

Ce document présente le plan permettant d'assurer qu'en cas de crise majeure, la reconstruction de l'infrastructure et la remise en route de l'application est assurée.

# **Plan de Reprise d'Activité**

Salty Software

---

## Démarche de reprise d'activité

En cas de sinistre sur l'infrastructure informatique mise en place, une démarche de reprise d'activité est mise en place afin de prévoir une intervention rapide sur le système sinistré.

### Les intervenants en cas de sinistre :

C'est au service informatique de PlastProd d'intervenir sur le système sinistré, tout en respectant le processus de mise en place des maintenances avec les procédures écrites, qui ont été définies.

Toutefois, si le contrat de maintenance n'est pas arrivé à son terme, Salty Software s'engage à aider le service informatique de PlastProd durant l'intervention (via un support téléphonique ou un déplacement d'un technicien selon le niveau du sinistre).

### Les délais d'intervention :

Les délais d'intervention dépendent de plusieurs niveaux de sinistres qui ont été définis. Ces niveaux diffèrent selon la gravité de la situation :

- **Niveau 1 :**
  - Entre 15 et 30 minutes,
  - Pour un bug/une panne sur une application, ou pour une panne de base de données
- **Niveau 2 :**
  - Entre 30 et 45 minutes
  - Pour une panne sur une machine virtuelle
  - Intervention téléphonique de Salty Software
- **Niveau 3 :**
  - A partir de 45 minutes jusqu'à une durée indéterminée
  - Pour une panne sur un ou plusieurs serveurs
  - Intervention téléphonique ou déplacement d'un technicien de Salty Software

