



Continuité des activités et reprise après sinistre (BC/DR pour Business Continuity et Disaster Recovery)

Responsable de la politique : Responsable informatique

Date d'entrée en vigueur : 8 janvier 2024

Visée

Ce plan de continuité des activités vise à préparer Evalandgo Software en cas d'interruption de service causée par des facteurs échappant à notre contrôle (p. ex. catastrophes naturelles, événements d'origine humaine) et rétablir les services dans la mesure du possible dans un délai minimal.

Champ d'application

Tous les systèmes informatiques de Evalandgo Software essentiels à son fonctionnement. Cette politique s'applique à tous les employés de Evalandgo Software et à toutes les parties externes concernées, y compris, sans s'y limiter, les consultants et sous-traitants de Evalandgo Software.

Les scénarios suivants sont exclus du champ d'application du plan de BC/DR :

- Perte de disponibilité d'un fournisseur de services d'hébergement de production (p. ex., AWS)

En cas de perte de disponibilité d'un fournisseur de services d'hébergement, le VP support informatique s'entretiendra avec le responsable informatique et la direction pour décider d'une stratégie de réponse appropriée.

Politique

En cas de perturbation majeure des services de production et de sinistre affectant la disponibilité et/ou la sécurité des bureaux de Evalandgo Software, les responsables seniors et la direction doivent déterminer les mesures à prendre pour limiter les conséquences.

Un test de reprise après sinistre, y compris un test des processus de restauration de sauvegarde, doit être effectué chaque année.

La continuité de la sécurité de l'information doit être assurée au même titre que la continuité opérationnelle.

En cas d'événement ou d'incident affectant la sécurité de l'information, consultez le plan de réponse aux incidents.

Installations professionnelles alternatives

Si les bureaux de Evalandgo Software deviennent indisponibles suite à un sinistre, l'ensemble du personnel devra télétravailler depuis son domicile ou tout autre endroit sûr.

Communication et transfert d'informations à la direction

La direction et les responsables seniors doivent être informés de tout sinistre affectant les installations ou les opérations de Evalandgo Software.

La communication s'opérera au moyen des canaux habituels disponibles, y compris Github, Google Chat, Google Meet et E-mail.

Les contacts clés doivent être consignés dans le calendrier d'astreinte et des contacts clés

Rôles et responsabilités

Rôle	Responsabilité
Responsable informatique	Le responsable informatique doit diriger les initiatives en matière de BC/DR pour limiter les pertes et récupérer le réseau ainsi que les systèmes d'information de l'entreprise.
Chefs de service	Chaque chef de service est responsable de la communication avec le personnel de son service et de toute action nécessaire pour maintenir la continuité de ses fonctions. Les chefs de service doivent communiquer régulièrement avec la direction et le responsable informatique.

Responsables	Il incombe aux responsables de communiquer avec leurs subordonnés directs et de fournir toute l'assistance nécessaire aux membres du personnel pour qu'ils continuent de travailler à distance.
VP support informatique	Le VP support informatique, conjointement avec le PDG et le directeur financier, est responsable de toute communication externe et avec les clients au sujet des sinistres ou des actions liées à la continuité des activités qui concernent les clients et les tiers.
VP Ingénierie	Le VP Ingénierie, conjointement avec le VP support informatique, sera chargé de diriger les efforts visant à maintenir la continuité des services fournis aux clients de Evalandgo Software en cas de sinistre.
Directeur des ressources humaines	Le directeur des ressources humaines est responsable de la communication interne avec les employés ainsi que de toute action nécessaire pour préserver la santé physique des membres du personnel et garantir leur sécurité. Le directeur des ressources humaines collaborera avec le responsable informatique pour assurer la continuité de la sécurité physique dans les bureaux de Evalandgo Software.

Continuité des services critiques

Les procédures visant à maintenir la continuité des services critiques en cas de sinistre se trouvent dans l'Annexe A.

Les durées maximales d'interruption admissibles (DMIA) et les pertes maximales de données admissibles (PMDA) se trouvent dans l'annexe B.

La stratégie de maintien de la continuité des services est présentée dans le tableau suivant :

PROCESSUS MÉTIER CLÉ	STRATÉGIE DE CONTINUITÉ
Prestation de service (de production) client	Appuyez-vous sur les engagements et les accords de niveau de service d'AWS en matière de disponibilité
Opérations informatiques	Ne dépendent pas du siège social. Le VPN est redondant entre le siège social et le datacenter d'hébergement d'infrastructures. Les données critiques sont sauvegardées dans d'autres emplacements.
E-mails	Utilisez Gmail et sa nature décentralisée, fiez-vous aux accords de niveau de service standard de Google.
Finance, juridique et RH	Tous les systèmes constituent des applications SaaS hébergées par des fournisseurs.
Commerce et marketing	Tous les systèmes constituent des applications SaaS hébergées par des fournisseurs.

