



ENVIRONNEMENT

Messagerie VE Corp - MTA SMTP Applicatifs

Guide d'utilisation

Messagerie VE Corp

MTA SMTP Applicatifs

Synopsis

Audience :

Ce document s'inscrit dans le projet de réorganisation des envois de messages applicatifs en « veolia.com ». Il est destiné aux gestionnaires d'applications émettant des messages avec une adresse en « veolia.com » et, de façon plus générale, aux équipes en charge de projets informatiques.

Objet :

Ce document définit les règles d'utilisation et procédures de gestion des passerelles SMTP Applicatives VE Corp (veolia.com).

Il ne décrit ni les principes d'intégration des applications dans l'infrastructure réseau ni l'architecture technique cible pour la messagerie VE Kléber (veolia.com), ces points étant détaillés dans les documents suivants :

- Charte d'intégration des applications dans l'infrastructure réseau (Préconisations Groupe)
- Messagerie VE Kléber – Projet d'évolution MTA SMTP applicatifs

Principes d'application:

- La conformité des envois de messages applicatifs aux préconisations Groupe est garantie par la validation d'un organisme central qui a la connaissance de l'architecture cible pour la messagerie VE Corp (veolia.com).
- L'envoi de mails applicatifs en « veolia.com » via un des MTA SMTP applicatifs VE Corp est maîtrisé par les propriétaires des applications : l'autorisation de connexion d'un serveur applicatif à un des MTA SMTP applicatifs est réalisée sur demande des gestionnaires de l'application, en liaison avec l'organisme central responsable du Service.
- La conformité du format au plan de nommage messagerie VE-Kléber est garantie par la validation de l'organisme central.

Sommaire

1	Objet du document	3
2	Règles d'utilisation du Service et responsabilités des acteurs	4
2.1	Assignation des passerelles SMTP dédiées aux serveurs applicatifs	4
2.2	Règle d'autorisation au niveau des passerelles SMTP applicatives	4
2.3	Règle d'alimentation de la liste de sécurité	4
2.4	Responsabilités	5
3	Processus de gestion	6
3.1	Processus de gestion des demandes d'ajout / suppression / modification d'application émettrice	6
3.2	Processus de gestion de la liste de sécurité	7
3.3	Processus de gestion des incidents	8
4	Annexe : Listes de diffusion VE	10
4.1	\$SMTP-APPLI-Veolia	10
4.2	\$SMTP-APPLI-Veolia-Kleber-Clients	10
4.3	\$SMTP-APPLI-Veolia-Artful-Clients	10
4.4	&EXPLOIT-INFO-KLB	10
5	Caractéristiques du document	11
5.1	Identification	11
5.2	Historique	11
5.3	Mots clefs	11

1 Objet du document

Le présent document a pour objectif de présenter :

- Les règles d'utilisation du service de messagerie des applications générant des mails avec une adresse SMTP source en « veolia.com »,
- Les responsabilités des acteurs,
- Les processus de gestion associés.

Ce document est destiné aux gestionnaires d'applications émettant des messages avec une adresse en « veolia.com » et, de façon plus générale, aux équipes en charge de projets informatiques.

Pour plus de précisions concernant le principe de fonctionnement et l'architecture technique de ce service, il convient de se référer aux documents suivants :

- Charte d'intégration des applications dans l'infrastructure réseau (Préconisations Groupe)
- Messagerie VE Kléber – Projet d'évolution MTA SMTP applicatifs

2 Règles d'utilisation du Service et responsabilités des acteurs

2.1 Assignation des passerelles SMTP dédiées aux serveurs applicatifs

Les passerelles SMTP applicatives autorisées à transférer des messages en « veolia.com » émis par des serveurs applicatifs sont clairement identifiées. L'assignation d'une passerelle SMTP à un serveur applicatif est effectuée par l'organisme responsable du service, en liaison avec les gestionnaires d'applications (maîtrises d'œuvre).

