pROJET « sas »

Brandon MARTIN/Louis LAINE



GMSI17

SOMMAIRE

[I. L'utilisation d'outils informatiques en entreprise 2](#_Toc497832917)

[1. Sécurité des données et des fichiers de l'entreprise 2](#_Toc497832918)

[A. Quels sont les risques 2](#_Toc497832919)

[B. Quelles sont les mesures à prendre face à ces risques 3](#_Toc497832920)

[2. Du point de vue de la loi 4](#_Toc497832921)

[A. Ce que dit la loi 4](#_Toc497832922)

[B. Résumé et complément 6](#_Toc497832923)

[C. Exemples de peines 6](#_Toc497832924)

[II. Mesure de sauvegarde choisie 7](#_Toc497832925)

[1. La mesure choisie 7](#_Toc497832926)

[2. Caractéristiques 9](#_Toc497832927)

[3. Concept clés des sauvegardes 15](#_Toc497832928)

[III. Charte qualité client de l’entreprise AutoConcept 17](#_Toc497832929)

[1. Continuité du service en cas de panne 17](#_Toc497832930)

[2. La relation client 17](#_Toc497832931)

[3. La sécurité et la productivité 17](#_Toc497832932)

[IV. Memo interne 18](#_Toc497832933)

[1. Comportement à adopter en entreprise : 18](#_Toc497832934)

[2. Sécurité à appliquer au sein de l’entreprise 18](#_Toc497832935)

[3. Outils informatiques à disposition du service informatique 18](#_Toc497832936)

[V. Glossaire 20](#_Toc497832937)

[VI. Webographie 21](#_Toc497832938)

1. L'utilisation d'outils informatiques en entreprise

L'informatique s’est démocratisée en entreprise depuis une trentaine d'années et ne cesse d'évoluer, l'outil informatique est devenu un des piliers majeurs qui régissent le monde de l'entreprise. En effet ce dernier est présent aussi bien dans la communication interne à l'entreprise avec l'apparition de partage de fichiers, de mails ou encore l'accès à la documentation que dans la communication externe avec la relation client qui peut aussi bien être individuelle ou collective.

Je vais donc vous présenter ce que la loi vous autorise à mettre en place ainsi que le comportement que devront adopter vos employés utilisant des outils informatiques.

Pour cela nous verrons en premier lieu quelles sont les moyens de sécurités à mettre en place afin de se protéger face aux risques puis nous verrons ce que la loi nous impose de faire.

# Sécurité des données et des fichiers de l'entreprise

## Quels sont les risques

Il existe différents types de risque, nous les classerons en deux catégories : les risques physiques et les risques virtuels.

Les risques physiques comportent les pannes matérielles liées à un problème mécanique, les mauvaises manipulations des utilisateurs, le vol physique de données stockées et les incendies ou inondations.

Les risques virtuels quant à eux prennent en compte, les attaques informatiques et les virus qu'ils aient pour but de détériorer les données ou de les voler.

Ainsi les entreprises ont ressenti le besoin de se protéger face à ces divers problèmes qui peuvent entraver le bon fonctionnement de l'entreprise.

## Quelles sont les mesures à prendre face à ces risques

Fort heureusement il existe des moyens de contrer un grand nombre de ses risques,

Face aux pannes, il est conseillé de privilégier l'achat de matériel de qualité et de faire un suivi régulier du matériel.

L'utilisation de prise protégées ou la mise en place d'onduleur face aux surtensions est aussi recommandé.

Face aux incendies et aux inondations, il est impératif de faire des sauvegardes stockées à l'extérieur des locaux de l'entreprise ou dans un espace protégé face à ces risques.

Pour la sécurisation physique il est préconisé de mettre en place des accès sécurisés au matériel informatique avec un contrôle d'accès ainsi que la mise en place d'antivol sur le matériel informatique.

Il est aussi conseillé d'organiser un système de surveillance par le biais de caméra ou encore par un gardien.

Pour la sécurisation virtuelle il est conseillé :

De choisir des mots de passes complexes (d'au moins 8 caractères avec 3 types de caractères différents : majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux) n'ayant aucun lien flagrant avec la vie de l'utilisateur.

