ARNiA
Agence régionale du numérique et de l'intelligence artificielle

FAQ

des ComNum

ComNum printemps 2023

Sommaire

I. Coffre-fort de mot de passe, *UpSignOn*

II. Services Managés, *Endpoint Detection and Response*

III. Sauvegarde de données

IV. Campagne de sensibilisation au phishing

V. Analyse de courriels douteux

VI. Questions Annexes

I. Coffre-fort de mot de passe

UpSignOn

Y'a-t-il une liste de navigateurs compatibles pour l'extension UpSignOn ? Est-ce que les navigateurs « secondaires » (hors Chrome, Mozilla, Edge, Safari, Opera, Brave) supportent cette fonctionnalité ? Une mise à jour est-elle prévue pour développer cette fonctionnalité sur d'autres navigateurs ?

Les navigateurs sui supportent cette fonctionnalité d'extension sont Chrome, Mozilla, Edge, Opera et Brave. Aucune mise à jour incluant de nouveaux navigateurs n'est prévue pour le moment.

Quel est le processus en cas de perte du mot de passe principal permettant d'accéder à UpSignOn ?

Une demande de réinitialisation de mot-de-passe est possible et peut être activée par l'administrateur quand l'option de réinitialisation de mot-de-passe a été cochée dans les paramètres de l'application. Sinon, l'ARNia en tant que super administrateur peut aussi changer le mot-de-passe selon vos besoins. Pour toute autre question n'hésitez pas à contacter le support au 0970 609 909.

Est-il possible de débloquer des subventions pour souscrire à UpSignOn ? Quelles modalités ?

La subvention se débloque automatiquement en fonction de l'entité, il s'agit d'une subvention dégressive sur 3 ans. Le montant de la subvention obtenue dépend du nombre d'habitants et s'applique sur 67% du tarif à payer.

Différence entre l'offre à 6€ qu'ils proposent sur leur site web et l'offre d'ARNia à 9€ ?

L'offre sur le site de UpSignOn est passé à 12 €/an. Sinon, la différence s'expliquait par le fait que les 3€ supplémentaires représentaient la mise en place de l'infrastructure serveur (mettre en place un système d'exploitation, administration, base de données, sauvegarde, supervision). L'offre ARNia à 9€ comportait cette mise en place alors que l'offre à 6€ anciennement disponible sur le site Internet de UpSignOn non.

Peut-on accéder au coffre-fort de mot de passe via n'importe quel site internet ? Et l'identification d'une personne c'est son nom ?

Non, on accède à son coffre-fort de mot de passe via un équipement préalablement enrôlé, enregistré. De plus, l'identification d'un personne c'est son adresse électronique.

Y a-t-il une transcription des mots de passe déjà enregistrés sur Google vers UpSignOn, ou faut-il rentrer tous les mots-de-passe un à un sur l'application UpSignOn ?

Il existe un système de rapatriement des mots de passe, à voir avec le prestataire.

Peut-on accéder à UpSignOn depuis Teamviewer ? Et qu'en est-il de la capacité, peut-on mettre plusieurs coffres-forts sur le même appareil ?

Oui, on accède au poste de travail donc à tous les logiciels présents sur le poste dont UpSignOn. Par ailleurs, il est possible de mettre plusieurs coffres-forts sur le même appareil, mais c'est à chaque fois des comptes différents donc des personnes différentes, possible d'avoir sur la même appli un coffre pro et un perso par exemple.

II. Services Managés

Endpoint Detection and Response (EDR)

Précisions sur la version de système d'exploitation à avoir pour pouvoir accéder à l'EDR, quel débit Internet ? Et pour ce qui est du tarif, 135 € / an, est-ce par poste ? Serveur ?

Les dernières versions disponibles si possible. Pour Windows, on privilégie Windows 10 et 11 par exemple.
Pour le tarif, c'est 135 € /an/poste de travail, et 175 €/an/serveur.

Qui sont les fournisseurs et comment ça se passe avec eux ?

Infoproject (basé à St-Apollinaire, 21850) est notre fournisseur principal de services managés, et travaille avec des outils comme Sentinel One (qui propose des systèmes d'EDR – antivirus de nouvelle génération basé sur l'Intelligence Artificielle – qui sont aussi utilisés par Orange Cyberdefense), ainsi que Bitdenfender, très grand acteur du marché des logiciels de cybersécurité.

Pour les services managés, 45€/installation signifie pour 1 poste ou plusieurs ?
Le coût du service sera-t-il proratisé comme les autres services de l'ARNia ?