2.2 Règle d'autorisation au niveau des passerelles SMTP applicatives

Pour des raisons de sécurité, les passerelles SMTP applicatives ne relaient pas par défaut : le relais des messages électroniques est autorisé uniquement pour la liste des serveurs applicatifs renseignés dans les paramètres de configuration.

En conséquence, un pré requis au bon fonctionnement de l'envoi des messages d'une application via la passerelle SMTP applicative qui lui a été assignée est la configuration de cette passerelle pour accepter l'envoi de mails depuis le serveur hébergeant l'application en question.

Pour cela, une demande de création/modification/suppression d'application émettrice est à faire parvenir à l'organisme responsable du service (ou « organisme central ») via le formulaire prévu à cet effet. La demande est alors traitée comme suit :

1. vérification que le demandeur est bien autorisé à effectuer le changement demandé
2. validation technique des changements demandés (vérification de la cohérence avec les préconisations Groupe et avec l'architecture cible qui a été définie pour la messagerie VE Kléber).

Une fois la demande validée, les autorisations nécessaires au niveau de la passerelle SMTP concernée sont implémentées.

Cette méthode d'autorisation d'un serveur applicatif à envoyer des mails via une passerelle SMTP applicative s'appuie sur la procédure décrite au paragraphe 3 (figure 1).

2.3 Règle d'alimentation de la liste de sécurité

Toute demande d'ajout/suppression/modification d'application émettrice parvenant à l'organisme central est confrontée à la liste de sécurité afin de s'assurer de la légitimité du demandeur à effectuer cette requête.

La liste de sécurité contient, **pour chaque entité et/ou application** :

- les personnes autorisées à effectuer des demandes d'ajout/modification/suppression d'application. Il s'agit des **gestionnaires**.

- les personnes autorisées à modifier la liste des gestionnaires. Il s'agit des **responsables**. Un responsable est également autorisé à effectuer des demandes d'ajout/modification/suppression d'application.

L'ajout ou la suppression de personnes de la liste de sécurité se fait via un formulaire à transmettre à l'organisme responsable du service.

Cette méthode d'alimentation de la liste de sécurité s'appuie sur la procédure décrite au paragraphe 3 (figure 2).

2.4 Responsabilités

2.4.1 Ajout / Suppression / Modification d'application émettrice

Les gestionnaires d'applications doivent adresser leurs demandes d'ajout, de suppression ou de modification d'application émettrice à l'organisme central, qui en validera la cohérence. Pour cela, une liste de distribution VE a été créée :

\$SMTP-APPLI-Veolia

Une fois la demande validée, l'organisme central envoie à l'équipe en charge de la gestion des serveurs SMTP applicatifs une demande de modification sur la passerelle SMTP concernée.

C'est l'organisme responsable du service qui assure la communication entre les différents intervenants tout au long du processus (communication auprès du demandeur en cas de non-conformité de la demande, communication avec l'équipe en charge de l'exploitation des serveurs, communication auprès du demandeur une fois la demande traitée...).

2.4.2 Ajout / Suppression de membres de la liste de sécurité

Pour chaque nouvelle entrée « Entité / Application », la liste des responsables et gestionnaires est définie par le propriétaire de l'application, en liaison avec l'organisme responsable du service.

Ensuite, pour toute modification sur la liste de sécurité, les responsables d'application doivent adresser leur demande à l'organisme responsable du service via la liste de distribution **\$SMTP-APPLI-Veolia**.

2.4.3 Reporting

L'organisme central est également responsable de la réalisation du reporting mensuel des passerelles SMTP applicatives VE. Ce reporting présente la liste des applications émettrices, le nombre de messages transmis par application et l'évolution du trafic au cours des mois.

Ce reporting est présenté à chaque Comité Télécoms et peut être transmis aux responsables et gestionnaires d'applications sur demande auprès de l'organisme responsable du service (mail à **\$SMTP-APPLI-Veolia**).

