



Université
Lille1
Sciences et Technologies

Centre de Ressources Informatiques

Rapport d'activité 2013

--

18/03/14

Sommaire

1 INTRODUCTION.....	1
2 MISSIONS ET ORGANISATION DU CRI.....	1
3 INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE.....	2
3.1 SERVICE « ASSISTANCE ET ACHATS ».....	2
3.2 SERVICE « RÉSEAU ».....	4
3.3 SERVICE « SYSTÈME ».....	5
4 SYSTÈME D'INFORMATION ET SERVICES NUMÉRIQUES.....	6
4.1 SERVICES « CALCUL SCIENTIFIQUE INTENSIF ».....	6
4.2 SERVICE “GESTION”.....	7
4.3 SERVICE “WEB – ENT”.....	9
5 ORGANISATION.....	10
5.1 SERVICE ADMINISTRATION ET MAINTENANCE DES LOCAUX.....	10
6 PROJETS TRANSVERSES.....	10
6.1 NOROPALE.....	10
6.2 PORTAIL D'ASSISTANCE INFORMATIQUE.....	11
6.3 SÉCURISATION DES SITES WEB.....	12
7 QUELQUES INDICATEURS.....	12
7.1 VENTILATION DES ACTIVITÉS DES PERSONNELS DU CRI PAR GRANDS DOMAINES.....	12
7.2 SATISFACTION DES UTILISATEURS.....	12
7.3 DISPONIBILITÉ DE L'INFRASTRUCTURE ET DES SERVICES NUMÉRIQUES.....	13
7.4 INCIDENTS DE SÉCURITÉ.....	13
7.5 PRINCIPAUX POSTES BUDGÉTAIRES.....	14

1 Introduction

Ce second rapport annuel présente les activités réalisées par les personnels du Centre de Ressources Informatiques de l'Université de Lille 1 au cours de l'année 2013. Il comporte également un rappel des missions et de l'organisation du CRI. Celle-ci a évolué en 2013 avec la création d'un service « assistance et achats ». Ce service regroupe les activités de gestion de parc de postes de travail, d'assistance de proximité, de support des achats informatiques et de distribution de logiciels.

Outre la création de ce nouveau service, l'année 2013 a été marquée par des mises à niveau significatives du coeur de notre réseau de campus et de notre infrastructure d'hébergement informatique. Cela nous permettra de développer la mutualisation à l'échelle de l'établissement. Nous avons également poursuivi la dématérialisation des procédures administratives et entrepris un travail de fond pour diminuer notre exposition aux risques de piratage de nos serveurs informatiques et de fuite de données sensibles.

2 Missions et organisation du CRI

Le CRI gère l'infrastructure informatique d'intérêt collectif et le système d'information de l'établissement. Il contribue à la conception, au développement et à la mise en œuvre de nombreux services numériques pour les personnels et les étudiants :

- messagerie, agenda et prise de rendez-vous ;
- maintenance/sécurité/antivirus des machines de bureau et portables, accès WIFI et VPN ;
- réalisation et hébergement de sites Web ;
- mise en oeuvre et aide à l'utilisation de moyens de calcul scientifique intensif ;
- mise en œuvre et déploiement des applications de gestion (scolarité, comptabilité, ressources humaines, recherche, paie...) ;
- espace numérique de travail (consultation de notes et de documents administratifs par exemple) ;
- distribution de logiciels (conseil et assistance dans le cadre du marché logiciels) ;
- hébergement de serveurs (laboratoires, ICARE, GRID 5000,...).

Le CRI travaille en collaboration avec les responsables informatiques et les gestionnaires de parc informatiques des composantes, services et laboratoires de l'université qui sont les interlocuteurs de proximité des utilisateurs. Ce rôle est tenu par le service informatique assistance et achats pour une partie des services et composantes.

La direction du CRI est constituée du directeur, Didier Lamballais, de son adjoint, Gérard Temperman et du responsable administratif et financier, Philippe Delecourt. Au 31 décembre 2013, 44 personnels étaient affectées administrativement au CRI, dont 4 dans la Cellule Nationale Logicielle¹, une structure de mutualisation dépendant directement du ministère mais hébergée par Lille 1.