De changer les mots de passe tous les 90 jours et de ne pas en recréer un ayant déjà été utilisé ultérieurement.

D'installer des logiciels de protection ainsi que de maintenir à jour les systèmes d'exploitation et les logiciels.

D'utiliser et de configurer le pare-feu.

De contrôler et limiter les téléchargements de fichier ou logiciel externe à l'entreprise.

D'interdire l'utilisation d'USB extérieur à l'entreprise qui n'aurait pas été contrôler par le service informatique.

De faire de la sensibilisation aux risques informatiques aux utilisateurs.

De mettre en place un accès aux dossiers et aux applications.

D’interdire aux utilisateurs de transporter ou transférer des données professionnelles en dehors du réseau de l’entreprise.

De tracer les accès et gérer régulièrement les habilitations.

# Du point de vue de la loi

## Ce que dit la loi

*I. - La personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l’a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :*

*1° De l’identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de celle de son représentant ;*

*2° De la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;*

*3° Du caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;*

*4° Des conséquences éventuelles, à son égard, d’un défaut de réponse ;*

*5° Des destinataires ou catégories de destinataires des données ;*

*6° Des droits qu’elle tient des dispositions de la section 2 du présent chapitre (droits des personnes à l’égard des traitements de données) ;*

*7° Le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d’un État non membre de la Communauté européenne.*

*Lorsque de telles données sont recueillies par voie de questionnaires, ceux-ci doivent porter mention des prescriptions figurant aux 1°, 2°, 3° et 6°.*

*8° De la durée de conservation des catégories de données traitées ou, en cas d'impossibilité, des critères utilisés permettant de déterminer cette durée*.

**Article 32 de la loi Informatique et Libertés**

*Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu’elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.*

**Article 34 de la loi informatique et libertés**

Au point de vue du filtrage de contenu en entreprise, il est plus que conseillé par la loi de mettre en place un système de filtrage visant à interdire l’accès à la consultation de sites pédophile, raciste, ou à tous autres sites à caractère illégaux puisque la responsabilité pénale de l’employeur pourra être retenue lors du procès comme nous le laisse penser l’article 227-23 du code pénal. Il est notamment conseillé de bloquer l’accès aux sites contreproductif pour le travail du salarié, comme par exemple les réseaux sociaux ou encore les sites à caractères pornographiques. Le cabinet d'avocats Alain Bensoussan indique que : « selon le fameux principe de précaution, il est dans l’intérêt de l’employeur de mettre en œuvre et de déployer des mesures de contrôle d’accès à internet ».

## Résumé et complément

Pour commencer, tous traitements ou possessions de données à caractère personnelles doivent être déclarées à la CNIL, un délégué de sécurité informatique peut-être nommé afin de gérer et transmettre à la CNIL les informations.

Les personnes à qui appartiennent ces données, doivent en être informées.

L’employeur doit tout mettre en place afin de veiller à ce que ces données personnelles restent protégées.

Pour toutes mauvaises utilisations des outils informatiques par un employé, la responsabilité de l’employeur pourra être retenue. Ainsi le filtrage de contenu est encouragé.

Les employés doivent être informés de leurs droits et de leurs devoirs concernant l’utilisation d’outils informatiques au sein de l’entreprise.

## Exemples de peines

Le fait de procéder ou de faire procéder à un traitement de données à caractère personnel sans mettre en œuvre les mesures prescrites à l’article 34 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée est puni de cinq ans d’emprisonnement et de 300 000 € d’amende

**Art. 226-17**

Une violation de données personnelles s’est produite en 2016 sur un site de la société Hertz en raison d’une erreur commise par un prestataire. La formation restreinte de la CNIL a prononcé une sanction d’un montant de 40.000 euros, estimant que la société avait manqué à son obligation de sécurité des données.

1. Mesure de sauvegarde choisie

# La mesure choisie

**Mesure de sauvegarde des données sur RAID 5 NAS (Network Attached Storage)**

**Le RAID:** (Redundant Array of Independent Disks). C’est l’assemblage de plusieurs disques durs qui forme une grappe dite ARRAY . Cela nous permet d’obtenir le plus de performances et de sécurités. Il est très utilisé dans le milieu professionnel ou privé souvent associer à des serveurs de fichiers, a des multiples connections d’utilisateur ou encore pour des données sensibles. Le tout étant combinable.