Pour l'installation de la sauvegarde de données, on compte 45€/installation/poste de travail. Tous les services proposés par l'ARNia sont proratisés à l'exception du pack Microsoft 365 qui lui est tarifé à l'année.

Le tarif d’installation est-il le même quel que soit le nombre de postes à installer ?

Le Tarif d’installation se définit par poste donc c’est le même prix, en revanche si on a 20 postes à installer, on paye 20 fois.

III. Sauvegarde de données

Infoproject

Quels éléments sont choisis pour être sauvegardé sur le poste/serveur ? Y a-t-il une limite de volume ?

Tous les disques compris dans le poste de travail.
Dans l'absolu, non il n'existe pas de limite de volume de sauvegarde, cela dépend du volume de sauvegarde dont vous disposez.

Les données sauvegardées sont-elles récupérées par l'organisme prestataire ? Comment la sauvegarde fonctionne-t-elle ? Sous quels délais ?

Les données sont évidemment récupérées par le prestataire sinon impossible de les sauvegarder. La sauvegarde fonctionne grâce à l'installation d'un agent sur un poste de travail ou un serveur, avec la programmation d'une sauvegarde à une heure définie et le transfert des données sauvegardées à un datacenter, les délais dépendent du débit.

Y'a-t-il un service 24/24h pour la sauvegarde de données ? Que faire si M. ou Mme le maire perd un document important à 22h ? Faut-il attendre le lendemain matin 9h ?

Un service 24/24h n'existe pas, s'il y a un problème lié à la perte d'un document il faut attendre le lendemain pour pouvoir récupérer les données/documents/fichiers perdus.

Est-ce que la sauvegarde permet aussi le travail collaboratif, ou l'outil est-il seulement centré sur la sauvegarde de données ?

Non, il s'agit d'un outil principalement centré sur la sauvegarde de données, l'outil n'est pas prévu pour le travail collaboratif.

En cas d'attaque, quel est le processus de récupération des documents perdus ? Faut-il voir avec l'ARNia ou avec le prestataire ? Quels délais ?

Pour récupérer les données perdues, contacter le prestataire Infoproject. Les délais de récupération de données peuvent être plus ou moins longs. Ils dépendent du débit de la commune. Cela peut aussi engendrer des coûts supplémentaires liés au rachat d'ordinateur(s) pour remplacer les ordinateurs infectés. Le prestataire peut réécrire l'ensemble des données sauvegardées sur un disque dur et l'envoyer par la poste à la commune. La réinstallation des données peut être plus ou moins longue en fonction de la volumétrie de données à réinstaller et du débit.

La sauvegarde continue fonctionne-t-elle à un instant T, ou à des horaires précis ? Rappels sur le fonctionnement de la sauvegarde, première sauvegarde + la sauvegarde continue, horaires de la sauvegarde, quand sauvegarder ?

La sauvegarde s'effectue une fois par jour à un horaire à définir avec le prestataire Infoproject et leurs contraintes, par la suite, la sauvegarde s'effectuera automatiquement. S'il n'y a pas de modifications sur un poste de travail car la personne occupant ce poste est absente, alors il n'y a rien à sauvegarder.

Est-ce que la sauvegarde concerne aussi les logiciels ? Quel est le niveau de responsabilité ?

La sauvegarde concerne tout ce qui est présent sur l'ordinateur, logiciels compris. D'autre part, nous faisons appel à des prestataires qui donnent des garanties de services et assurent la continuité de service. Si les services proposés comportent des défaillances, il y a des indemnités conséquentes décrites dans les contrats. Sinon aucune indemnité car nous sommes un Groupement d'Intérêt Public.

Où est situé le centre de sauvegarde ?

Le centre de sauvegarde est situé à Chevigny Saint-Sauveur, dans le département du 21.

Pourquoi les 14 derniers jours (dans le cadre de la sauvegarde) ?

C’est un choix basé sur l’expérience des besoins de restauration et sur le coût de la sauvegarde qui fait que si nous facturons sous 14 jours, on sait que la volumétrie totale sauvegardée sera égale à la volumétrie du disque. Pour simplifier on prend toute la capacité. Une offre différenciée pourrait naître un jour, mais nous avons fait le choix de créer une offre simple. Une offre à la volumétrie reste possible, mais cela représentera une facture tous les mois.

Pourquoi accorder 5 jours immuables de sauvegarde de données, et de ne pouvoir modifier les données qu'à partir du j-5 jusqu'au j-13 ?

Infoproject applique ces délais-là pour pouvoir se protéger des ransomwares qui tenteraient de chiffrer la sauvegarde.