3 Processus de gestion

3.1 Processus de gestion des demandes d'ajout / suppression / modification d'application émettrice

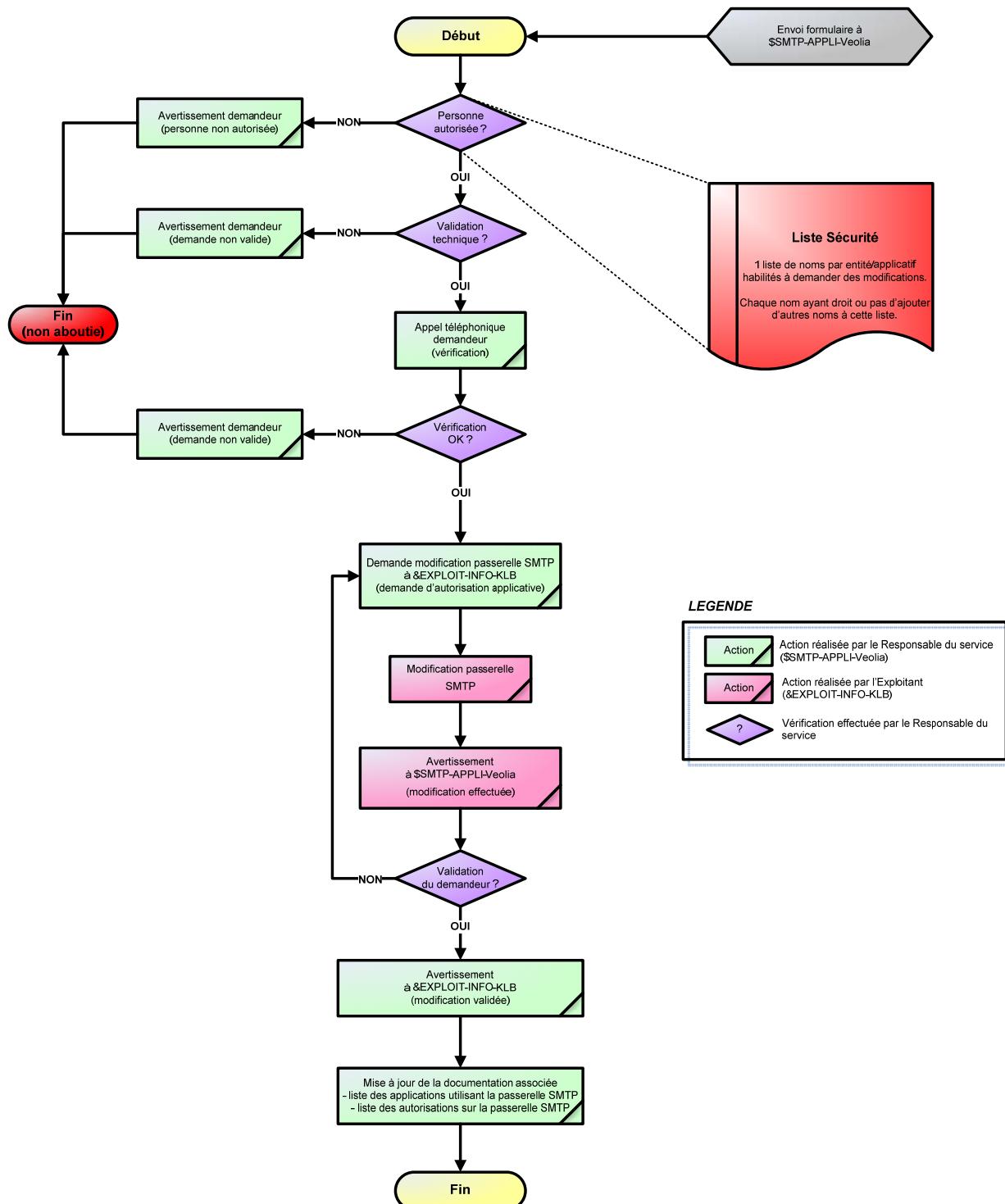


Figure 1 : Gestion des demandes d'ajout/suppression/modification d'application

Ce processus fait intervenir les acteurs suivants :