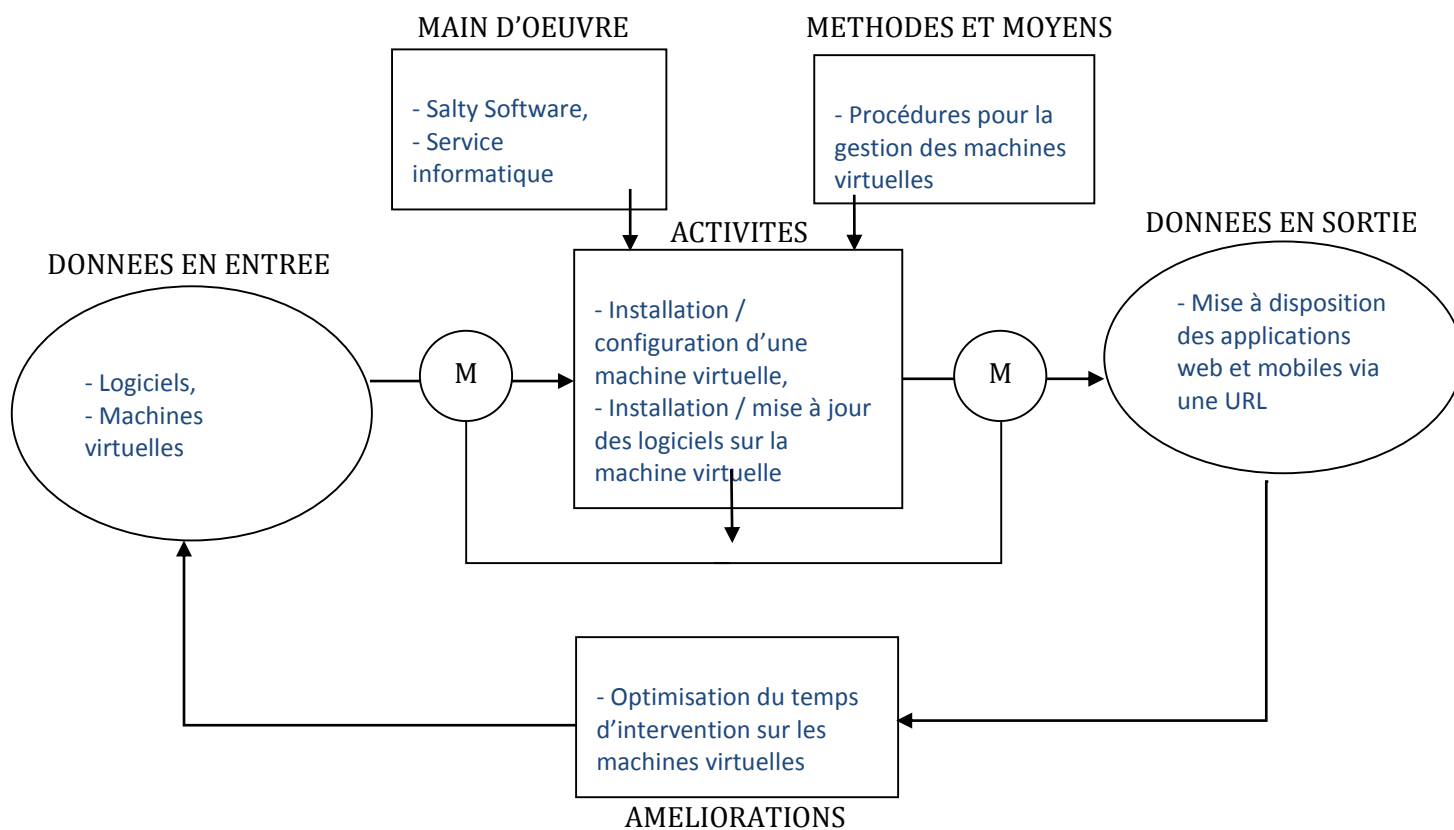
## Processus

Par sa dimension structurante, l'approche processus constitue le meilleur lien entre l'approche métier et l'approche système et incite l'organisme à réfléchir sur son métier, son organisation, ses ressources et ses clients.

C'est pour mettre en place de bonnes pratiques organisationnelles, que Salty Software a choisi de définir une liste de processus pour assurer à la fois le service aux utilisateurs, et garantir la gestion et la sécurisation des serveurs, des réseaux et des sauvegardes.

