

Objectif et champs d'application

Le processus « Gérer et assurer la maintenance (équipements informatiques applicatifs et réseau) et la sécurisation des données (sauvegarde, restauration) » a pour mission de définir les différentes règles et étapes intervenant dans la gestion de la maintenance informatique et la sécurité des données au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI).

Ce processus couvre principalement deux (2) grandes étapes à savoir :

- Gestion de la maintenance (équipements informatiques applicatifs et réseau) ;
- Sécurisation des données (sauvegarde et restauration).

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la maintenance préventive et curative des équipements informatique de la BDU-CI ;
- Assurer la sauvegarde et restauration des données au sein de la BDU-CI ;
- Garantir la sécurisation des données au sein de la BDU-CI.

Rôles et responsabilités

Directeur des Systèmes d'Information

Sous la responsabilité du Directeur Général, il a en charge de :

- Vérifier et valider le rapport d'intervention des prestataires dans le cadre de la maintenance des équipements informatiques ;
- Vérifier et valider le rapport de sauvegarde des données ;
- Vérifier et valider la liste des ordinateurs à traiter ;
- Effectuer les tests de restauration des données.

Directeur du Capital Humain et des Moyens Généraux

Sous la responsabilité du Directeur Général, il a en charge de :

- Elaborer l'autorisation de travail relative à la maintenance préventive des ordinateurs ;
- Vérifier et valider le devis des réparations effectuées par le prestataire dans le cadre de la maintenance curative des ordinateurs.

Chef d'Agence :

Sous la responsabilité du Directeur de l'Exploitation, il a en charge de :

- Superviser les travaux effectués par le prestataire dans le cadre de la maintenance des équipements informatiques en agence ;
- Vérifier et valider la fiche d'intervention du prestataire dans le cadre de la maintenance des équipements informatiques en agence.



Chef de Service Exploitation Informatique

Sous la responsabilité du Directeur des Systèmes d'Information, il a en charge de :

- Elaborer la liste des ordinateurs à traiter dans le cadre de la maintenance préventives des ordinateurs ;
- Superviser les travaux effectués par le prestataire dans le cadre de la maintenance des équipements informatiques ;
- Vérifier et valider la fiche d'intervention du prestataire dans le cadre de la maintenance des équipements informatiques ;
- Effectuer la sauvegarde manuelle des données ;
- Editer et vérifier le rapport de sauvegarde des données.

Chef de Service Système

Sous la responsabilité du Directeur des Systèmes d'Information, il a en charge de :

- Superviser les travaux effectués par le prestataire dans le cadre de la maintenance des équipements informatiques ;
- Vérifier et valider la fiche d'intervention du prestataire dans le cadre de la maintenance des équipements informatiques ;
- Paramétriser la sauvegarde manuelle des données.

Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Maintenance préventive** : Contrôles et réparations effectués en fonction d'un planning d'intervention au niveau des équipements informatiques par un prestataire sur la base du contrat de prestation.
- **Maintenance curative** : Contrôles et réparations effectués de façon systématiques en cas de survenance d'incidents sur des équipements informatiques.
- **Données** : Ensemble d'informations personnelles et professionnelles stockées sur des serveurs, nécessaires à l'activité de l'entreprise.
- **Restauration de données** : Opération informatique qui consiste à retrouver les données perdues à la suite d'une erreur humaine, une défaillance matérielle, une défaillance logicielle d'un programme ou d'un système d'exploitation
- **Sauvegarde de données** : Opération qui consiste à copier des données sur un support externe ou en ligne, afin de pouvoir les récupérer en cas de perte, de panne ou de vol. Il existe plusieurs méthodes et outils pour sauvegarder vos données, selon vos besoins et vos préférences.

