

SIMPLE CRM ET LA SÉCURITÉ



#innovation

INFORMATIONS SECURITE DONNEES



Simple CRM et la sécurité

INTRODUCTION AUX MECANISMES DE BASE

LA SÉCURITÉ AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS

La sécurité est au cœur de notre métier.

Avec un uptime moyen de 99,88% (voir statistiques en direct sur <http://crm-pour-pme.fr/index.php/qualite-et-sla>) et aucun arrêt de service, ni intrusion depuis 2005 (date de mise en route de nos activités), nous pouvons affirmer que nous remplissons pleinement notre mission de protection de vos données.

Que ce soit en termes d'infrastructures techniques, humaines ou logiciels, Simple CRM est à la pointe des technologies sécuritaires.

Ce document vise à vous présenter ces infrastructures. Pour des raisons évidentes de sécurité, nous n'irons pas dans les détails techniques, ni dans la description complète des outils. Cependant, les informations contenues dans cette brochure vous permettront de valider la qualité de notre travail.

Service:	HTTPS (Monitor is UP)	# of checks:	35088
Host (port):	crm-simple.com (443)	# of outages:	6
Check period:	30 minutes	# of failed checks:	39
Last check:	8 min 31 sec ago (Monitor is UP)	Uptime:	99.889 %
Since:	2/27/2013	Avg. response time:	0.673 s

L'EFFACEMENT DES DONNÉES PAR LES UTILISATEURS

La première des politiques de sécurité est une politique axée sur l'humain. Comme se plaisent à souligner avec humour nos ingénieurs : « *Le seul risque réel se trouvent entre le siège et l'écran* ».

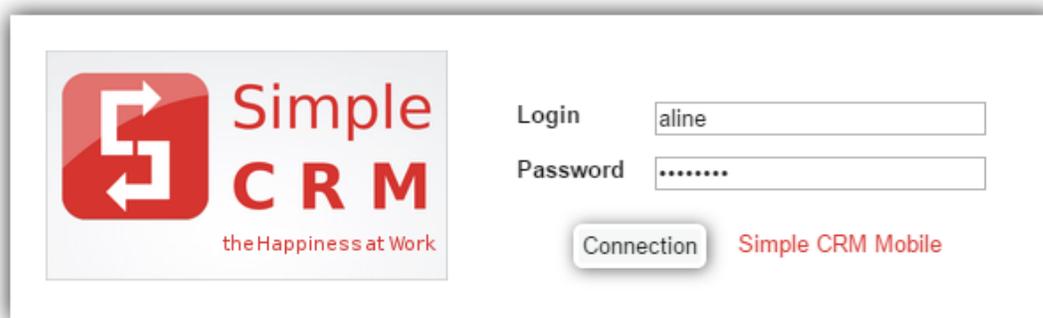
Afin d'éviter que vos utilisateurs Simple CRM n'effacent des données par accident, les données ne sont tout simplement pas effacées mais archivées.

Une donnée archivée par erreur peut donc être rapatriée dans Simple CRM, à la manière de la corbeille de votre ordinateur.

De même, une donnée modifiée peut être retrouvée. Exemple : si vous remplacez un numéro de téléphone dans une fiche contact ou société, vous pouvez toujours retrouver l'ancien numéro.

Détail important : votre administrateur Simple CRM peut bien entendu décider de « *vider la corbeille* » si nécessaire.

SIMPLE CRM : UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SÉCURISÉ



L'accès à Simple CRM est réalisé au moyen d'un Identifiant et d'un Mot de passe, que vous êtes libre de changer à tout instant.

A la connexion, un tunnel crypté en **4096 bits** s'établit entre votre ordinateur et le serveur informatique qui héberge votre Simple CRM. Il est à noter que les transactions bancaires transitent par des connexions sécurisées en 256 bits. Equipé d'un chiffrement en 4096 bits, Simple CRM affiche une sécurité dès lors supérieure.

Monitoring serveur

COMMENT SURVEILLONS-NOUS NOS INSTALLATIONS

INFRASTRUCTURE DE MONITORING

Pour sécuriser, il faut surveiller.

Nous surveillons en permanence 4 facteurs :

- la disponibilité de nos serveurs
- la disponibilité du protocole *https*
- le niveau des processeurs
- les temps de réponses des serveurs



Sur base de ces éléments, sont associés des mécanismes de géolocalisation et de détection des requêtes abusives.

