|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***CONTEXTE*** | ⚫ | **Nom application / service** |
| ***SUJET*** | ⚫ | **Mise en service** |
|  |  |  |
| ***référence*** | ⚫ | *xxx - dossier d'exploitation.docx* |
| ***version*** | ⚫ | 1.1 |
| ***statut*** | ⚫ |  |
|  |  |  |
| ***créé le*** | ⚫ | *12/11/2020 11:03:00* |
| ***par*** | ⚫ | Julien LALLEMAND |
|  |  |  |
| ***mis à jour le*** | ⚫ | *03/06/2024 17:21:00* |
| ***par*** | ⚫ | Julien LALLEMAND |
|  |  |  |
| ***validé le*** | ⚫ | *03/06/2024 17:21:00* |
| ***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 | 09/11/2020 | Version initiale |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Table des matières** |

[1 Document d'architecture technique (Nom Service concerné) 4](#_Toc168562158)

[1.1 Fonctionnalité et domaine applicatif 4](#_Toc168562159)

[1.2 Architecture matérielle 4](#_Toc168562160)

[1.3 Architecture logicielle 4](#_Toc168562161)

[1.4 Architecture réseau et sécurité 4](#_Toc168562162)

[1.5 Organisation des données 4](#_Toc168562163)

[1.6 Installation 4](#_Toc168562164)

[1.7 Configuration 4](#_Toc168562165)

[1.8 Sources d’informations 4](#_Toc168562166)

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

[2.1 Supervision 5](#_Toc168562168)

[2.1.1 Supervision système 5](#_Toc168562169)

[2.1.2 Supervision applicative 5](#_Toc168562170)

[2.2 Sauvegardes 5](#_Toc168562171)

[2.2.1 Stratégie appliquée 5](#_Toc168562172)

[2.2.2 Sauvegardes journalières 5](#_Toc168562173)

[2.2.3 Sauvegardes hebdomadaires 5](#_Toc168562174)

[2.3 Restauration 5](#_Toc168562175)

[2.3.1 Restauration du système 5](#_Toc168562176)

[2.3.2 Restauration des applicatifs 5](#_Toc168562177)

[2.3.3 Restauration des données 5](#_Toc168562178)

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

[2.4.1 Ordonnancement et séquencement 5](#_Toc168562180)

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

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

[2.5 Procédure de démarrage 5](#_Toc168562183)

[2.5.1 Ordonnancement et dépendance 5](#_Toc168562184)

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

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

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

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

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

[2.7 Pilotage des environnements 6](#_Toc168562190)

[2.7.1 Logs 6](#_Toc168562191)

[2.7.2 Seuils et purges 6](#_Toc168562192)

[2.7.3 Traitements et batchs 6](#_Toc168562193)

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

[2.8 Maintenance et support 6](#_Toc168562195)

[2.8.1 Plage de maintenance 6](#_Toc168562196)

[2.8.2 Mises à jour 6](#_Toc168562197)

[2.8.3 Contrats 6](#_Toc168562198)

[2.8.4 Licences 6](#_Toc168562199)

[2.9 Niveaux de support 6](#_Toc168562200)

[2.9.1 Niveau 1 6](#_Toc168562201)

[2.9.2 Niveau 2 7](#_Toc168562202)

[2.9.3 Niveau 3 7](#_Toc168562203)

[2.10 Niveaux de service 7](#_Toc168562204)

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

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

[2.11 Sécurité 9](#_Toc168562207)

[2.11.1 Conformité RGPD 9](#_Toc168562208)

[2.11.2 Conformité NIS 9](#_Toc168562209)

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

[2.11.4 Homologation ISO27001 9](#_Toc168562211)

[2.12 Performances 9](#_Toc168562212)

[2.12.1 Connexions concurrentes 9](#_Toc168562213)

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

[2.12.3 Test de charge 9](#_Toc168562215)

[2.13 Support de formation 9](#_Toc168562216)

# Document d'architecture technique (Nom Service concerné)

## Fonctionnalité et domaine applicatif

Cocher la case correspondante

|  |  |
| --- | --- |
| Domaine Data Management/aide à la décision |  |
| Domaine Investigation clinique |  |
| Domaine Informatique scientifique |  |
| Domaine Support aux départements |  |
| Domaine Outils collaboratifs et audiovisuels |  |
| Secteur Infrastructure logicielle |  |
| Secteur Infrastructure réseau |  |
| Secteur Ingénierie poste de travail |  |

## Architecture matérielle

Décrire l’architecture matérielle (physique et/ou virtuelle)

## Architecture logicielle

Décrire l’architecture logicielle

## Architecture réseau et sécurité

Décrire l’architecture réseau, les flux associés et les règles de sécurité du pare-feu.

