

DSIO

FICHE DE SERVICE

Service : XXXXXXX

Sommaire

[1. Identification du document 3](#_Toc59026857)

[2. Objectif du document 4](#_Toc59026858)

[3. Description du service applicatif 5](#_Toc59026859)

[4. Liste des composants 5](#_Toc59026860)

[5. Contacts et escalade : 5](#_Toc59026861)

[6. Sauvegarde 6](#_Toc59026862)

[6.1. Procédure de restauration 6](#_Toc59026863)

[6.2. Répertoires à sauvegarder 6](#_Toc59026864)

[6.3. Procédures spécifiques 6](#_Toc59026865)

[6.3.1. Dump de bases de données 6](#_Toc59026866)

[6.3.2. Contraintes de sauvegarde 6](#_Toc59026867)

[6.3.3. Autres 7](#_Toc59026868)

[7. Documentation 7](#_Toc59026869)

[8. Accès et habilitations 7](#_Toc59026870)

[8.1. Habilitations administrateurs 7](#_Toc59026871)

[8.2. Comptes système et applicatifs 7](#_Toc59026872)

[8.3. Partages 8](#_Toc59026873)

[9. Réseau 8](#_Toc59026874)

[9.1. Architecture réseau 8](#_Toc59026875)

[9.2. Inventaire des flux applicatifs 8](#_Toc59026876)

[10. Supervision 8](#_Toc59026877)

[10.1. Contrôles standards 8](#_Toc59026878)

[10.2. Contrôles spécifiques 9](#_Toc59026879)

[11. Mise à jour 9](#_Toc59026880)

[11.1. Système et applications liées 9](#_Toc59026881)

[11.2. Application métier 9](#_Toc59026882)

[12. Journalisation 9](#_Toc59026883)

[13. Gestion de crise 10](#_Toc59026884)

# Identification du document

|  |  |
| --- | --- |
| Identification | |
| Pôle | Sujet |
| DSIO | Fiche de service XXXXX |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Classification de l’information | | | |
| Public | **Restreint** | Confidentiel | Secret |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Validité du document | | | |
| Action | Date | Nom | Rôles |
| Rédaction |  |  |  |
| Vérification |  |  |  |
| Approbation |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Diffusion | |
| Nom | Rôles |
| CODIR DSIO |  |
| Tout Collaborateur DSIO |  |
|  |  |

# Objectif du document

* Ce document a pour objectif de centraliser toutes les informations concernant un Service Applicatif dans le périmètre de la DSIO
* C’est un référentiel unique et standard qui doit être partagé entre toutes les équipes (Applicatif, Infrastructure).
* Il regroupe à la fois des informations liées à l’Architecture du Service concerné, mais également des informations liées à son Exploitation. Les informations de sécurité y sont aussi enregistrées.
* Cette fiche sera intégrée ultérieurement dans Easyvista et sa CMDB pour en faciliter l’usage.
* Cette fiche peut être modifiée et enrichie en fonction des besoins et des spécificités du service qu’elle décrit et ainsi des besoins des exploitants.

**Chapitres à compléter :**

* Les chapitres 3 à 7 sont obligatoires pour tout type d’application
* Les chapitres 8 à 13 sont obligatoires pour les applications 27001, et sont recommandés pour les autres applications

Le process de gestion des changements exigeant la mise à jour de la fiche de service, les aspects impactés par le changement devront toujours être documentés.

|  |
| --- |
| Toutes les parties en ITALIQUE sont des aides pour faciliter le remplissage du document.  Elles peuvent être supprimées lorsque le document est finalisé. |

# Description du service applicatif

* *Périmètre et utilisateurs,*
* *Fonctionnalités,*
* *Interactions avec appli X ou Y,*
* *Schéma fonctionnel :*
  + [*https://sharepoint.chu-toulouse.fr/sites/DSIO/SSI/Perimetre\_27001/SMSI\_Modeles\_de\_documents/SMSI\_Schema\_fonctionnel\_modele.vsdx*](https://sharepoint.chu-toulouse.fr/sites/DSIO/SSI/Perimetre_27001/SMSI_Modeles_de_documents/Archives/SMSI_Schema_fonctionnel_modele_062022.vsdx)
* *…*

**Lien Easyvista vers le service :**

<https://easyvista-manager.chu-toulouse.fr/autoconnect_mail.php?field1=5C0F051E590F056F1D&field2=&field4=%7B2858FDB5-72D9-48C9-8051-186A64A533FA%7D&field5=ViewDialog&field6=SVC_XXXXX&field7=ASSET_TAG>

*Remplacer SVC\_XXXXX par le bon n° de CI pour que le lien fonctionne*

# Liste des composants

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nom | IP | Type | OS | Fonction | Environnement | Emplacement | SLA | Logiciels |
| *Srvapp1* |  | *VM* |  | *Frontal web IIS* | *PROD* | *DC Basso Cambo* | *24/7 astreinte* | *IIS, php* |
| *Srvapp2* |  | *HP G8* |  | *Frontal web IIS* | *INTEGRATION* |  | *HO 5/7* | *IIS, php* |
| *srvbdd* |  |  |  | *Base SQL* | *PROD* |  |  | *MS SQL* |
|  |  |  |  | *Frontal administration* | *PROD* | *DC IUCT* |  | *Apache, java* |
| *lbprod* |  |  |  | *Load balancing frontaux* | *PROD* |  |  | *appliance* |