Activation du plan

Ce plan de BC/DR sera automatiquement activé en cas de perte ou d'indisponibilité des bureaux de Evalandgo Software, ou de catastrophe naturelle (p. ex., orage violent, panne de courant régionale, tremblement de terre) affectant la région de Montpellier, France.

Version	Date	Description	Auteur	Approuvé par
1.0	8-janv-2024	Premier version	Valentin Boschattel	Aurélie Gaspar

Annexe A - Procédures de continuité des activités par scénario

Scénarios de continuité des activités

Siège social hors ligne (alimentation et/ou réseau)

- CRM, téléphonie, visioconférence/partage d'écran et messagerie professionnelle non affectés
- ASSISTANCE non affectée
- Personne du siège social hors ligne (30-60 minutes)
- Personnel distant non affecté

Procédure :

1. Le personnel du siège social s'installe dans des bureaux à domicile (30-60 minutes)
2. Vérifier la téléphonie, le CRM et la connectivité des e-mails dans les bureaux à domicile (10 minutes)
3. Reprendre à distance les opérations normales

Datacenter d'hébergement d'infrastructures hors ligne (alimentation et/ou réseau)

- CRM, téléphonie, visioconférence/partage d'écran et messagerie professionnelle non affectés
- ASSISTANCE hors ligne
- Base de données de production hors ligne (redondante)
- Personnel du siège social non affecté
- Personnel distant non affecté

Procédure :

1. Avertir la clientèle que la surveillance proactive est hors ligne
2. Les opérations normales se poursuivent

Sinistre au siège social (Montpellier, France)

- CRM, téléphonie, visioconférence/partage d'écran et messagerie professionnelle non affectés
- ASSISTANCE hors ligne
- Personne du siège social hors ligne (impact variable)
- Personnel distant non affecté

Procédure :

1. Activer le personnel en télétravail
2. Informer la clientèle des fonctions altérées et des retards potentiels

Outils SaaS indisponibles

- CRM, téléphonie, visioconférence/partage d'écran ou messagerie professionnelle affectés
- ASSISTANCE partiellement affectée (aucun nouveau ticket, catégorisation manuelle requise)
- Personnel du siège social non affecté
- Personnel distant non affecté

Procédures :

Téléphonie indisponible

1. Inviter la clientèle à utiliser le portail d'assistance ou la messagerie électronique
2. L'équipe d'assistance utilise des téléphones portables et/ou des lignes fixes selon les besoins

Messagerie électronique indisponible (Gmail/messagerie professionnelle)

1. L'équipe d'assistance gère manuellement la communication liée aux « tickets »
2. L'équipe d'assistance utilise d'autres comptes de messagerie au besoin (Hotmail)

CRM indisponible

1. Informer la clientèle que le CRM est indisponible
2. Activer le suivi des dossiers via « feuille de calcul » (Google Sheets)
3. Tirer parti de la base de données de « production » pour les droits, l'historique des dossiers et les données de configuration.

Visioconférence/partage d'écran indisponible (Meet)

1. L'équipe d'assistance utilise d'autres services au besoin

Annexe B - DMIA/PMDA

Classement	Actif	Actifs concernés	Impact commercial	Utilisateurs	Propriétaires	Durée maximale d'interruption admissible (DMIA)	Perte maximale de données admissible (PMDA)	Commentaires/manques
1	Data centers de Google	Site	Services de base	Tous	Ingénierie	2	1	
2	Siège social	Site	Impossibilité d'accéder aux données ? Y a-t-il d'autres impacts ?	Tous	Opérations informatiques	8	1	
	Réseau d'entreprise	Réseau	Impossibilité d'utiliser les ressources du réseau depuis le siège social	Tous	Opérations informatiques	48	8	

	Cloud Google	Réseau	Services de base	Tous	Ingénierie	2	1	
	Réseaux FAI de bureau à domicile	Réseau		Opérations informatiques, développement	N/A	48	8	
	Réseaux de sous-traitants	Réseau		Développement	N/A	48	8	
	Réseaux tiers	Réseau		Service commercial	N/A	48	8	
	Ordinateurs portables de l'entreprise	Matériel		Tous	Opérations informatiques	72	24	
	Projecteur numérique	Matériel		Tous	Opérations informatiques	72	24	
	Imprimantes de bureau	Matériel	Impossibilité d'imprimer au siège social	Tous	Opérations informatiques	72	24	
	Appareil mobile personnel	Matériel				72	24	
	Points d'accès sans fil (WAP)	Matériel		Tous	Opérations informatiques	48	8	