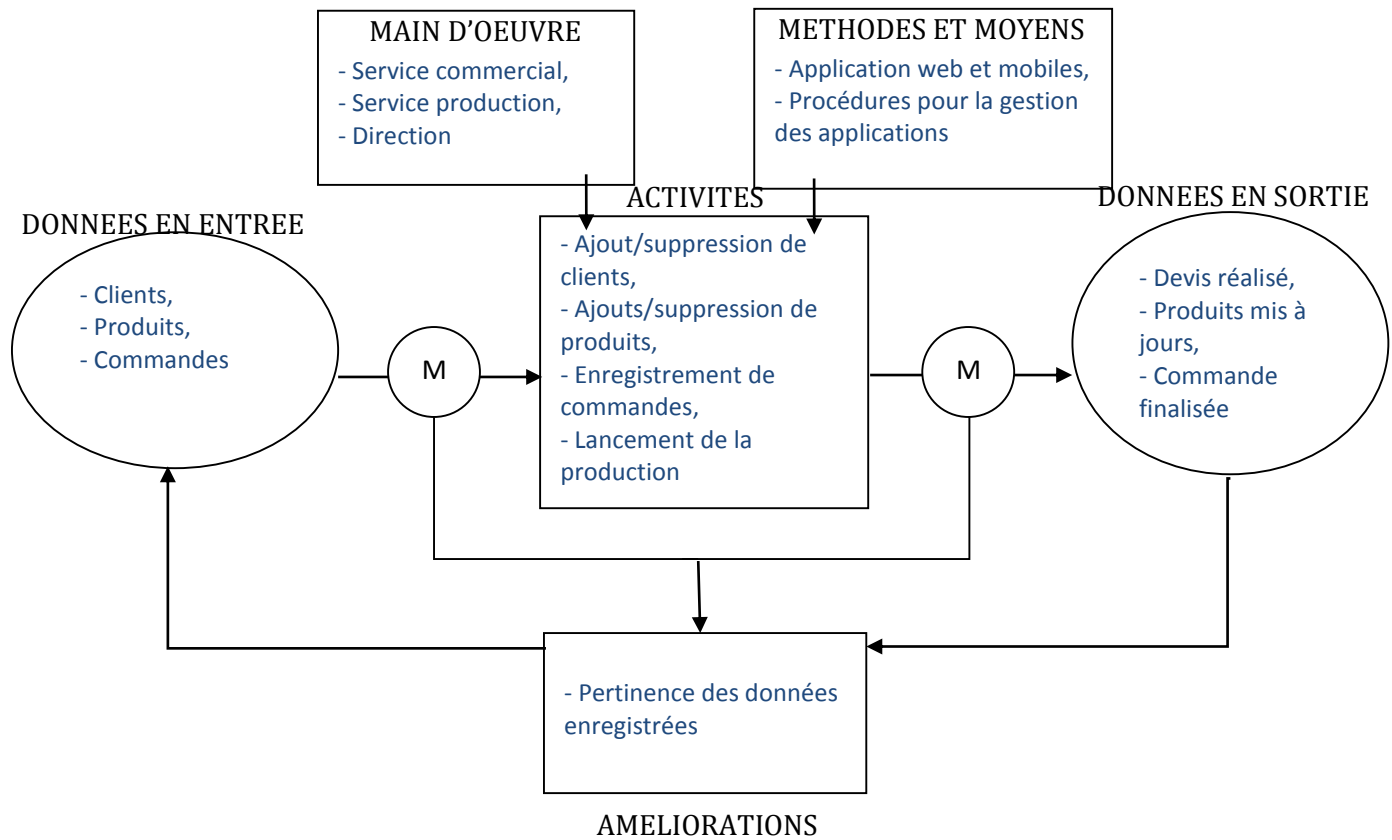
Cette liste est composée des processus suivants, représentés sous forme de schéma :