*En italique : exemples*

# Contacts et escalade :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Contacts | Nom Prénom | Société | Tel | email | Commentaires |
| Responsable Applicatif  (client pour app métier, admin pour app infra) |  |  |  |  |  |
| Administrateur technique |  |  |  |  |  |
| Administrateur fonctionnel |  |  |  |  |  |
| Editeur 1 |  |  |  | *support@editeur.com* | *Ouverture ticket par mail – Support en HO* |
| Editeur 2 |  |  |  |  |  |

*En italique : exemples*

* + *Support éditeur : coordonnées éditeur, période de support, procédure d’escalade*

# Sauvegarde

## Procédure de restauration

*En cas de défaillance importante de l’application (perte ou compromission du système, destruction du serveur physique…), il faut être en capacité de réinstaller l’application. La procédure de réinstallation doit indiquer à minima :*

* *Quel type de VM ou serveur mettre à disposition (capacités, OS…)*
* *Paquets à installer, stockage des binaires*
* *Procédure de réintégration des données*
* *Qui prend en charge les actions à réaliser.*

*Ces informations doivent permettre de remplir le tableau du paragraphe suivant.*

## Données à sauvegarder

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Serveur | Données | Type de sauvegarde | Contraintes |
| *SVM-XXX* | *D:/data* | *Rubrik* | *Entre 6h et 8h le matin* |
| *SVL-YYY* | *VM complète* |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*En italique : exemples*

***Note importante :*** *Seuls les répertoires utiles à la procédure de restauration doivent être sauvegardés, pour éviter de surcharger le système de sauvegarde.*

## Procédures spécifiques

### Dump de bases de données

*Exemples :*

* *Process de création de dump*
* *Script de dump*
* *Nombre de dumps conservés sur disque*

### Contraintes de sauvegarde

*Exemple : Attente de la fin du process X avant de lancer le backup*

### Autres

# Documentation

*Liens vers toutes les documentations utiles non recensées dans les autres chapitres :*

* *Docs éditeurs,*
* *Schémas d’architecture*
* *Installation / deprovisionning*
* *…*

# Accès et habilitations

## Habilitations administrateurs

*Créer une matrice à partir du modèle* [*https://sharepoint.chu-toulouse.fr/sites/DSIO/SSI/Perimetre\_27001/SMSI\_Modeles\_de\_documents/SMSI\_Matrice\_habilitation\_modele.xlsx*](https://sharepoint.chu-toulouse.fr/sites/DSIO/SSI/Perimetre_27001/SMSI_Modeles_de_documents/SMSI_Matrice_habilitation_modele.xlsx)

*Ce document doit contenir les informations suivantes :*

* *Liste des équipes impliquées dans l’administration et l’usage du service*
* *Liste des accès existant sur le service applicatif : Web, ssh, FTP, client lourd, RDP, SFTP, partages…*
* *Matrice équipes/ habilitation*
* *Type de comptes utilisés selon l’habilitation*
* *Non conformités détectées*
* *Accès de maintenance externes : prestataires, éditeurs…*

## Comptes système et applicatifs

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Type d’accès | Composant / Serveur | Domaine/Login | Fonction | Commentaires |
| *SSH* |  | *Local/root* | *Admin* |  |
| *Telnet, rlogin* |  |  |  |  |
| *Base de données* |  | *sa* | *Admin instance* |  |
| *FTP* |  |  | *Transfert fichiers appli XXX* |  |

*En italique : exemples*

# Réseau

## Architecture réseau

Vlans, vrf, dmz…

Schémas de flux…

## Inventaire des flux applicatifs

Lien vers la matrice de flux : XXX

# Supervision

## Contrôles standards

* Par défaut, tous les points de contrôle standard de chaque équipement (serveur, réseau, vm…) doivent être supervisés par l’outil de supervision standard.
  + Exemple pour un serveur : ping, disques, cpu, ram, interfaces réseau, temps.
  + Lien vers procédure transverse d’ajout d’équipement à la supervision
* L’outil de supervision standard est surveillé en continu par l’équipe d’exploitation.

## Contrôles spécifiques

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nature | Composant | Point de contrôle | Condition attention | Condition critique |
| *Process appli* |  | *Nbre de process urouter* | *>20* | *>30* |
| *Service* |  | *apache* |  |  |
| *url* |  | *https://appli.chu-toulouse.fr/login* |  | *Ne répond pas* |
| *Disque E* |  | *% occupation* | *80%* | *90%* |
| *Port* |  |  |  |  |

*En italique : exemples*

Préconisation : entre 2 et 8 contrôles spécifiques par serveur, pas plus pour éviter la surcharge lors de l’apparition d’un incident.

# Mise à jour

## Système et applications liées

*Méthode de mise à jour régulière des composants OS : Lien vers procédure transverse*

*Contraintes métiers sur OS et composants ? Mise à jour mensuelle possible sans impact applicatif ?*

*Reboot régulier déjà en place ?*

## Application métier

*Méthode de mise à jour régulière des composants métier (doc interne ou doc éditeur ?)*

*Cahier de recette ?*

# Journalisation

*Liste des journaux récupérés / envoyés vers syslog externe centralisé (à mettre en place ultérieurement)*

* *Logs sytème*
* *Logs applicatifs*

*Logs sur contrôle d’accès en priorité*

# Gestion de crise

*Cette section doit décrire :*

* *Le Plan de Continuité d’Activité (PCA) métier (actions à mener par le métier pour permettre la continuité d’activité en cas d’indisponibilité informatique)*
* *Le Plan de Reprise d’Activité (PRA) (actions à mener par la DSIO pour rétablir le SI en cas d’indisponibilité)*
* *Les procédures de tests régulier de ce PCA/PRA*

*Selon le niveau de SLA attendu, ces PCA/PRA peuvent ou non être nécessaires.*