Un ingénieur du CRI, Bruno Six, est mis à disposition de l'UMS Icare et un autre ingénieur, Christiane Francq, travaille principalement pour l'Observatoire Régional de l'Enseignement Supérieur.

Les personnels du CRI sont répartis dans 6 services et couvrent trois grands domaines d'activités :

- la mise en oeuvre de l'infrastructure informatique : services « assistance et achats », « réseau » et « système » ;
- le développement et l'administration du système d'information et de services numériques : services « calcul scientifique intensif », « gestion » et « Web ENT » ;
- l'organisation et la logistique interne : service administratif et de maintenance des locaux.

3 Infrastructure informatique

3.1 Service « assistance et achats »

3.1.1 Missions

Ce service prend en charge le support informatique de premier niveau pour les personnels de l'établissement sur l'ensemble des services numériques mutualisés de l'établissement. Il assure le support de proximité et la gestion du parc informatique (équipements individuels et partagés), de l'UFR de Géographie, de l'UFR des Sciences de la terre, des services centraux de l'Université, du CRI, de la MDE, de l'OFIP, de Pass'Pro, du SUIAO, du SUAPS, du centre de documentation de la FSES et des services centraux des UFR de Biologie et de Chimie.

Cela recouvre :

- l'aide et le conseil pour l'acquisition d'équipements informatiques et de logiciels et leur configuration ;
- la gestion des achats logiciels ;
- la mise en œuvre, la maintenance et le dépannage de l'environnement de travail informatique professionnel des utilisateurs ;
- l'assistance et le conseil auprès des utilisateurs pour l'utilisation de l'environnement informatique mis à leur disposition : bonnes pratiques notamment pour prévenir les

¹ <http://groupelogiciel.univ-lille1.fr/Pages/Default.aspx>

risques liés à la sécurité informatique, choix des outils, recommandations d'usage, aide au paramétrage, à la configuration ou au diagnostic des dysfonctionnements ;

- l'administration de services de partage de ressources : partage de fichiers et d'imprimantes ;
- l'administration d'outils pour faciliter la gestion du parc informatique et la mise à jour automatique de logiciels ;
- la gestion des demandes et des incidents sur les services numériques mutualisés opérés par le CRI et l'escalade vers les administrateurs en charge de ces services.

3.1.2 Composition de l'équipe

- 3 ingénieurs, Michel Krzesaj (chef de service), Francis Payen (Responsable adjoint, chef de l'équipe gestion de parc) et Julien Roussel
- 4 techniciens : Arnaud Cadet, Laurent Decooninck, Andy Del Maronéo et Saïd Lardrouz
- 1 adjoint technique : Sylvie Maison

3.1.3 Faits marquants

- Création officielle et mise en place du service en juin 2013
- Installation et configuration de la solution logicielle de HelpDesk GLPI
- Adhésion de l'établissement aux marchés nationaux pour l'acquisition de matériels et de logiciels :
 - MATINFO3, Microsoft, Adobe, RedHat et logiciels généralistes
- Constitution d'un groupe de travail pour l'étude d'un annuaire (type Active Directory) global à l'établissement pour la gestion des espaces de fichiers partagés et la mise en place de stratégies de groupe et de fonctions de gestion centralisée du parc informatique.
- Mise en place d'une cellule de proximité composée de deux techniciens dans le bâtiment SN5, pour desservir les UFR de Géographie et des Sciences de la Terre

3.1.4 Quelques chiffres-clés

3.1.4.1 Distribution de logiciels

Chiffre d'affaires : 143 639 €, 272 commandes traitées, 320 DVD gravés et 2350 licences ou contrats de location délivrés.