➤ Sigles

- ASE : Agent du Service Exploitation ;
- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire ;
- CSE : Chef de Service Exploitation ;
- CSS : Chef de Service Système ;
- CA : Chef d'Agence ;
- DSI : Directeur des Systèmes d'Information ;
- DCHMG : Directeur du Capital Humain et des Moyens Généraux

Sommaire de la procédure

I.	Gestion de la maintenance (équipements informatiques applicatifs et réseau)	4
1.	Maintenance préventive	4
2.	Maintenance curative	7
II.	Sécurisation des données (sauvegarde et restauration)	8
1.	Sauvegarde des données	8
2.	Restauration des données	8

Références / Règles de gestion

➤ Documents de références

- N/A

➤ Règles de gestion

- Il existe au sein de la BDU-CI un contrat de maintenance des équipements informatiques. Ce contrat est renouvelé annuellement en fonction du niveau de satisfaction de la prestation fournie.
- Les visites d'intervention se déroulent conformément au planning compris dans le contrat de prestation.
- Le service exploitation informatique doit régulièrement effectuer la sauvegarde des bases de données relative au Core Banking de façon manuelle, indépendamment du système de sauvegarde automatique
- Le DSI doit s'assurer de la bonne exécution des sauvegardes des données

Narratif de la procédure

PRO SI14 006	Gérer et assurer la maintenance (équipements informatiques applicatifs et réseau) et la sécurisation des données (sauvegarde, restauration)	Nom de tous les acteurs : Agent concerné, ASE, Chef de service concerné, CSE, CSS, DSI, CA, DCHMG
--------------	---	---

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Gestion de la maintenance (équipements informatiques applicatifs et réseau)		
1. Maintenance préventive		
1.1. Maintenance préventive des serveurs		
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - Sur la base du planning d'intervention inclus dans le contrat de prestation, contacter le prestataire pour la réalisation des maintenances selon les dates indiquées 	
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser les travaux de maintenance réalisées par le prestataire - Après intervention, remettre une fiche d'intervention au prestataire afin de renseigner les différentes tâches effectuées - Faire un compte rendu oral des tâches effectuées par le prestataire au DSI 	Fiche d'intervention
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner la fiche d'intervention renseignée et signée par le prestataire - C1 : vérifier : la conformité entre les informations renseignées sur la fiche d'intervention et les tâches réalisées par le prestataire - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et les transmettre par email au prestataire pour correction ou prise en compte des observations - En cas de conformité ou de correction éventuelle, signer la fiche d'intervention - Conserver la fiche d'intervention signée et remettre une copie au prestataire 	Fiche d'intervention

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le rapport d'intervention par email du prestataire - Transmettre physiquement le rapport d'intervention au DSI pour vérification 	
DSI	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le rapport d'intervention par email du DSI/ Chef de service concerné - C2 : vérifier la conformité du rapport d'intervention en présence du Chef de service concerné : - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et les transmettre par email au prestataire pour correction en mettant en copie le Chef de service concerné - En cas de rapport d'intervention conforme, signer le rapport 	
1.2. Maintenance préventive (autres matériels informatiques utilisés)		
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir mensuellement le planning d'intervention et le transmettre par email aux différentes agences concernées - Après intervention, recevoir physiquement le compte rendu et la fiche d'intervention du prestataire - C3 : vérifier la conformité du compte rendu à la fiche d'intervention : - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et transmettre physiquement la fiche d'intervention au prestataire pour correction - En cas de conformité ou après correction éventuelle, signer la fiche d'intervention - Conserver la fiche d'intervention signée et remettre une copie au prestataire 	Fiche d'intervention
1.3. Maintenance préventive des ordinateurs		
Chef de Service Exploitation (CSE)	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer la liste des ordinateurs à traiter - Transmettre physiquement la liste des ordinateurs à traiter au DSI pour validation 	liste des ordinateurs à traiter
DSI	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir physiquement la liste des ordinateurs à traiter du CSEI - C4 : vérifier l'exactitude et l'exhaustivité de la liste des ordinateurs à traiter <ul style="list-style-type: none"> - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et retourner la liste au CSE pour corrections - En cas de conformité, signer la liste des ordinateurs à traiter 	