Pour une bonne installation de RAID, l’ensemble des disques durs et des grappes doit être préférablement de la même capacité. Si l’ensemble des disques durs ne sont pas de la même capacité la possibilité de perde des données de sauvegarde ou de perte de stockage sont haute.

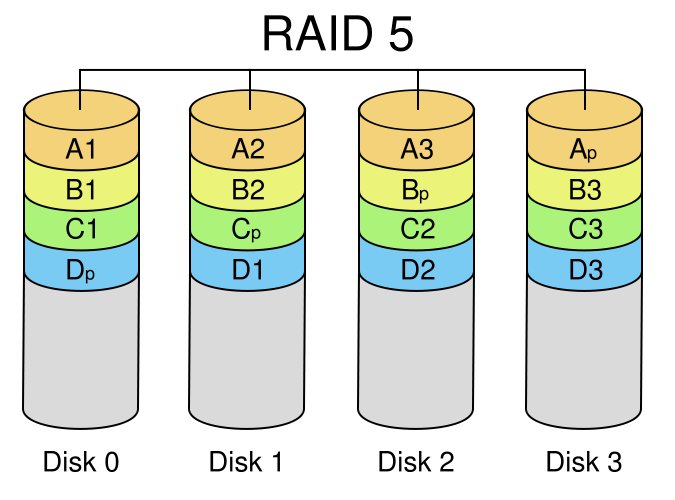
Les possibilités du RAID son relier à des conditions de performances. L’ensemble d’un RAID dépend du nombre de disque dur et de la qualité, de la puissance du CPU et des de la présence ou non d’une carte contrôleur externe dédiée QUELQUE SOIT LE MODE DE RAID

Le RAID 5: le raid 5 est composer de 4 disque dur cela relier en une seule grappe. La capacité du disque dur est variable.

Dans notre cas le raid 5 va avoir 4 disque dur de 2To la capacité totale du raid est de 6To d’espace disponible et de 2To espace de protection.

Lorsqu'un des disques d'une grappe RAID 5 tombe en panne, toutes les données demeurent accessibles, mais moyennant des performances réduites le temps que les données manquantes soient « reconstruites » à partir des informations de parité, lesquelles sont réparties sur les disques restants. On a donc une capacité de perte d’un disque dur.

Car les disques assurent la redondance des données en stockant des informations de parité lui permet d’exploiter l’espace disponible plus efficacement

****

**Le lecteur/graveur de bande magnétique** : consiste à archiver les sauvegarder du RAID 5 NAS les bandes magnétiques ont une grande capacité de stockage d’un nombre important d’information cela peut monter à 16To.

Cela apporte une sécurité supplémentaire si un ou plusieurs disques de sauvegarde tombent en même temps en panne. Car le lecteur de bande magnétique va être automatiser pour sauvegarder les fiches des disques dur tout le jour voir toute les demi-journée

Cette mesure de sauvegarde fait appel à une responsabilité humaine. Car les bandes magnétiques vont être déplacé hors de l’entreprise dans un lieu hautement sécuriser sous coffre ignifuger.

La mesure d’archivage des sauvegardes apporter une sécurité en cas d’incendie, d’inondations, ou d’attaque ciblée.

Les sauvegardes seront automatisés tous les jours pas l’administrateur.

**Le NAS en réseaux : (**Network Attached Storage) Le NAS sera un serveur de stockage en réseau cela va permettre de relier tous les utilisateurs sur un même réseau et de leur donnée une faciliter de gestion des sauvegardes professionnel, un accès par plusieurs poste clients aux même données stockées sur le NAS. Le temps d’administration est réduit pour cela le stockage du serveur NAS va être séparé en plusieurs secteur basé sur l’organigramme de la société Auto Concept.