3.1.4.2 Gestion de parc

Périmètre du parc informatique géré par le service :

Composante	Postes professionnels	Postes d'enseignement
Administration - Services centraux	350	
Centre de Documentation de la faculté des Sciences économiques et sociales	11	15
CRI – Centre de ressources informatiques	30	
Maison des étudiants		8
SUAIO - Service Universitaire Accueil, Information, Orientation et Insertion Professionnelle	40	19
SUAPS - Service Universitaire des Activités Physiques et Sportives	12	8
UFR de Biologie - Bâtiment d'enseignement - SN1	17	16
UFR de Biologie - SN3	15	
UFR de Chimie	12	34
UFR de Géographie	70	106
UFR des Sciences de la terre - SN5	100	26
Total :	657	232

3.2 Service « Réseau »

3.2.1 Missions

Le service Réseau est en charge de la conception, du déploiement, de l'évolution et de la supervision de l'infrastructure du réseau informatique filaire et sans-fil de Lille 1 et de sa connexion à l'Internet. Il conçoit et met en œuvre différents services numériques, comme l'annuaire des comptes informatiques et le service de messagerie collaborative, et apporte son expertise « système et réseau » au SEMM et au service « Web ENT » du CRI pour la mise en œuvre d'autres services (Portail, serveurs web, Moodle, etc.)

3.2.2 Composition du service

4 ingénieurs et 2 techniciens : Dominique Marant (chef de service), Patrick Declercq, Thomas Olivier, Bernard Szelag, René Delacroix et Christian Deflandre (jusqu'au 30 septembre 2013)

3.2.3 Faits marquants

- Renouvellement du coeur de réseau de campus : 2 châssis redondants installés dans 2 bâtiments du campus pour une haute disponibilité et plus de capacité

- Augmentation de la bande passante disponible : les commutateurs "Secteur de bâtiments" sont maintenant raccordés à 2 X 10Gb/s sur le coeur de réseau (en 2012, ces liens étaient à 1 Gb/s)
- Renouvellement des marchés de services pour le réseau régional NOROPALE

3.2.4 Quelques chiffres-clés

- 240 bornes WiFi – 650 commutateurs ethernet – plus de 10 000 équipements connectés
- Interconnexion avec Noropale-Renater à 600 Mb/s
- 750 utilisateurs du service VPN (personnels)
- 12 500 utilisateurs WiFi (personnels et étudiants)
- Messagerie
 - 1 000 clients POP, 1350 clients IMAP (personnels)
 - Webmail : 2 700 utilisateurs SOGo
 - Sur 20 250 étudiants inscrits pour l'année 2013-2014 :
 - 11 500 ont redirigé leur courrier Lille 1 vers une messagerie externe
 - 2 600 relèvent leur boîtes aux lettres Lille 1
- Relais messagerie
 - 80 000 messages reçus de l'Internet par jour
 - 30 000 messages envoyés de Lille 1 par jour
 - 2 300 listes de diffusion messagerie
 - 290 sites web hébergés

3.3 Service « Système »

3.3.1 Missions

Ce service assure la maîtrise d'ouvrage et le suivi de l'environnement des salles machines du CRI (M4 et SN2) : climatisation, alimentation électrique, sécurité incendie, détection d'intrusion, aménagement et câblage. Il est en charge de la conception, du déploiement, de l'évolution et de la supervision de l'infrastructure d'hébergement de services numériques mutualisée de Lille 1. Il apporte également un support "système" au service « calcul scientifique intensif ».

3.3.2 Composition du service

3 ingénieurs : Patrick Billa (chef de service), Eric Cassette et Kristian Kocher (jusqu'au 12 octobre 2013).

3.3.3 Faits marquants

- Abandon progressif de la technologie Fiber Channel pour le raccordement des baies de stockage aux serveurs, au profit de la technologie iSCSI qui évite le déploiement de matériels dédiés, ce qui permet de réduire sensiblement les coûts

- Passage du SAN iSCSI en 10Gb/s
- Démarche développement durable : confinement de l'air chaud dans le local onduleur
- Mise en place d'une offre stockage et d'hébergement de serveurs virtuels pour les composantes et laboratoires
- Opération inventaire des équipements informatiques
- Départ de Kristian Kocher à la mi-octobre 2013, il a été remplacé début janvier