Quel volume de sauvegarde pour 40€/an ? 45€/installation signifie pour 1 poste ou plusieurs ?
Le coût du service sera-t-il proratisé comme les autres services de l'ARNia ?

Le coût initial de l'outil est de 40€, puis s'ajoutent les 45€ de l'installation sur un poste de travail ou un serveur et pour la volumétrie, on compte 0.80 € pour 1Go de données. Pour l'installation de la sauvegarde de données, on compte 45€/installation/poste de travail. Tous les services proposés par l'ARNia sont proratisés à l'exception du pack Microsoft 365 qui lui est tarifé à l'année.

Est-ce que le système d'exploitation est aussi sauvegardé ?

Oui, la sauvegarde concerne tous les disques et tous les logiciels présents sur l'ordinateur.

Quel débit minimal à avoir ? Quelle configuration minimale à avoir pour le poste ?

On supporte Windows 10 et Windows 11. Pour Windows 10, on arrête le support à l'arrêt officiel de Microsoft prévu en 2025. Dépend de la volumétrie à sauvegarder mais il faut minimum 10-15Mb en envoi. Privilégier la fibre ou ligne ADSL performante.

Pour quelle raison ne pas facturer la volumétrie exacte de données sauvegardées ?

La tarification appliquée a été pensée pour simplifier la facturation, en fonction du nombre de collectivités qui adhèreront au service, on étudiera la possibilité de facturer à la volumétrie exacte mais cela induit des facturations plus rapprochées.

IV. Campagne de Sensibilisation au Phishing

IMPORTANT : *Les communes peuvent mener une campagne de sensibilisation sous forme de commande groupée.*

Le tarif est-il le même quel que soit le nombre de destinataires ?

Le tarif est le même quel que soit le nombre de destinataires au cours de la campagne de phishing.

Peut-on se grouper à plusieurs communes pour faire une campagne de phishing ?

Les communes peuvent se grouper à plusieurs pour faire une campagne de phishing dans la mesure où elles s'arrangent pour la facturation, une commune paye pour les autres ou elles se partagent la facture, etc. Important de rappeler que les campagnes de phishing ne fonctionnent que sur des adresses du type « @mairievillex.fr », les adresses du type « @wanadoo.fr » ne permettent pas de faire de campagne de phishing.

V. Analyse de courriels douteux

Quel est le délai de retour pour l'analyse des courriels douteux ?

Le délai dépend de la charge d'équipe, mais nous sommes actuellement en train de travailler sur un système à base d'IA pour apporter des réponses plus rapidement.

VI. Questions Annexes

Les prix des services cyber sont-ils en dessous du marché ?

Les prix dépendent de ce que l'on cherche. Nous avons passé un marché public avec différents prestataires en se basant sur le tarif et la qualité des prestataires, et avec des technologies matures et mondialement connues.

Est-ce que le service d'assistance fonctionne toujours ? Et... Si j'ai bien compris, un antivirus gratuit ne sert à rien ?

Le service d’assistance est joignable au 09.70.60.99.09. Selon la nature de la demande, vous êtes dirigés vers les services adéquats (question de cybersécurité, question relative à un marché public ...). Il s’agit bien d’un seul et même numéro d’assistance. De plus, un antivirus gratuit ne représente aucune garantie et ne vous protège pas suffisamment des attaques informatiques.

Lorsque la messagerie est réceptionnée sur son smartphone, est-ce aussi sécurisé ? Le poste de la mairie est sécurisé. Exemple d'un maire qui accède à ses mails via son smartphone.

Pas forcément, cela dépend de la configuration du smartphone.

Est-il pertinent pour une commune d'avoir une IP variable ? Et les données personnelles sont-elles sécurisées lorsqu'on est connecté en WI-FI ?

Non, la problématique pour une commune est de se protéger, et une IP variable ne permet pas de se protéger contre des attaques. Les données personnelles peuvent être interceptées via une connexion au WI-FI en cas d'attaque, comme le packet sniffing qui consiste à voler des données sur un réseau non sécurisé et non chiffré. De la même manière, un pirate peut trouver le mot de passe du routeur si ce dernier n'est pas ou peu solide.

Pour une petite commune qui a besoin de la Salle des Marchés ponctuellement, est-il possible d'adhérer ?

Oui, il faut faire une adhésion à l'année + prorata pour la première année. Il est d'ailleurs tout à fait envisageable de procéder à une résiliation pour l'année suivante (avant le 30 septembre de l'année en cours).

Combien d'adhérents ont quitté l'ARNia à la suite du départ du Conseil Départemental du 21 ?

Au total, 43 adhérents ont choisi de quitter l'ARNia.