Acteurs	Rôles
Responsable du Service	Organisme central de gestion du service de messagerie des applications générant des mails avec une adresse SMTP source en « veolia.com ».
Exploitant	Equipe en charge de la supervision et de l'exploitation des serveurs SMTP applicatifs VE.

L'action de mise à jour de la documentation associée (dernière tâche du processus) fait référence aux différents documents nécessaires au suivi des applications émettrices mais aussi à la réalisation du reporting mensuel des passerelles SMTP Applicatives.

3.2 Processus de gestion de la liste de sécurité

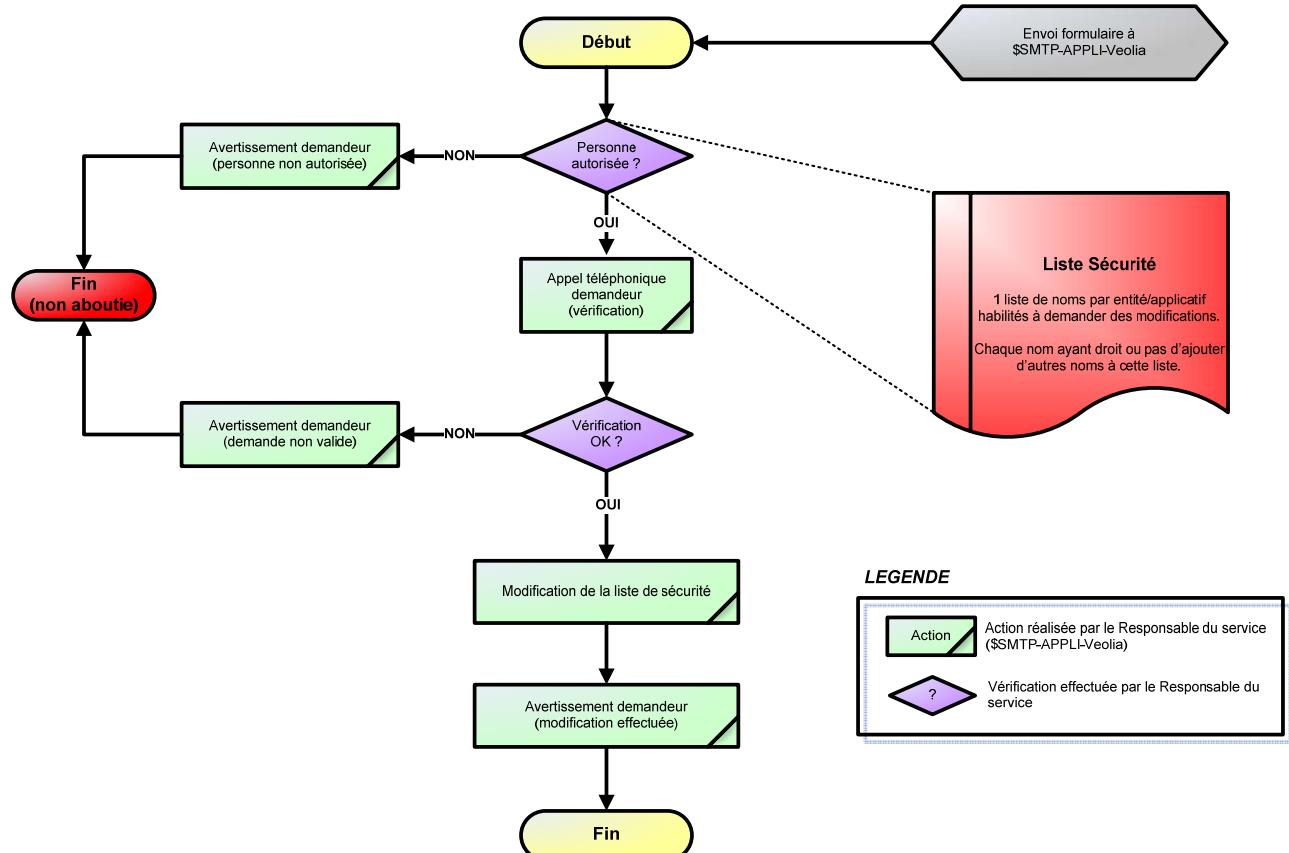


Figure 2 : Gestion de la liste de Sécurité

Ce processus est entièrement géré par l'organisme responsable du service.