### ➤ Gestion des machines virtuelles :



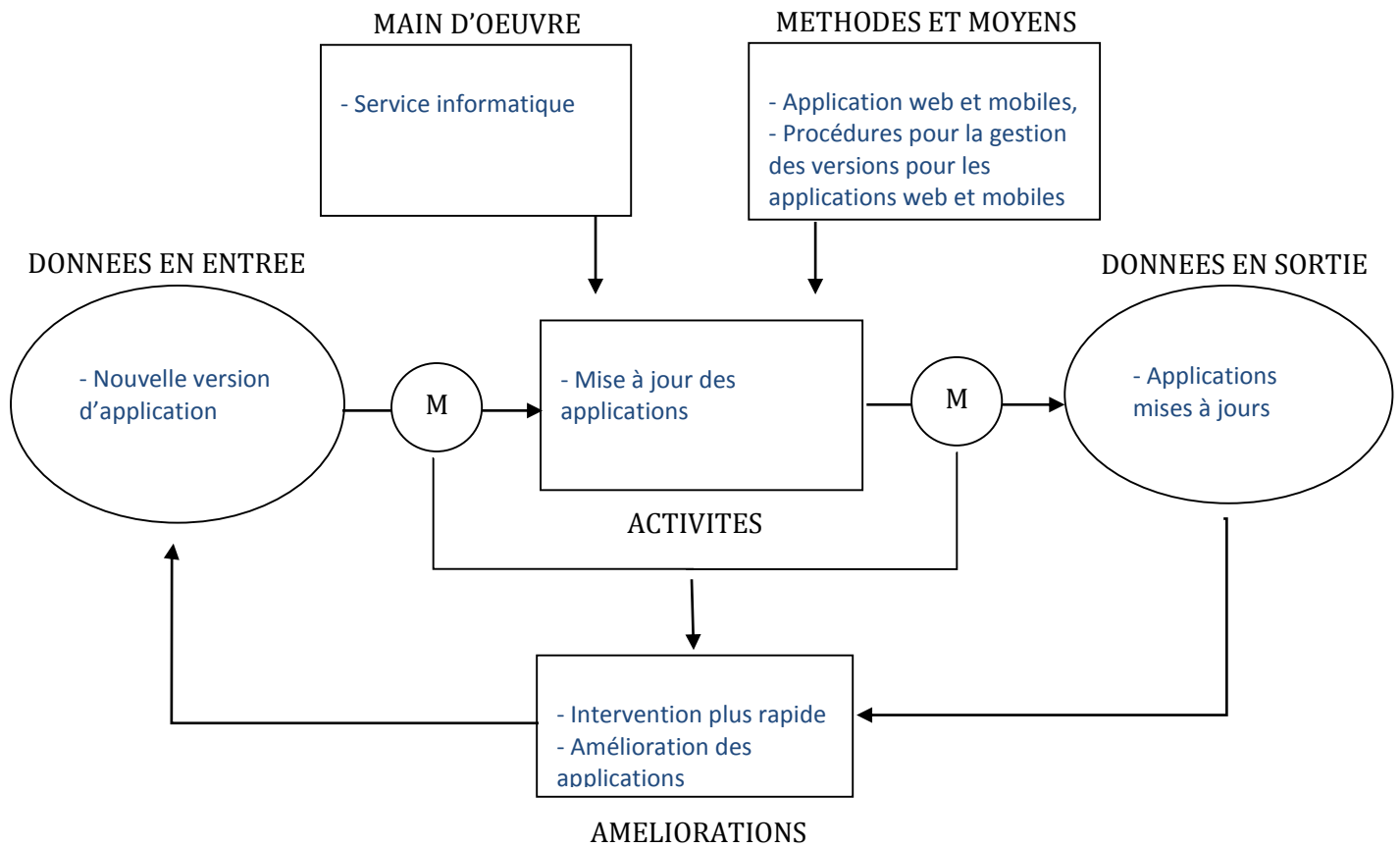
M = MESURES qui est ici le temps écoulé entre le début et la fin des activités.

➤ Gestion des applications web et mobile :