Pilote et Co-pilote du processus : Direction des Systèmes d'Information

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre la liste des ordinateurs à traiter signée par email au DCHMG, au Chef d'Agence (CA) et au prestataire pour information 	
DCHMG	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir par email la liste des ordinateurs à traiter - Sur la base de la liste des ordinateurs à traiter, désigner le prestataire compétant et lui établir une autorisation de travail - Transmettre l'autorisation de travail par email au CSE via le DSI pour traitement 	Autorisation de travail
CSE	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir l'autorisation de travail par email du DCHMG via le DSI - Transmettre l'autorisation de travail successivement au CA et au prestataire pour traitement 	Autorisation de travail
CA	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir par email du CSE l'autorisation de travail - Superviser les travaux de maintenance du prestataire - A la fin des travaux, recevoir la fiche d'intervention du prestataire - C5 : vérifier la conformité de la fiche d'intervention par rapport à la liste des ordinateurs à traiter - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et retourner la fiche d'intervention au Prestataire pour correction et prise en compte des observations - En cas de conformité ou de prise en compte éventuelle des observations, signer la fiche d'intervention - Remettre une copie de la fiche d'intervention signée au prestataire - Apposer la mention « ok » sur la liste d'ordinateur à traiter - Transmettre une copie de la fiche d'intervention signée et la liste des ordinateurs à traiter validée par email au DSI via le CSE pour vérification 	Fiche d'intervention
DSI	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir la fiche d'intervention signée et la liste des ordinateurs à traiter validée par email du DA - C6 : vérifier la conformité de la fiche d'intervention par rapport à la liste des ordinateurs à traiter : - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et les transmettre par email au DA pour correction et prise en compte des observations - En cas de conformité, signer la liste des ordinateurs à traiter 	Fiche d'intervention

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre la liste des données signées au CSE pour archivage 	
2. Maintenance curative		
2.1. Maintenance curative du réseau		
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - En cas d'incident, contacter le prestataire par appel téléphonique pour le traitement de l'incident sur le serveur - Superviser les travaux effectués par le prestataire 	
2.1.1.Cas d'incident sur le serveur, maîtrisé		
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - A la fin des travaux, remettre la fiche d'intervention au prestataire - Cf.I.1.1. Maintenance préventive 	Fiche d'intervention
2.1.2.Cas d'incident non maîtrisé		
	<ul style="list-style-type: none"> - Cf. procédure gérer le risque opérationnel du SGGR 	
2.2. Maintenance curative du serveur		
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - En cas d'incident sur un serveur couvert par le contrat de prestation, informer le prestataire par appel téléphonique de la nécessité d'une intervention - Superviser les travaux du prestataire 	
2.2.1.Cas d'équipement secours prévus par le contrat de prestation		
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - Après remplacement de l'équipement défaillant, remettre une fiche d'intervention au prestataire - Cf.I.1.1. Maintenance préventive 	Fiche d'intervention
2.2.2.Cas d'équipement secours non prévus par contrat de prestation		
Chef de service concerné	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner la proposition d'achat du prestataire - Cf.PS2.Réaliser les achats de biens et services 	Fiche d'intervention
2.3. Maintenance curative des ordinateurs		
Agent concerné	<ul style="list-style-type: none"> - En cas d'incident constaté sur l'ordinateur, contacter le service informatique par email ou appel téléphonique 	
ASE	<ul style="list-style-type: none"> - A la suite de l'appel ou de l'email de l'Agent concerné, se connecter à distance sur l'ordinateur pour la résolution de l'incident : <ul style="list-style-type: none"> • En cas de résolution de l'incident, informer l'agent concerné • En cas d'incident non résolu, se déplacer au niveau de l'ordinateur défectueux pour effectuer la réparation nécessaire 	