3.3.4 *Quelques chiffres-clés*

- 18 serveurs physiques² supportent 164 serveurs virtuels (132 sont utilisés par le CRI, 23 par d'autres services communs, 3 par des laboratoires et 6 par d'autres entités)
- Capacité de stockage : 96,5 téraoctets³, 55 To performants et 41,5 To capacitifs
- Investissement : 65 K€ pour l'extension ou le renouvellement de l'infrastructure d'hébergement informatique

4 **Système d'information et services numériques**

4.1 **Services « Calcul Scientifique Intensif »**

4.1.1 *Missions*

Le service a une mission d'appui à l'usage des moyens de calcul scientifique intensif (grilles, cloud, cluster, supercalculateurs, moyens nationaux/européens). Il aide, forme et supporte les utilisateurs. Il administre les moyens mutualisés au niveau de l'établissement, en collaboration avec le service « Système » du CRI.

4.1.2 *Composition du service*

2 ingénieurs de recherche « Chef de Projet/Expert en Calcul Scientifique » : Cyrille Bonamy (jusqu'au 30 septembre 2013), Yvon Tinel (jusqu'au 31 décembre 2013) et Jean-François Le Fillâtre (depuis le 15 septembre 2013).

4.1.3 *Faits marquants*

- Mise en production des équipements de calcul achetés l'année dernière sur financement par le CPER Noropale, l'ERC de Patrick Cordier (UMET) et de laboratoires de Lille 1
- De nouveaux équipements ont été intégrés dans le cluster de calcul :
un serveur avec deux cartes Xeon Phi (60 coeurs par carte) financé par le PPF calcul ;
128 coeurs de calcul et une extension Infiniband financés par l'UCCS.
- Changement de logiciel de gestion du noeud de la grille EGI, passage de Glite à EMI

² Capacité totale : 136 coeurs de traitement et 1,106 téraoctets de mémoire vive

³ 96 500 000 000 000 de caractères

- Utilisation de la plate-forme OpenStack dans le cadre du master calcul scientifique intensif
- Départ en retraite d'Yvon Tinel et en mobilité de Cyrille Bonamy, les deux ingénieurs de recherche du service. Arrivée de Jean-François Le Fillâtre en septembre. Il a été rejoint en janvier 2014 par Matthieu Marquillie, ingénieur de recherche CNRS affecté précédemment au LML, en détachement à Lille 1.

4.1.4 *Quelques chiffres-clés*

- Financement : 1,5 M€ depuis 2009 (730K€ en 2012)
- Equipements de calcul :
 - cluster hybride : 45 téraflops, 2016 coeurs de calcul, 7168 GPU, 156 Téraoctets de stockage utiles, réseau Infiniband 40 Gb/s
 - IBM BlueGene/L : 5 Téraflops, 2048 coeurs de calcul et 6 Téraoctets de stockage GPFS
 - noeud de la grille européenne EGI : 1 serveur virtualisé pour les services d'accès et 12 noeuds de calcul (96 coeurs), 125 Téraoctets de stockage
- Nombre d'heures de calcul : plus de 10 000 000 par an
- Nombre d'utilisateurs locaux : environ 100 actifs

4.2 **Service "Gestion"**

4.2.1 *Missions*

Le service "gestion" couvre les domaines de gestion suivants : Ressources humaines, Finances, Scolarité, Recherche, Pilotage et patrimoine. Pour chacun de ces domaines de gestion, le service met à disposition de ses usagers/utilisateurs des logiciels qu'il a développés ou installés. Il en dispense les formations et en assure l'assistance. Le service conseille aussi les responsables de l'établissement sur tout ce qui relève du système d'information.

4.2.2 *Composition du service*

5 ingénieurs et 3 techniciens : Bernard Barbez (chef de service), Dominique Delecroix, Bruno Leplus, Eric Messéant, Muriel Duhaut, Jean-Pierre Labbe, Dominique Golpart et Sylviane Butez.