## Organisation des données

Décrire le schéma de données sur les serveurs et en base de données.

## Installation

Fournir la procédure d’installation

## Configuration

Préciser la configuration spécifique.

## Sources d’informations

Mettre les liens d’information

# Document d'exploitation (Nom Service concerné)

## Supervision

### Supervision système

Lister les points de supervision système (processus, espace disques, etc.)

### Supervision applicative

A minima l’état de la page d’accueil

## Sauvegardes

### Stratégie appliquée

A minima une sauvegarde totale par semaine et une sauvegarde différentielle par jour. Heure à définir.

### Sauvegardes journalières

Décrire comment réaliser la sauvegarde journalière.

### Sauvegardes hebdomadaires

Décrire comment réaliser la sauvegarde hebdomadaire.

## Restauration

### Restauration du système

Décrire comment réaliser la restauration du système.

### Restauration des applicatifs

Décrire comment réaliser la restauration applicative.

### Restauration des données

Décrire comment réaliser la restauration des données.

## Procédure d’arrêt

### Ordonnancement et séquencement

Décrire comment ordonnancer l’arrêt de l’application ou de l’infrastructure.

### Arrêt global et validation

Décrire comment réaliser l’arrêt de l’application ou de l’infrastructure.

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

Décrire comment réaliser l’arrêt spécifique de l’application ou d’un service.

## Procédure de démarrage

### Ordonnancement et dépendance

Décrire comment ordonnancer le démarrage de l’application ou de l’infrastructure.

### Relance du serveur et des applications

Décrire comment réaliser le démarrage de l’application ou de l’infrastructure.

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

Décrire comment réaliser le démarrage spécifique de l’application ou d’un service.

## Tests de bon fonctionnement

### Contrôle quotidien des applications

Décrire comment assurer le contrôle de l’application ou de l’infrastructure.

### Plan de reboot régulier des serveurs ou composants

Décrire comment assurer le reboot des serveurs ou composants.

## Pilotage des environnements

### Logs

Décrire l’emplacement des logs et les informations à analyser.

### Seuils et purges

Décrire les niveaux de seuils et les purges à réaliser.

### Traitements et batchs

Décrire comment réaliser les traitements et batchs.

### Gestion des droits applicatifs

Décrire les différents profils et les droits associés.

## Maintenance et support

### Plage de maintenance

Préciser la plage de maintenance.

### Mises à jour

Préciser où se trouvent les mises à jours et la politique de leur application.

### Contrats

Préciser l’ensemble des contrats de l’application (Horaire, moyen de contacts, etc.)

### Licences

Préciser le type de licences, leur emplacement et comment les implémenter.

## Niveaux de support

### Niveau 1

#### Plage horaire

Préciser la plage de support de niveau 1.

#### Acteurs

Préciser qui assure le niveau 1 et comment les contacter.

#### Actions réalisées

Décrire l’ensemble des actions réalisées par le niveau 1, y compris l’escalade vers le niveau 2 et/ou 3.

### Niveau 2

#### Plage horaire

Préciser la plage de support de niveau 2.

#### Acteurs

Préciser qui assure le niveau 2 et comment les contacter.

#### Actions réalisées

Décrire l’ensemble des actions réalisées par le niveau 2, y compris l’escalade vers le niveau 3 et le retour vers le niveau 2.

### Niveau 3

#### Plage horaire

Préciser la plage de support de niveau 3.

#### Acteurs

Préciser qui assure le niveau 1 et comment les contacter.

#### Actions réalisées

Décrire l’ensemble des actions réalisées par le niveau 3, y compris le retour vers les niveau 1 et 2.

## 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

Décrire l’ensemble des informations garantissant la conformité RGPD.

### Conformité NIS

Décrire l’ensemble des informations garantissant la conformité NIS.

### Tests d'intrusion

Décrire les tests d’intrusion réalisés et les résultats obtenus.

### Homologation ISO27001

Décrire l’ensemble des informations garantissant l’homologation ISO 27001.

## Performances

### Connexions concurrentes

Préciser le nombre de connexions concurrentes que doit supporter l’application ou le service.

### Temps de réponse attendus

Préciser les temps de réponses que doit supporter l’application ou le service.

### Test de charge

Décrire les tests de charges réalisés (connexions concurrentes, temps de réponse, etc.) et les résultats obtenus.

## Support de formation

Mettre à disposition les supports de formation selon les profils.