# Caractéristiques

**Autochargeur de bandes 1/8 HPE StoreEver G2 LTO-5 Ultrium 3000 SAS avec 8 supports LTO-5 /TVlite**

L'autochargeur de bandes permet un stockage sur bande magnétique, facile à installer et automatisée, donc ne nécessitant aucune surveillance. Ce mode de stockage est idéal pour l'archivage, ainsi que pour la sauvegarde de données automatisée d'entrée de gamme ou de bureaux distants. L'autochargeur combine une densité et des fonctionnalités de stockage stupéfiantes, pouvant accueillir jusqu'à 120 To de capacité compressée dans un format 1U. L'autochargeur est parfaitement équipé pour offrir des solutions face à la croissance des données. La gestion distante basée sur le Web permet d'accéder rapidement et facilement à l'autochargeur, de le configurer, de le surveiller et de le dépanner, ce qui diminue la dépendance vis-à-vis du personnel informatique local tout en permettant la prise en charge centralisée de plusieurs sites. Protégez les données confidentielles de votre entreprise avec un chiffrement natif, qui assurera la protection de vos données contre les accès non autorisés en cas de perte ou de vol d'une bande. Supervisez de manière proactive l'utilisation, les performances opérationnelles ainsi que les informations de durée de vie et d'intégrité des lecteurs et des supports grâce à HPE TapeAssure.

Archivage de données à long terme avec une durée de vie des supports allant jusqu'à 30 ans dans des conditions ambiantes normales.

 **Un NAS racks quad-core TS-853U-SP**

La série QNAP TS-853U-SP, est un NAS polyvalent qui, peut facilement être utilisée dans différent applicatif d'entreprise. C’est une solution idéale pour le partage, la sauvegarde, la virtualisation, etc. TS-853U-SP est également un NAS évolutif grâce aux unités d’extension QNAP (le 12 baies UX-1200U-RP ou le 8 baies UX-800U-RP).

|  |
| --- |
| Quad-core Intel Celeron 2.0GHz (jusqu'à 2.41GHz) |
| Technologie de virtualisation (VT-x)4 Go DDR3L(extensible jusqu'à 8 Go) |
| 4 ports USB 3.0 et 1 port HDMI |
| 4 ports Gigabit LAN |
| Simple alimentation |

**Onduleur Eaton line interactive avec 8 prises/garantie 3 ans**

****

Onduleur Line interactive à facteur de puissance 0,9 : Rendement exceptionnel, convivialité et mesure de la consommation

L’Eaton 5PX Rack/Tour est un onduleur line-interactive qui assure la protection efficace des serveurs, des systèmes de stockage et des équipements réseaux. C’est un onduleur très moderne pour la protection des d’équipements d’aujourd’hui : un écran LCD de nouvelle génération, jusqu’à 99% de rendement, la possibilité de mesurer la consommation électrique au niveau d’un groupe de prises, une extension de son autonomie grâce à des packs batteries externes.

• Autonomies typiques à 50 et 70% de charge: 19/11 mn

• Format convertible Rack/Tour• Ecran LCD intuitif

• Protection idéale pour les NAS, Serveur, etc…

• Module d’extension d’autonomie• Garantie 3 ans

**HP LTO-3 Ultrium 800 GB Re-writable Data Cartridge**

Tests exhaustifs, cartouches HP LTO Ultrium répondant à tous vos besoins de fiabilité maximale en cas de restauration de données, offrant haute densité de stockage, facilité de gestion, stockage évolutif et performances de sauvegarde. Couvrant six générations de capacité - LTO-1 (200 Go), LTO-2 (400 Go), LTO-3 (800 Go), LTO-4 (1,6 To), LTO-5 (3 To), LTO-6 (6,25 To) - avec des vitesses de transfert pouvant atteindre 1,4 To/h pour LTO-6, d'où une plate-forme pour tous les besoins et tous les budgets. Depuis LTO-3, les cartouches LTO Ultrium WORM permettent la création d'archives compatibles, permanentes et protégées contre toute manipulation. Depuis LTO-4, le chiffrement AES-256 sécurisé permet des niveaux de sécurité des données encore plus élevés et la conformité aux réglementations les plus rigoureuses du secteur afin d'empêcher tout accès non autorisé aux données. Depuis LTO-5, le système de fichiers de bandes linéaires LTO Ultrium rend l'utilisation de ces bandes aussi simple, souple, portable et intuitive que l'utilisation d'autres supports amovibles et partageables, tels qu'un lecteur USB.