4.2.3 *Faits marquants*

Parmi les nouveaux projets 2013, une part importante est consacrée au domaine ressources humaines, nous pouvons ainsi citer comme applications marquantes :

- Service Web gérant la RAFP, ce service a simplifié et fiabilisé la gestion de la retraite additionnelle de la fonction publique aussi bien lorsque l'Université est employeur principal que lorsqu'il est employeur secondaire.
- Service Web qui gère les contrats et vacations étudiants, ce service est utilisé par les composantes et le service RH de l'Université, un « workflow » intégré permet la com-

4. Système d'information et services numériques

munication entre ces différentes entités. Ce service couvre la saisie et l'édition du contrat par la composante puis sa validation par l'administration centrale, il permet aussi à la composante d'effectuer le service fait et à la RH de pré-liquider le paiement.

- Service Web qui dématérialise la gestion du remboursement par l'établissement des titres de transport de ses agents. Est concerné par ce service l'ensemble des personnels de l'Université. Ce service en ligne permet d'une part à l'agent d'effectuer sa demande de remboursement de son titre de transport et de télécharger ses justificatifs et d'autre part aux services RH, de contrôler, de valider et de procéder à la pré-liquidation de ce remboursement.

En ce qui concerne les autres domaines, nous pouvons relever pour la scolarité et les finances les points suivants :

- Amélioration de la procédure dématérialisée d'inscription pour les étudiants, parmi ces améliorations, citons l'intégration automatique lors de l'inscription de l'étudiant des données issues de l'ESPE et d'Admission Post-Bac.
- Mise en place d'un service en ligne pour la gestion des accréditations des formations.
- Mise en place d'un service pour gérer les journées de grève.
- Mise en place d'un service en ligne pour la gestion de l'inventaire comptable des biens.

4.2.4 Quelques chiffres-clés

L'activité du service gestion pour l'année 2013 se répartit pour 25% dans des nouveaux projets et 75% dans des tâches courantes de maintenance et d'évolution des logiciels produites par le service.

Pour l'application RAFP :

- Nombre d'agents traités pour lesquels l'université est employeur principal : 126
- Nombre d'agents traités pour lesquels l'université est employeur secondaire : 375

Pour l'application Contrat et Vacation étudiant (cette application a été mise en production en septembre) : 556 contrats gérés pour 869 paiements.

Pour l'application titre de transport (mise en production en décembre sur 2 sites pilotes) : 63 titres de remboursement ont été saisis.

4.3 Service “Web – ENT”

4.3.1 Missions

Le service est composé de deux équipes. L'équipe web exploite la plate-forme de gestion de contenus web, crée les composants, structure les sites web tout en assurant le montage HTML. Elle fournit une assistance très importante dans la réalisation des sites web pour les UFRs et services de l'établissement. Enfin elle assure le suivi administratif des sites hébergés et le recueil des statistiques de consultation. Progressivement, l'équipe web prend également en charge la gestion technique de la plate-forme d'hébergement des sites web.

L'équipe Espace Numérique de Travail (ENT) exploite le portail de l'établissement et y développe ou déploie des applications pour les besoins des différents services de l'université. Elle exploite également le système d'authentification unique et de fournisseur d'identité de gestion des groupes et rôles des usagers au sein des applications. Elle exploite le catalogue des formations de l'établissement.

4.3.2 Composition du service

7 ingénieurs et 1 technicien : Claude Viéville (chef de service), Patrick Baudrenghien, Sylvie Comoretto, David Darras, Annie Devin, Bruno Hadoux, Philippe Laporte et Brigitte Wal-laert-Taquet.

4.3.3 Faits marquants

- Mise en place et outillage d'une nouvelle méthode de développement « participative » qui évite au demandeur l'effet « tunnel »
- Développement de plusieurs applications à partir de cette méthode :
 - gestion des événements de communication de l'établissement ;
 - fiches d'intervention du PC sécurité ;
 - dispositif de promesses de dons ;
 - dispositif d'enregistrement de la taxe d'apprentissage.
- Sélection de Drupal comme nouvelle plate-forme de gestion de contenus de l'établissement, qui remplacera progressivement Infoglué
- Mise en production de la plate-forme de Gestion Électronique de Documents NUXEO
- Prise en compte beaucoup plus importante de la sécurité des sites web avec le démarrage du projet de cartographie des sites web