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - C7 : vérifier la complexité de la panne sur l'ordinateur : - En cas panne moins complexe, résoudre l'incident au sein de la DSI - En cas panne complexe, solliciter un prestataire pour la réparation de l'ordinateur défectueux - Après la réparation, recevoir par email le devis de réparation et le transmettre au DCHMG via le DSI par email pour validation et règlement 	
II. Sécurisation des données (sauvegarde et restauration)		
1. Sauvegarde des données		
1.1. Sauvegarde de donnée automatique (serveurs, applications)		
CSS	<ul style="list-style-type: none"> - Se connecter au logiciel VEEAM - Procéder au paramétrage de la sauvegarde des données sensibles au niveau des serveurs et applications - Editer le rapport de sauvegarde - C8 : vérifier à partir du rapport de sauvegarde que la sauvegarde a été correctement réalisée - En cas de non-conformité, effectuer des corrections manuelles - En cas de conformité, parapher et transmettre physiquement le rapport de sauvegarde au DSI pour validation 	Rapport de sauvegarde de donnée
DSI	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir physiquement du CSS, le rapport de sauvegarde de donnée - Cf.C8 : Vérifier à partir du rapport de sauvegarde que la sauvegarde a été correctement réalisée - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et transmettre physiquement le rapport de sauvegarde au CSS pour corrections - En cas de conformité ou après corrections éventuelles, signer le rapport de sauvegarde et le transmettre physiquement au CSS pour archivage dans un classeur 	Rapport de sauvegarde de donnée signé
1.2. Sauvegarde manuelle des données (Core Banking)		
CSE	<ul style="list-style-type: none"> - Se connecter en fin de journée au logiciel VEEAM et procéder à la sauvegarde manuelle des données - Editer un rapport de sauvegarde de donnée conformément au II.1.1. Sauvegarde automatique des données 	
2. Restauration des données		
2.1. Restauration des données		

Pilote et Co-pilote du processus : Direction des Systèmes d'Information

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Agent concerné	<ul style="list-style-type: none"> - En cas de demande de restauration, transmettre par email une demande de restauration au CSE en mettant en copie le DSI 	Demande de restauration
CSE	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir par email la demande de restauration de donnée de l'agent concerné - C9 : Vérifier que les données à restaurer sont clairement mentionner dans la demande : - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et les transmettre par email à l'agent concerné pour correction - En cas de conformité ou de correction éventuelle, procéder à la restauration des données de l'agent concerné - Informer l'agent concerné par appel téléphonique de la restauration de ses données 	Demande de restauration
2.2. Test de restauration des données		
DSI	<ul style="list-style-type: none"> - Se connecter aux sites des stockage et AP1 et AP2 sur le logiciel VEEAM, - Sélectionner une plage de donnée et procéder au test de restauration - C10 : Vérifier la conformité des données restaurées au rapport de sauvegarde de données - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et es transmettre par email au CSS et au CSEI pour correction et prise en compte des observations - En cas de conformité, se déconnecter du logiciel 	

Annexes / Enregistrements

- Autorisation de travail
- Compte rendu d'intervention
- Demande de restauration de donnée
- Devis de réparation
- Fiche d'intervention
- Liste des ordinateurs à traiter
- Planning d'intervention
- Proposition d'achat
- Rapport d'intervention
- Rapport de sauvegarde de donnée

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				

Liste des modifications

N°	Nature de la modification	Date	Chapitre ou page concerné (e)	Observations
01				
02				

Rédigé par : Direction des Systèmes d'Information

Date : Septembre 2024

Signature :

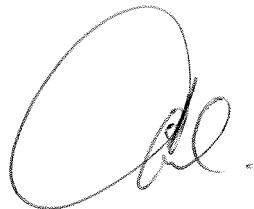


Adel
30 Sept 2024

Validé par : Comité Proc.

Date : 01/10/2024

Signature :



Adel.

Approuvé par :

Date :

Signature :



M. I. J.