**Capacités et performances les plus élevées parmi les technologies de bande comparables :** HP LTO-6 Ultrium peut écrire ou lire des données à un taux époustouflant de 1,4 To/h, pour stocker, chiffrer et protéger jusqu'à 3 To sur une seule cartouche, ce qui en fait une référence dans les environnements informatiques stratégiques à grande échelle qui fonctionnent 24h/j, 7j/7.

**Très fiable :** Un mécanisme supérieur de « blocage intelligent » et un verrou mécanique empêchent la broche meneuse d'être tirée à l'intérieur du boîtier de la bande. Des capteurs détectent une connexion correcte et empêchent la perte de meneuse qui endommagerait la bande.

**Sécurisé :** La version WORM (Write-Once-Read-Many) offre un stockage des données conforme à l'épreuve des altérations

**Excellent rapport qualité/prix :** La standardisation sur HP LTO-5 ou LTO-6 permet d'offrir les capacités suffisantes pour s'adapter à des fenêtres de sauvegarde de plus en plus petites, au chiffrement AES 256 bits (IEEE1619.1) et à des supports RW ou WORM interchangeables ; sans espace ou surcharge des ressources informatiques.



**2 To HGST Ultrastar 7K4000 SATA III 3,5" 7200t 64Mo HUS724020ALA640** (Serveur)

**“7200 tr/min et fiabilité unique : parfait pour les centres de données !”**

**Qualité et fiabilité de pointe**:

Le disque dur HGST Ultrastar 7K4000 est un disque dur de 2 To avec une vitesse de rotation de 7200 tr/min et un MTBF de 2 millions d'heures, ce qui permet à HGST de le garantir 5 ans. L'Ultrastar 7K4000 représente la sixième génération du design HGST à cinq plateaux introduite en 2004, et qui a été reconnue comme une des meilleures solutions pour le stockage

**serveur.Densité de capacité augmentée de 33 %**:

Avec le développement du Cloud Computing, les besoins des centres de données en matière de disponibilité et de fiabilité des données sont de plus en plus importants : e-mails, images, réseaux sociaux… tout est stocké en ligne. Afin de satisfaire ces demandes, l'Ultrastar 7K4000 délivre une capacité 33% plus importante que la génération précédente Ultrastar 7K3000, le tout avec le même impact environnemental et avec une diminution de près de 24 % de la consommation par Go. L'Ultrastar 7K4000 est un disque dur utilisant le Format Avancé basé sur des secteurs de 4096 bits et fournissant une capacité de stockage optimisée.

**7200 tr/min et SATA III :**

En combinant une interface SATA III et une vitesse de rotation de 7200 tr/min, l'Ultrastar 7K4000 est capable de proposer des taux de transfert bien plus élevés que de nombreux autres disques "serveurs", et ce avec une consommation électrique contenue. Grâce à 5 modes de gestion avancée de la puissance, le 7K4000 réduit sa consommation de près de 59 % en économie d'énergie, et utilise moins d'un watt en veille et au repos. L'innovation au service du Développement Durable L'Ultrastar 7K4000 est certifié par la norme EcoTrac, garantissant une fabrication sans halogène, une efficacité maximale de fonctionnement, ainsi qu'un impact minimal sur l'environnement de sa fabrication à son recyclage.