4.3.4 Quelques chiffres-clés

- Portail : 65 000 sessions / mois avec environ 10 000 utilisateurs différents / mois
- Espace de documents : 1 400 nouveaux documents administratifs en 2013, 800 accès par mois en lecture
- Sites web institutionnels : 100 000 visiteurs / mois et 126 000 visites / mois
- Catalogue de l'offre de formation : 30 000 visites / mois

- Authentification CAS : 15 000 autorisations / jour pour 8 000 utilisateurs
- Fournisseur d'identité Renater : 33 000 autorisations /mois

5 Organisation

5.1 Service administration et maintenance des locaux

5.1.1 Missions

Ce service assure la gestion financière de l'Unité Budgétaire « Technologie de l' Information et de la Communication » qui regroupe le CRI, le SEMM et des crédits pour le soutien à l'usage des TIC, ainsi que celle de deux services à comptabilité distincte : UNISCIEL⁴, une université numérique thématique et la CNLESR⁵, la cellule nationale logicielle de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Ce service est également en charge de la gestion administrative du Centre de Ressources Informatiques et de l'entretien du bâtiment M4.

5.1.2 Composition du service

Responsable administratif et financier : Philippe Delecourt

Secrétariat : Isabelle Derudder et Eliane Tschann

Service général : Maryse Tarmoul et Fatiha Ezzaoui

6 Projets transverses

6.1 Noropale

L'appel d'offres pour le nouveau marché NOROPALE démarrant le 17 janvier 2014 a été préparé dès le début 2013 pour pouvoir l'attribuer au plus tard mi-juin de façon à laisser le temps à d'éventuels nouveaux opérateurs de déployer leurs infrastructures avant le 17 janvier 2014.

Ce marché a pour objet la mise en place, la maintenance et l'exploitation d'un service de transport de données assurant l'interconnexion entre les Établissements d'Enseignement et de Recherche dans le Nord/Pas-de-Calais et leur raccordement à RENATER.

Une pré-étude a été faite sur la disponibilité de fibres noires dans le périmètre des 23 sites NOROPALE répartis sur l'ensemble de la région Nord/Pas-de-Calais. L'offre n'étant pas suffisante pour l'instant, cette piste n'a pas été retenue pour la période 2014-2016.

La rédaction du cahier des charges a été faite conjointement par les CRI des deux établissements porteurs du marché : l'université de Lille 1 et l'UVHC.

⁴ <http://www.unisciel.fr/>

⁵ <http://cri.univ-lille1.fr/ContactsCNL/>

Ce marché est composé 3 lots indépendants :

- Lot 1 : Service de transport des données et de connectivité Ethernet pour les sites de la métropole lilloise ;
- Lot 2 : Service de transport des données et de connectivité Ethernet pour les sites situés hors de la métropole lilloise ;
- Lot 3 : Service IP.

L'attribution et la notification des 3 lots ont été faites le 11/06/2013.

Le lot 1 a été attribué à un nouvel opérateur SFR. Celui-ci n'ayant pas terminé le déploiement au 17 janvier, des prolongations (1 mois pour 9 des 12 sites et de 3 mois pour les 3 autres) ont du être demandées à l'ancien opérateur.

Les lots 2 et 3 ayant été attribués au opérateurs déjà titulaires du marché précédent, les déploiements se sont faits dans les délais prévus.

Le coût global des 3 lots à débits équivalents est d'environ 35% moins élevé qu'avec le marché précédent.

6.2 Portail d'assistance informatique

Ce projet découle de la réflexion sur l'organisation de l'assistance aux utilisateurs de l'Université Lille 1 menée en 2012. L'objectif de ce projet est de mettre en place une plate-forme technique pour supporter les processus d'assistance aux utilisateurs : gestion des événements, des accès, des incidents et des problèmes, traitement de demandes de services (devis, création de liste de diffusion, etc.).