3.3 Processus de gestion des incidents

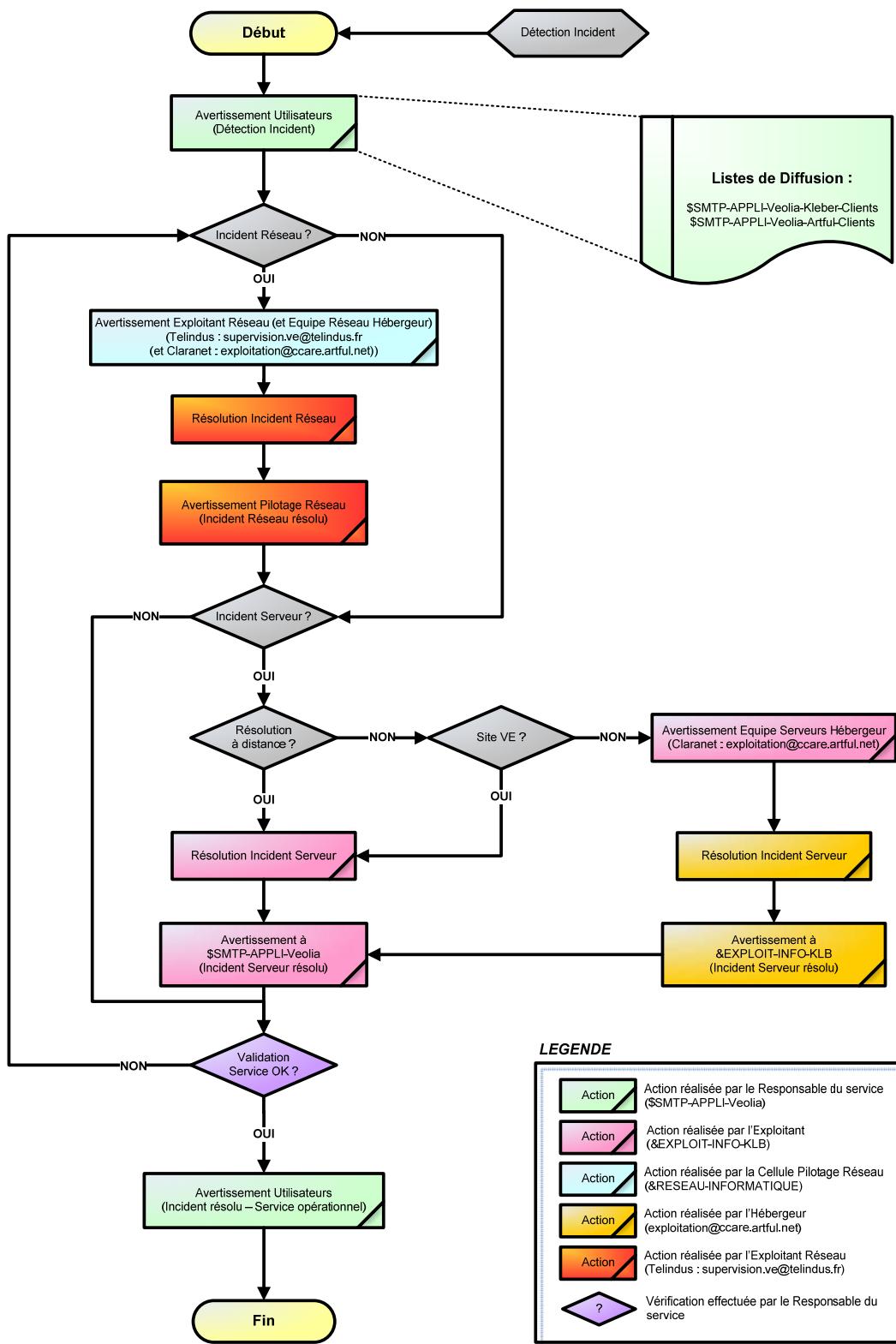


Figure 3 : Gestion des incidents

Ce processus fait intervenir les acteurs suivants :

Acteurs	Rôles
Responsable du Service	Organisme central de gestion du service de messagerie des applications générant des mails avec une adresse SMTP source en « veolia.com ».
Exploitant	Equipe en charge de la supervision et de l'exploitation des serveurs SMTP applicatifs VE.
Cellule Pilotage Réseau	Equipe en charge de piloter l'Exploitant Réseau.
Exploitant Réseau	Fournisseur en charge de la supervision et de l'exploitation du réseau VE Corp.
Hébergeur	Fournisseur de sites d'hébergement pour les serveurs VE.

Le segment  fait référence à la prise en compte de l'incident qui peut être remonté par l'Exploitant ou les utilisateurs du service, par mail ou par téléphone.

Les segments  et  font référence au diagnostique de l'incident :

- s'agit-il d'un incident Réseau (LAN, MAN, Firewalls...) ?
- s'agit-il d'un incident Serveur (service SMTP non opérationnel, problème matériel...) ?
- une combinaison des deux ?

A la date de rédaction du présent document, le processus de gestion des incidents réseau avec l'Exploitant Réseau est en cours de renouvellement pour le périmètre de Kléber.

Le processus de gestion des incidents avec l'hébergeur est en cours de constitution.

4 Annexe : Listes de diffusion VE

4.1 \$SMTP-APPLI-Veolia