**Caractéristiques**

•Capacité : 2 To

•Interface Serial ATA 6.0 Gb

•Mémoire tampon : 64 Mo

•Temps d'accès (typ.) moyen : 8 ms

•Vitesse de rotation : 7200 tr/min

•Média vers/depuis mémoire tampon : 171 Mo/sec

•Mémoire tampon vers/depuis hôte : 600 Mo/sec

•Environnement sonore en attente : 29 dB

•Température en fonctionnement : 5 ~ 60 °C

•Température en veille : -40 ~ 70 °C

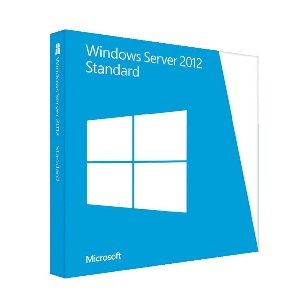
•MTBF : 2,000,000 heures

•Taux d'erreurs : 1 / 10 ^15• Disponibilité : 24/24h et 7/7j

•Consommation : 11,4 W (lecture/écriture) / 5,7 W (attente)

•Résistance aux chocs : 300 G

•Garantie constructeur : 5 ans

**Microsoft Windows Server 2012 Standard - Description du produit**

Microsoft Windows Server Standard 2012 est la version succédant à Windows Server 2008 R2. En tant que version serveur du système d’exploitation Windows 8, Windows 2012 Server Standard vous offre en conséquence des fonctionnalités d’actualité. Cela comprend entre autres l’interface utilisateur moderne de Windows 8, de nombreuses nouvelles fonctionnalités et nouveaux programmes comme des fonctions serveur typiques à haut niveau de performance.

**Un système polyvalent dans le domaine de la gestion de serveur**

Windows Serveur Standard 2012 vous offre un système d’exploitation de serveur fiable avec une interface utilisateur moderne, de nouvelles caractéristiques et beaucoup de nouvelles optimisations. L’interface utilisateur moderne, rendue célèbre par le système d’exploitation Windows 8, est utilisée aussi avec MS Windows Server 2012 Standard, pour laquelle la commande par écran tactile a été optimisée. Si vous voulez renoncer à l’interface moderne, l’installation Core s’offre à vous. Celle-ci se passe totalement de l’interface utilisateur graphique et vous laisse configurer le système d’exploitation Microsoft Windows Server 2012 Standard à l’aide de l’invité de commande Windows et de PowerShell. L’installation Core vient par défaut avec Windows Server Standard 2012 et vous offre par conséquent une plus grande performance pour les applications. Ceci est valable avant tout avec une installation de SQL-Server ou de Hyper-V.

En plus des optimisations optiques, Windows Serveur 2012 Standard comporte de nouvelles fonctionnalités, comme un gestionnaire de tâches remanié qui catégorise les processus en cours, suspend les applications inactives pour un gain de puissance et facilite la recherche d’applications avec sa nouvelle interface. D’autres fonctions comme Active Directory Domain Services, la plateforme de virtualisation actuelle Hyper-V, Microsoft Windows Azure et bien d’autres, complètent MS Windows Server 2012 Standard pour en faire un système d’exploitation de serveur optimal.

**Nouveaux programmes et fonctionnalités de Microsoft Windows Server 2012 Standard**

Windows Serveur 2012 Standard met à votre disposition un système d’exploitation stable pour l’exploitation de serveur qui offre un soutien optimal avec ses nombreuses nouveautés et caractéristiques :

Nouvelle interface : Interface utilisateur moderne optimisée pour la commande via écran tactile

Nouveau gestionnaire de tâches : Gestionnaire de tâches remanié pour plus de puissance

Soutien SMB 3.0 : Nouvelle version protocole pour un accès aux fichiers partagés plus stable et plus rapide

PowerShell 3.0 : Nouvelle version PowerShell pour la gestion des paramètres système

Microsoft Windows Azure: Nouvelle caractéristique pour la sécurisation du serveur sur le Cloud Azure

**Internet Information Service 8.0 : Gestion des certificats à validation étendue**

En plus de nouveaux programmes et fonctions, Microsoft, avec Microsoft Windows Server 2012 Standard, veille à garder constamment actuelles et optimisées les technologies qui ont fait leurs preuves. C’est le cas de la version actuelle de la plateforme de virtualisation Hyper-V avec une efficacité optimisée et DirectAccess amélioré. Ce dernier a été optimisé à ce sujet, de façon à contenir les technologies de réseau IPv6 et ainsi rendre inutile l’utilisation de PKI.