Afin d'assurer un temps de réponse optimal de nos serveurs, nous utilisons une infrastructure de monitoring mondiale. En effet, un problème réseau aux USA pourrait ralentir votre dialogue depuis New-York avec votre serveur Simple CRM présent à Paris. De ce fait nous avons implémentés des outils de surveillance dans différentes zones géographiques à savoir :

- France
- Allemagne
- Belgique
- Roumanie
- Irlande
- Brésil
- Hong-Kong
- New-York
- Texas



INFRASTRUCTURE D'ALERTE

Nos ingénieurs en charges de la sécurité ont en permanence sous les yeux des tableaux de monitoring qui leur montrent l'état des lieux et les éventuelles alertes.

En cas de ralentissement des performances serveurs ou en cas de hausse suspecte d'activité, les ingénieurs sont informés par :

- Alertes visuelles sur les consoles de monitoring
- Alertes sonores sur les consoles de monitoring
- Email
- SMS
- Et pour certains techniciens sur Pager



INFRASTRUCTURE HUMAINE

Pour chaque serveur Simple CRM, nous mettons à disposition deux ingénieurs.

L'accès au serveur Simple CRM se fait via une console cryptée SSH. La connexion entre le client SSH et le serveur Simple CRM est possible grâce la validation d'un certificat d'authentification.

Les techniciens n'ont pas un accès direct aux certificats ; c'est un système de reconnaissance biométrique par empreinte digitale qui autorise les ingénieurs à avoir accès aux consoles SSH qui lancent automatiquement la reconnaissance du certificat et de facto la mise en place de la connexion sécurisée.



Politique de stockage

COMMENT SIMPLE CRM STOCKE DE FAÇON SECURISEE VOS DONNÉES

BASE DE DONNEES

Les données présentes dans les bases sont lisibles uniquement grâce aux login et password utilisateurs, login et password inconnus de nos services puisque créés par votre administrateur Simple CRM interne.

DOCUMENTS

Les documents stockés dans Simple CRM sont chiffrés en 1024 bits.

LOCALISATION

Tous nos serveurs sont présents en Europe (France, Allemagne, Belgique, UK, Roumanie).



Politique de sauvegarde

COMMENT SIMPLE CRM SAUVEGARDE VOS DONNÉES

2 SERVEURS REDONDANTS

Vous n'avez pas un mais deux serveurs Simple CRM.

Vous avez d'abord votre serveur principal sur lequel vous travaillez.

Vous avez ensuite un second serveur qui est une copie en temps réel de votre serveur principal de production.

L'intérêt : s'il y a des travaux dans la rue où se situe le data center principal à Paris, et que lors de ces travaux, un bulldozer coupe la fibre optique qui alimente ce data center, votre Simple CRM

sera toujours accessible car vous pourrez basculer sur votre deuxième serveur Simple CRM en Allemagne. Etant une copie en temps réel, vous ne perdrez donc aucune donnée.

4 BACKUPS

Chacun de vos deux serveurs sont sauvegardés deux fois par jour et par deux technologies différentes : une copie de la base de données et des documents « *classique* » et ensuite une copie de toute l'image du serveur. Ces backups sont eux même stockés dans 4 data center différents. La transmissions de ces archives de sauvegarde s'effectuent bien entendu au travers de tunnel chiffrés SSH.

Politique de dialogue Simple CRM ENTERPRISE

COMMENT SIMPLE CRM ENTERPRISE DIALOGUE AVEC VOS SERVEURS

Certains de nos clients optent pour Simple CRM Enterprise (voir : <http://crm-pour-pme.fr/index.php/crm-sur-mesure>) afin de permettre par exemple une synchronisation entre leur ERP et Simple CRM.

Les mécanismes de dialogue possibles sont variés : dialogue REST/JSON, API, requêtes SQL à travers une connexion chiffrée en SSH, ou mécanisme de transfert de fichier CSV via des protocoles sécurisés tel que SFTP.

Pour nos clients ayant des règles de gestion sécuritaires que l'on pourrait qualifier de « *paralysantes* » dans le cadre de l'implémentation d'une synchronisation entre serveurs, Simple CRM préconise que ce soit le serveur du client qui transmette les informations à Simple CRM ; ainsi Simple CRM n'a aucun accès au réseau et serveur du client.

HTTP://CRM-POUR-PME.FR