La liste de diffusion **\$SMTP-APPLI-Veolia** contient les adresses mails suivantes :

- &RESEAU-INFORMATIQUE (liste de diffusion VE de l'équipe Réseau VE Kléber).

Cette liste de diffusion peut être utilisée depuis « l'extérieur ».

4.2 \$SMTP-APPLI-Veolia-Kleber-Clients

Cette liste de diffusion contient les adresses mails des personnes identifiées comme responsables ou gestionnaires d'applications transmettant des mails via la passerelle SMTP applicative située sur le site de Kléber.

4.3 \$SMTP-APPLI-Veolia-Artful-Clients

Cette liste de diffusion contient les adresses mails des personnes identifiées comme responsables ou gestionnaires d'applications transmettant des mails via la passerelle SMTP applicative située sur le site d'Artful.

4.4 &EXPLOIT-INFO-KLB

La liste de diffusion **&EXPLOIT-INFO-KLB** est la liste de diffusion VE de l'équipe Exploitation Informatique VE Kléber.

5 Caractéristiques du document

5.1 Identification

Nom fichier	MTA SMTP Applicatifs VE Corp – Regles d'utilisation du Service v1.1.doc
Stockage	A définir
Validé le	
Validé par	Xavier DARIZCUREN

5.2 Historique

n° version	Date de modification	Rédacteur	Modification
1.0	24/12/2007	Séverine Chusseau	Création du document
1.1	10/01/2008	Séverine Chusseau	Intégration remarques XD.

5.3 Mots clefs

Messagerie; veolia.com; VE Kléber; MTA; passerelle; SMTP; applicatif; applicative; applications