**Gestion de données sûre**

MS Windows Server 2012 Standard dispose désormais aussi d’un contrôle d’accès dynamique (Dynamic Access Control) en tant que fonction de sécurité supplémentaire. Celui-ci contrôle l’accès aux données via des métadonnées, ce pourquoi il agit sur les lignes de sécurité d’Active Directory. Le contrôle d’accès dynamique peut par exemple assurer qu’un accès injustifié soit interdit, même après le déplacement d’un fichier dans un autre dossier. De plus, les données sont sécurisées lors de la sauvegarde. Microsoft introduit aussi avec le nouveau Windows Serveur 2012 Standard le nouveau système de données ReFS. Celui-ci sert de complément au système connu NTFS et a été développé spécialement pour les serveurs de données et la sauvegarde de données.

Windows Server 2012 Standard comprend l’utilisation de deux processeurs physiques. De plus, le système d’exploitation permet la mise en place de deux instances virtuelles, ou bien machines virtuelles. Windows Server 2012 Standard est alors parfaitement adapté aux petites et moyennes entreprises pour une virtualisation modérée.

# Concept clés des sauvegardes

Le NAS monter en Raid 5 et va être séparé en plusieurs secteurs et relier aux réseaux locaux de l’entreprise. Cela va diminuer plusieurs problématiques que l’entrepris rencontre. Comme la mise en place d’un Active Directory (AD).

Active Directory : nous donne la possibilité de contrôler les secteurs de l’entreprise, d’autoriser les accès au utilisateur, et de sécuriser le NAS.

Car Active Directory répertorie les éléments d'un réseau administré tels que les comptes des utilisateurs, les serveurs, les postes de travail, les dossiers partagés, les imprimantes. Un utilisateur peut ainsi facilement trouver des ressources partagées, et les administrateurs peuvent contrôler leur utilisation grâce à des fonctionnalités de distribution, de duplication, de partitionnement et de sécurisation de l’accès aux ressources répertoriées.



[\\WINSA](file:///\\WINSA)

\\WINSC

\\WINSVN

\\WINSPR

\\WINSVO

Administrateurs

\\WINDAR

Voilà l’organigramme si dessus des secteurs que le NAS et l’AD vont gère pour assure la redondance des données puis les sauvegarder dans la bande magnétique.

Pour la sécurité de l’entreprise l’utilisateur va être identifier par un numéro et un mot de passe (voir la charte informatique) pour lui permettre d’accéder au secteur de son service.

1. Charte qualité client de l’entreprise AutoConcept

# Continuité du service en cas de panne

Nous nous engageons à :

* Rester disponible pendant les heures d’ouvertures (8h30 à 12h 13h à 18h30)
* Communiquer les informations nécessaires sur la panne actuelle

# La relation client

Nous nous engageons à :

* Garantir un accès au service de nos équipes afin de répondre à vos demandes
* Vous apportez des réponses claires et compréhensibles de tous
* Avoir une tenue et un comportement correcte et courtois dans le cadre des entrevues et des appels téléphoniques
* Apporter un suivi régulier sur la qualité de notre personnel

# La sécurité et la productivité

Nous nous engageons à :

* Veiller sur la protection de vos données personnelles en notre possession
* Veiller à la continuité du service en cas de panne
* Sauvegarder régulièrement les données en cas d’éventuelles pertes
* Une intervention rapide de l’équipe informatique
* Veiller à la gestion et au bon fonctionnement du parc informatique
* Faire un contrôle des accès régulier

1. Memo interne

# Comportement à adopter en entreprise :

⚠ Un comportement courtois envers les utilisateurs que ce soit au téléphone ou physiquement

⚠ S’identifier ainsi qu’énoncer le nom du service lors d’un appel téléphonique

⚠ Adopter une tenue correcte et présentable dans le cadre des interventions

⚠ Expliquer de manière compréhensive de tous, les modifications apportées au cours des interventions

⚠ Informer les utilisateurs de la progression ainsi que de l’estimation de temps des dépannages

⚠ Toutes les demandes doivent être traitées

⚠ Les utilisateurs doivent être tenue au courant des changements (matériel et logiciel

# Sécurité à appliquer au sein de l’entreprise

⚠ Interdiction de divulguées ou de consulter des informations confidentielles.

