3. Relance d’une application ou d'un service spécifique 4](#_Toc168930319)

[6. Tests de bon fonctionnement 5](#_Toc168930320)

[6.1. Contrôle quotidien des applications 5](#_Toc168930321)

[6.2. Plan de reboot régulier des serveurs ou composants 5](#_Toc168930322)

[7. Pilotage des environnements 5](#_Toc168930323)

[7.1. Logs 5](#_Toc168930324)

[7.2. Seuils et purges 5](#_Toc168930325)

[7.3. Traitements et batchs 5](#_Toc168930326)

[7.4. Gestion des droits applicatifs 5](#_Toc168930327)

[8. Maintenance et support 5](#_Toc168930328)

[8.1. Plage de maintenance 5](#_Toc168930329)

[8.2. Mises à jour 5](#_Toc168930330)

[8.3. Contrats 5](#_Toc168930331)

[8.4. Licences 5](#_Toc168930332)

[9. Niveaux de support 5](#_Toc168930333)

[9.1. Niveau 1 (standard) 5](#_Toc168930334)

[9.2. Niveau 2 (critique) 5](#_Toc168930335)

[9.3. Niveau 3 (très critique) 6](#_Toc168930336)

[10. Niveaux de service 6](#_Toc168930337)

[10.1. Niveau de service retenu 6](#_Toc168930338)

[11. Sécurité 6](#_Toc168930339)

[11.1. Conformité RGPD 6](#_Toc168930340)

[11.2. Conformité NIS 6](#_Toc168930341)

[11.3. Tests d'intrusion 6](#_Toc168930342)

[11.4. Homologation ISO27001 6](#_Toc168930343)

[12. Performances 6](#_Toc168930344)

[12.1. Connexions concurrentes 6](#_Toc168930345)

[12.2. Temps de réponse attendus 6](#_Toc168930346)

[12.3. Test de charge 6](#_Toc168930347)

[13. Support de formation 6](#_Toc168930348)

# 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 (standard)

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

### Niveau 2 (critique)

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

### Niveau 3 (très critique)

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

## Niveaux de service

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

### 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

Guide d’utilisation nextcloud : <https://docs.nextcloud.com/server/latest/user_manual/fr/>