La première partie du projet s'est déroulée de fin mars à fin juin. Elle a été consacrée à la définition des spécifications fonctionnelles de la plate-forme, à l'établissement d'une grille de critères d'évaluation des solutions potentielles et à la recherche de solutions. C'est le logiciel GLPI helpdesk qui a finalement été retenu. Ont participé : Grégory Brice (IUT A), Xavier Buche (FIL) , Nicolas Can (SEMM), Pascal Ciurlik (UFR Sciences de la terre), Laurent Decoinck (CRI), Dimitri Drieux (SCD), Michel Krzesaj (CRI).

La seconde partie du projet a eu lieu à partir de septembre. Elle a été prise en charge principalement par Michel Krzesaj et Julien Roussel. Elle a consisté à organiser le processus d'assistance en s'appuyant sur cet outil, installer et configurer l'outil, former les intervenants, reprendre l'existant et préparer la communication vers les utilisateurs.

Le centre d'assistance est opérationnel depuis janvier 2014 et propose trois modalités d'accès : via le téléphone, via la messagerie ou via un formulaire web.

6.3 Sécurisation des sites web

Nous avons subi des attaques à répétitions de plusieurs sites web hébergés par Lille 1 début 2013. Ces attaques ont eu pour conséquence la fuite de données personnelles et ont également fait l'objet d'une couverture médiatique (La Voix du Nord, France 3).

Cet incident a mis en évidence que notre niveau de sécurité n'était plus adapté, face à une menace grandissante. Pour y remédier, nous avons identifié huit mesures dans trois catégories (sensibilisation, cartographie, réduction du risque) pour agir sur différents leviers afin de mieux maîtriser notre exposition aux risques auxquels nous exposent les centaines de sites web ouvert à tout l'Internet que nous hébergeons.

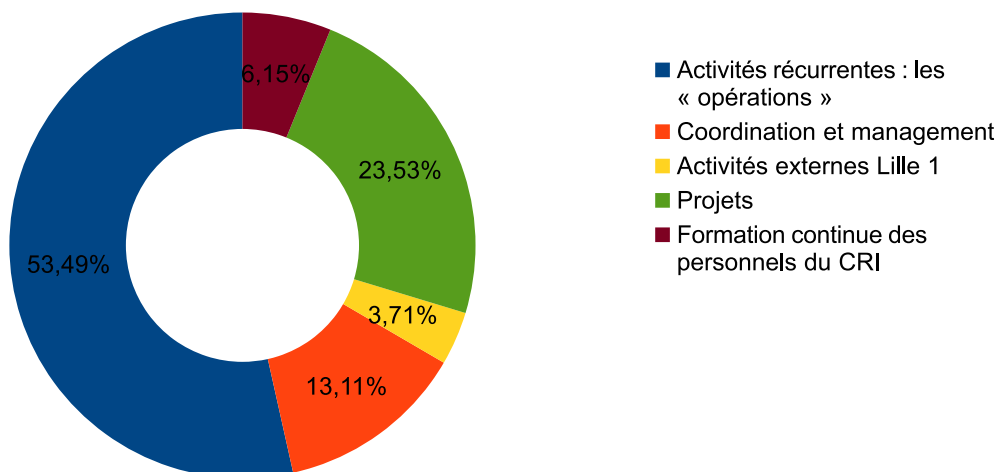
La mise en place de ces mesures n'est pas terminée, elle se poursuivra en 2014.

7 Quelques indicateurs

7.1 Ventilation des activités des personnels du CRI par grands domaines

Répartition des activités des personnels informatiques du CRI

Année 2013



7.2 Satisfaction des utilisateurs

Nous n'avons pas réalisé cette année d'enquête générale comme en 2012. Pour mémoire, la synthèse de l'enquête de 2012 est disponible sur :

http://si.univ-lille1.fr/digitalAssets/26/26775_SyntheseEnquete2012.pdf

7.3 Disponibilité de l'infrastructure et des services numériques

Le taux de disponibilité de notre accès à Internet (via Renater et Noropale) a été de 100 % cette année.