⚠ Le service informatique ne pas changer le mot de passe de l’utilisateur sans son consentement.

⚠ Le service informatique doit avoir une trace des demandes d’habilitations

⚠ Le service informatique doit filtrer le contenu en entreprise et en informer les utilisateurs

⚠ Le service informatique doit maintenir à jour les systèmes d’exploitation et les logiciels

# Outils informatiques à disposition du service informatique

⚠ Un système de recensement des incidents est mis à la disposition du service informatique

⚠ Le service informatique est responsable des habilitations dans l’AD (Active Directory)

⚠ Le service informatique a à sa disposition du matériel informatique de remplacement pour les utilisateurs

⚠ Le service informatique peut donner accès à des logiciels spécifiques aux utilisateurs. Ce logiciel doit être vérifié et la demande doit être effectuée par le chef de services de l’utilisateur en question.

1. Glossaire

**AD (Active Directory)** : est le nom du service d'annuaire de Microsoft apparu dans le

Système d'exploitation Microsoft Windows Server 2000.

**Archivage** : Sauvegarde et stockage d'un document électronique.

**AES 256 bits** : (Advanced Encryption Standard) est un algorithme de chiffrement

**Cloud**: c'est accéder à des ressources informatiques qui sont quelque part, à travers un réseau

**CNIL** : La Commission nationale de l'informatique et des libertés, La CNIL est chargée de veiller à ce que l’informatique soit au service du citoyen et qu’elle ne porte atteinte

**Données personnelles** : correspondent à toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée

**Format 1U** : Une unité de rack ou U est la taille standard désignée à indiquer la hauteur d'équipement informatique prévu pour être installé dans des baies serveur de 19 pouces de largeur. Les baies serveur offrent place à du matériel standardisé de 19" (482.6 mm), et ont une hauteur variable, exprimée en U ou unités rack. 1U équivaut à 1.75" ou bien 44.45 mm.

**Habilitations** : donner des droits d’accès

**LTO : (**Linear Tape-Open) est une technique de stockage sur bande magnétique

**Mémoire tampon :** est une zone de [mémoire vive](https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9moire_vive) ou de disque utilisée pour entreposer temporairement des [données](https://fr.wikipedia.org/wiki/Donn%C3%A9e).

**MTBF :** Le temps moyen entre pannes ou durée moyenne entre pannes, souvent désigné par son sigle anglais MTBF (mean time between failures),

**NAS :** estun serveur de stockage en réseau

**Parité :** Les blocs de parité permettent de reconstruire les données manquantes quand un disque est défectueux

**RAID : (**Redundant Array of Independent Disks)

**SATA :** La norme Serial ATA ou SATA, permet de connecter à une carte mère tout périphérique compatible avec cette norme

**Sauvegarde :** [Action](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=Action) [de](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=de) [mettre](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=mettre) [en](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=en) [sécurité](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=s%C3%A9curit%C3%A9) [des](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=des) [informations](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=informations) [importantes.](http://www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=importantes)

**To :** (téraoctet) est une unité de mesure et représente 1 000 000 000 000 octets.

**WORM :** bandes magnétiques avec un lecteur/enregistreur bloqué pour empêcher les mises à jour, disques magnétiques avec des micro programmes (firmware) interdisant les mises à jour et suppressions, SAN et NAS également bloqués**.**

1. Webographie

**Concept clés des sauvegardes**

<https://www.macway.com/fr/>

<http://www.tomshardware.fr/articles/nas-raid-entreprise,2-898-4.html>

**Caractéristiques**

<https://www.youtube.com/watch?v=WqGeTOt6A0Q>

<https://www.qnap.com/fr-fr/>

<https://buzut.fr/tirez-le-meilleur-de-vos-disques-durs-avec-raid/>

<http://www.nasexpert.fr/nas-qnap-ts-853u-sp/selection-1-dd_qnap-1416.html>

**Synthèse sur l’outil informatique en entreprise**

<http://www.cnil.fr>

<http://www.olfeo.com>

<http://www.cil.cnrs.fr/CIL/spip.php?article1481>

**Charte qualité service client**

<https://qualite.ooreka.fr/comprendre/charte-qualite>