Institut national de la recherche scientifique

Service d’hébergement de type Internet

Entente de niveau de service(SLA)

2020-05-20

TABLE DES MATIÈRES

I. Version du document

Date	Version	Responsable	Commentaire
2020-05-04	1.0	Serge Verret	Initiale
2020-05-20	1.1	Serge Verret	Officielle

II. Général

A. Objectifs

Le SRI offre à la communauté un service d'hébergement de sites web de type Internet public. Ce document d'entente de niveau de service établit le niveau de performance du service, des fenêtres d'opération ainsi que la mise en place des balises régissant ce type de service.

B. Définition

Un hébergement de type Internet, offre un espace de création d'un site web dont la diffusion vise la population externe globalement. Ces sites sont habituellement des organes de communication pour l'institution, pour des associations de l'institution, des groupes de recherche ou individus reliés à l'INRS. Il s'agit d'information dont la sensibilité est minimale.

Pour ce faire, la technologie en place permet l'accès à l'externe à tous les sites hébergés sous cette entente tout en restreignant l'accès au réseau interne par le biais de ce service. Aucune interaction avec des systèmes internes n'est permise.

C. Contacts

- Le responsable de ce service est l'Analyste Responsable des systèmes d'information de l'institution;
- L'Analyste en sécurité participe à la validation des applications et logiciels mis en place;
- Une équipe technique réalise la mise ne place et la configuration nécessaire à ce type de service tout en offrant la gestion des incidents.
- Du coté client, un responsable est identifié, et un contact technique s'il y a lieu.

III. Environnement

A. Réseau

- Le service sera établi sur le réseau DMZ de l'INRS;
- Les accès de l'externe sont permis en http et https;
- Le service ne peut atteindre le réseau interne de l'INRS;
- Si le service nécessite un accès https, un certificat doit être acquis et implanté.

B. Serveurs

Les serveurs supportant le service sont de type Linux (Centos) offert sur une ou des machines virtuelles.

C. Logiciels

Les logiciels ou applicatifs offerts sont les suivants

- Système d'exploitation Centos Linux version minimal 7.7;
- Langage PHP version minimal 7.3;
- Base de données MariaDB version minimal 10.3;
- CMS de type Wordpress version minimal 5.4;
- D'autre logiciels peuvent être ajouté de façon exceptionnelle.

D. Capacité

L'espace offert est déterminé, à la mise en place du site avec l'évaluation des besoins au démarrage. Une réévaluation des besoins peut être établit en cours de route lorsque les besoins changent, mais doit faire l'objet d'un projet de mise à niveau de l'entente de service.

IV. Disponibilité et Gestion des évènements

A. Disponibilité

Le service vise une disponibilité de 97% mensuel, une plage correspondant à 3% est réservée pour fin d'interruption soit volontaires ou par incidents. Le service offre les processus suivants :

- Une copie journalière de l'environnement
- Une reprise de service, à l'intérieur d'une demi-journée si le problème est mineur
- La résolution d'un problème majeur, les délais de résolution variant selon la gravité.

B. Gestion des incidents

Le SRI offre le support de base équivalent à l'ensemble des autres services :

- Un support complet sur les heures de bureau entre 8.30 et 16.30
- Un support d'urgence le soir et fin de semaine, si la résolution du problème nécessite l'appel de ressources spécialisées, non disponibles durant cette plage d'urgence, les travaux de résolution pourraient être repris seulement lors de la prochaine plage de travail, aux heures normales de bureau.

C. Gestion des vulnérabilités

Le SRI effectue à l'occasion des analyses de vulnérabilités qui peuvent mener à la modification de l'environnement de l'espace d'hébergement ou des logiciels installés.

V. Bonnes pratiques

L'utilisation du service nécessite la réalisation de certaines actions de bonnes pratiques afin d'établir un certain niveau de sécurité de base, autant pour le service du client que pour nos infrastructures de services.

A. Gestion des accès

- Les accès seront limités à l'espace de travail du site seulement;
- Nous recommandons l'utilisation d'un mot de passe avec une complexité élevée (longueur de 8 caractères minimum, utilisation de chiffres, majuscules et caractères spéciaux;
- Nous recommandons l'utilisation de captcha sur les pages de connexion, dont les plugins Captcha-bank ou Google-captcha;
- À la mise en place du gestionnaire de contenu WordPress, limiter le rôle d'administration à un seul individu;
- Nous recommandons de limiter le nombre de tentatives de connexion : le plugin Captcha-bank permet cette fonction;

B. Gestionnaire de contenu WordPress

- À la mise en place du gestionnaire de contenu WordPress, limiter le rôle d'administration à un seul individu;
- Le mot de passe d'administration doit être complexe et être changé conformément à la politique de sécurité informatique de l'INRS;
- N'installer que des modules (plug-in) validés, idéalement par le SRI;
- Mettre à jour régulièrement le gestionnaire de contenu à la version la plus récente.

C. Développement

- Avant de débuter la programmation comme telle, la ressource responsable du développement organise une rencontre (1 heure max) avec le SRI, afin de « challenger de façon constructive » ce qu'on s'apprête à développer. Le but n'est pas de commenter le sujet du site, mais plutôt de s'assurer que certaines bonnes pratiques seront respectées, entre autres sur les aspects liés à la sécurité;
- Une fois le site développé et avant sa mise en production, il sera validé avec un outil automatisé qui s'assurera qu'il n'y a pas de brèche de sécurité et au besoin, notre expert en sécurité, pourra apporter des recommandations;
- Une fois en production, une vérification automatisée sera mise en place pour nous assurer que des enjeux de sécurité n'apparaissent pas avec le temps;
- L'accès SFTP de l'espace d'hébergement doit être limité à un cercle restreint;
- L'accès à la base de données doit être limité à un cercle restreint;
- Les développements doivent respecter une saine gestion de l'espace d'hébergement, le SRI est toujours disponible pour valider vos interrogations.

VI. Annexes