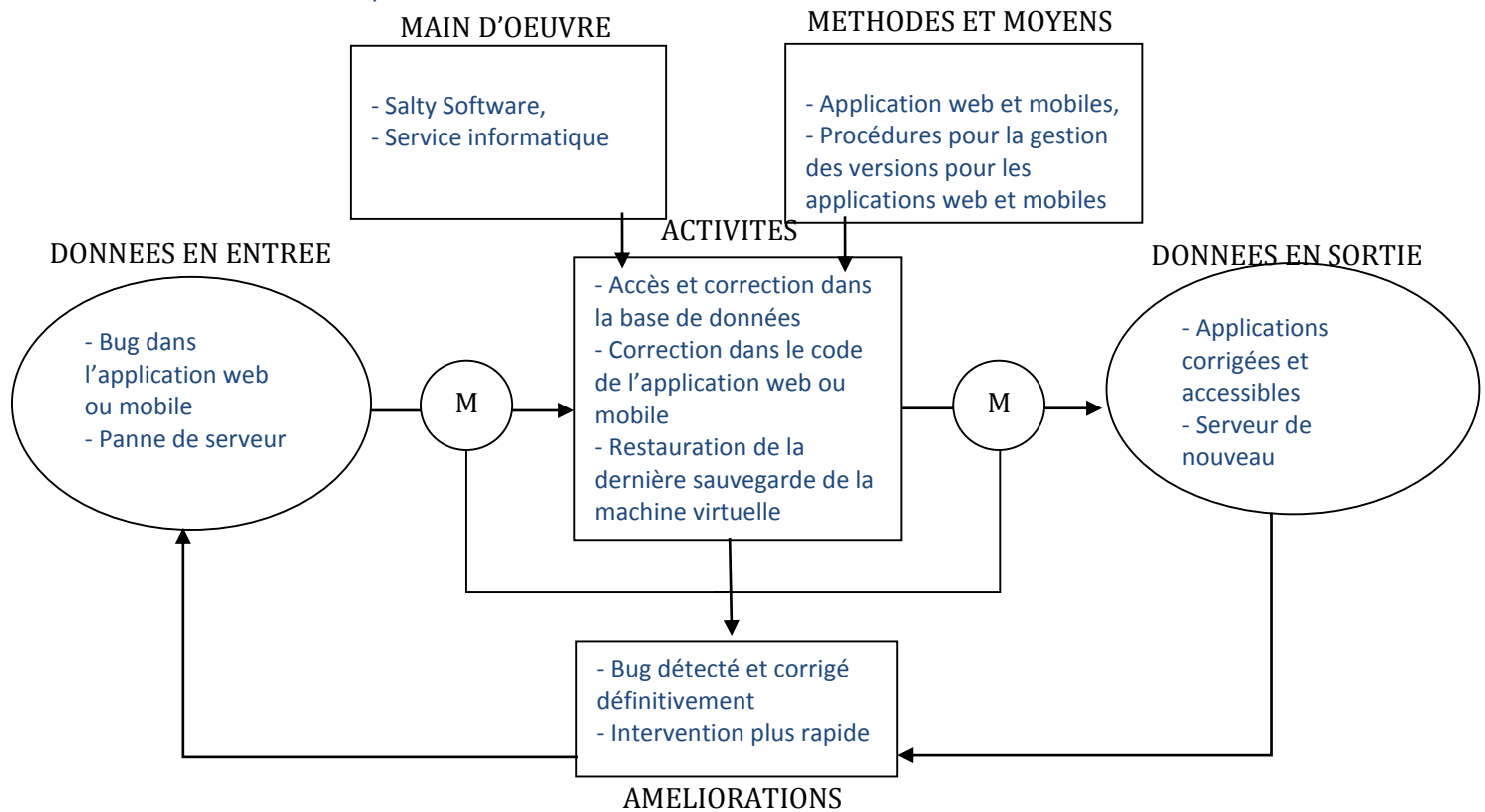
M = MESURES qui est ici l'ensemble des données entre le début et la fin des activités.

➤ Gestion des versions pour les applications web et mobile :



M = MESURES qui est ici le temps entre le début et la fin des activités, ainsi que les données.

➤ Mise en place des maintenances :



M = MESURES qui est ici le temps entre le début et la fin des activités, ainsi que les données.

## Procédures

Afin de définir un cadre pour le bon fonctionnement du service informatique de PlastProd, Salty Software a mis en place une liste de procédures.

Ces procédures définissent point par point les démarches à suivre pour chaque activité technique, et guident l'utilisateur afin qu'il puisse réaliser une action dans les normes définies par Salty Software pour l'infrastructure informatique mise en place.

Ces procédures, établies sous forme de documents, décrivent les activités suivantes (Cf. Annexes):

- Gestion des machines virtuelles :
  - Inventaire et câblage de la configuration réseau
  - Installation et configuration du serveur
  - Installation de la machine virtuelle
  - Installation des logiciels sur la machine virtuelle
  - Réalisation et restauration d'une sauvegarde de machine virtuelle
- Gestion des applications web et mobile :
  - Gestion des comptes
  - Gestion des commandes et des produits
- Gestion des versions pour les applications web et mobile :
  - Gestion du stockage des applications
  - Démarche de mise à disposition
  - Démarche d'installation de mise à jour des applications
- Mise en place des maintenances :
  - Intervention en cas d'interruption de service
  - Accès et gestion des bases de données