En dehors des coupures de courant électrique sur le campus de la cité scientifique, la disponibilité de notre infrastructure réseau a été totale, si ce n'est le samedi 9 novembre 2013 lors de l'intervention planifiée (et annoncée) pour la mise en place de la nouvelle infrastructure coeur de réseau de campus. Les serveurs hébergeant les services mutualisés sont alimentés sur une source protégée qui n'a été interrompue que 3 fois 2 heures l'année dernière (le 14 janvier et les 11 et 18 juillet), soit une disponibilité de 99,93 % sur l'année.

Wifi : bonne disponibilité générale avec petits incidents sur eduspot (peu d'impact car tous les utilisateurs Lille 1 peuvent se connecter sur le wifi LILLE1 lorsque eduspot est indisponible, ou sur le wifi eduroam pour les extérieurs).

7.4 Incidents de sécurité

La responsabilité opérationnelle de la Sécurité du Système d'Information (SSI) est confiée à deux ingénieurs du CRI, Eric Cassette, responsable SSI, et Dominique Marant, responsable adjoint. Ils coordonnent la mise en œuvre la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) qui a été adopté par le Conseil d'Administration le 29 janvier 2010. Ils s'appuient sur un réseau de Correspondants SSI (CSSI) mis en place en mars 2011, à qui ils diffusent les avertissements et alertes de sécurité et avec qui ils traitent les incidents.

Le pôle SSI de Renater⁶ analyse le trafic réseau des sites français pour détecter automatiquement des anomalies qu'il signale aux responsables SSI des sites concernés.

Il y a eu 66 incidents traités cette année, soit une forte augmentation quantitative mais aussi en terme d'impact, puisque nous avons subi des compromissions à répétition de sites web qui ont fait l'objet d'une couverture médiatique.

Origine du signalement :

- CERT Renater : 54 ;
- CRI : 8 ;
- Utilisateurs : 3 ;
- Presse : 1.

Typologie des incidents :

- Botnet : 26

⁶ Voir <https://services.renater.fr/ssi/cert/index>

- Ver : 13
- Compromission de sites web : 10
- Suspicion de trafic Peer to Peer illégal : 8
- Suspicion d'usurpation d'identité : 2
- Porte dérobée « RAT » : 1
- Déni de service distribué DNS : 1
- Serveur DNS récursif ouvert : 1
- Minage de bitcoins : 1
- Phishing pour le nom de domaine univ-lille1.cn : 1
- Probable infection virale : 16 ;
- Probable vol d'identifiant d'un utilisateur de votre domaine : 1 ;
- Demande de vérification de flux suspect sur votre site univ-lille1.fr : 1 ;
- Possible attaque de type déni de service depuis votre domaine univ-lille1.fr : 1 ;
- Probable envoi de spam depuis votre domaine univ-lille1.fr : 1 ;
- Modification de page web sur votre domaine : 1.

7.5 Principaux postes budgétaires

Les ressources budgétaires du Centre de Ressources Informatiques sont constituées d'une partie de la dotation de l'établissement consacrée au TIC (135 800 €), d'une dotation de la DGS pour le S.I. (65 000 €) et de ressources propres provenant de subventions ou de conventions pour des prestations de service.

Cette année, des ressources provenant de prestations de services réalisées les années antérieures ont été utilisées pour financer le renouvellement des équipements de commutation du cœur de réseau.

Principales dépenses de fonctionnement :

- Achats de fournitures informatiques et réseau : 7 500 €
- Maintenance des logiciels et des matériels d'infrastructure (Business Object, Oracle, Cisco, Vmware ...) : 65 000 €
- Colloques et déplacements : 13 000 €
- Formation des personnels du CRI : 5 000 €
- Achats de licences logiciels : 7 000 €
- Gratification stagiaires : 3 000 €
- Frais de structure (fournitures administratives et achat de consommables, téléphone, affranchissement , cotisation, etc) : 10 800 €
- Travaux de rénovation des locaux (électricité, serrurerie, peintures, remplacement de stores) : 14 000 €

Principaux investissements :

- Renouvellement du cœur de réseau : 183 000 €
- Achat de mobilier : 1 500 €
- Infrastructure informatique (serveurs, stockage et réseau) : 61 000 €
- Jouvence de postes de travail : 13 000 €