

Évaluation de l'incident :

45 minutes à 1H30

<i>Client</i>	Constat du dysfonctionnement Appel à l'entreprise
<i>DSI</i>	Etat des lieux techniques et fonctionnel Information de la direction et de son équipe
<i>Direction</i>	Prise de connaissance de l'information sur l'attaque
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Prise de connaissance de l'information sur l'attaque
<i>Développement</i>	Prise de connaissance de l'information sur l'attaque

Communication INTERNE et EXTERNE :

1 Heure

<i>Client</i>	Attente de la réparation du service.
<i>DSI</i>	Discussion avec la direction et ses équipes pour la mise en place d'une stratégie pour la remise en activité des services.
<i>Direction</i>	Communiquer avec les clients pour expliquer la situation.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Réfléchis à la mise en place d'une stratégie pour la remise en activité des services.
<i>Développement</i>	Réfléchis à la mise en place d'une stratégie pour la remise en activité des services.

Activation du PRA avec constitution de l'équipe de crise : 45 minutes

<i>Client</i>	Attente de la réparation des services.
<i>DSI</i>	Coordination des équipes pour la mise en place du PRA.
<i>Direction</i>	Attente de la réparation des services.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Prépare la mise en place du PRA.
<i>Développement</i>	Prépare la mise en place du PRA.

Priorisation des services critiques : 1 h

<i>Client</i>	Attente de la réparation des services.
<i>DSI</i>	Mise en place du PRA avec ses équipes.
<i>Direction</i>	Attente de la réparation des services.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Mise en place du PRA avec ses équipes.
<i>Développement</i>	Mise en place du PRA avec ses équipes.

PAUSE 1H

Mise en place rapide d'un mode dégradé temporaire : 2H

<i>Client</i>	Attente de la réparation des services.
<i>DSI</i>	Met en place le mode dégradé temporaire.
<i>Direction</i>	Attente de la réparation des services.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Met en place le mode dégradé temporaire.
<i>Développement</i>	Met en place le mode dégradé temporaire.

Mise en place du nouvel environnement de production :

2H

Client	Accès au services en mode dégradé.
DSI	Coordonne et aide les équipes sur l'installation
Direction	Communique par rapport à l'accès aux services dans un mode restreint.
Administration systèmes et réseaux	Installation des services sur le nouvel environnement de production.
Développement	Installation des services sur le nouvel environnement de production.

Restauration des données depuis les sauvegardes : 1H A 3H

Client	Accès au services en mode dégradé.
DSI	Coordonne et aide les équipes sur la restauration.
Direction	Accès au services en mode dégradé.
Administration systèmes et réseaux	Restaure les sauvegardes des anciens serveurs.
Développement	Restaure les bases de données des clients.

Fin de journée 13h

Restauration des données depuis les sauvegardes : 1H à 2H

Client	Valider la remise en service des services restaurés.
DSI	Superviser le rétablissement des services.
Direction	Surveiller la progression et fournir des directives supplémentaires si nécessaire.
Administration systèmes et réseaux	Rétablir les services conformément aux exigences.
Développement	Vérifier le bon fonctionnement des services rétablis et effectuer des ajustements si nécessaire.

Vérification et tests de fonctionnement : 3h

<i>Client</i>	Valider les tests de fonctionnement.
<i>DSI</i>	Superviser les tests de fonctionnement pour s'assurer de la complète fonctionnalité.
<i>Direction</i>	Surveiller les tests et approuver la reprise complète des activités.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Effectuer les tests de fonctionnement et rectifier les problèmes éventuels.
<i>Développement</i>	Participer aux tests de fonctionnement et résoudre les problèmes techniques.

PAUSE 1h

Communication INTERNE et EXTERNE : 1H

<i>Client</i>	Informar les parties externes si nécessaire.
<i>DSI</i>	Superviser et coordonner la communication à la fois interne et externe.
<i>Direction</i>	Fournir des directives stratégiques pour la communication avec les parties prenantes.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Collaborer à la communication technique interne.
<i>Développement</i>	Fournir des informations techniques pertinentes pour la communication externe.

FIN DE JOURNÉE 14h

Retour à la normale : 1H à 2H

<i>Client</i>	Valider le retour à la normale des opérations.
<i>DSI</i>	Coordonner le processus de retour à la normale.
<i>Direction</i>	Surveiller le processus et fournir des directives finales si nécessaire.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Finaliser les actions nécessaires pour un retour complet à la normale.
<i>Développement</i>	Assurer que toutes les fonctionnalités sont rétablies conformément aux spécifications.

Communication EXTERNE : 1H

<i>Client</i>	Informar les parties externes si nécessaire.
<i>DSI</i>	Coordonner la communication externe sur le retour à la normale.
<i>Direction</i>	Valider le message de communication externe.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Collaborer à la communication technique externe.
<i>Développement</i>	Fournir des informations techniques pertinentes pour la communication externe.

Revue post-incident où apprendre de ses erreurs : 1H à 2H

<i>Client</i>	Participer à la revue post-incident pour fournir des commentaires sur l'expérience client.
<i>DSI</i>	Organiser et diriger la revue post-incident pour identifier les causes profondes et les leçons apprises.
<i>Direction</i>	S'engager dans la revue post-incident pour comprendre les aspects stratégiques de la gestion de crise.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Contribuer à l'analyse des erreurs et des améliorations possibles du processus.
<i>Développement</i>	Fournir des informations sur les aspects techniques de l'incident et proposer des solutions d'amélioration.

PAUSE 1h

Mise à jour du PRA selon les constatations établies : 1H

<i>Client</i>	Valider les mises à jour proposées pour le Plan de Reprise d'Activité (PRA).
<i>DSI</i>	Coordonner la mise à jour du PRA en fonction des constatations et des leçons apprises.
<i>Direction</i>	Surveiller et approuver les modifications apportées au PRA.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Mettre en œuvre les changements techniques nécessaires dans le PRA.
<i>Développement</i>	Proposer des ajustements ou des améliorations spécifiques liés aux applications ou aux systèmes.

Communication INTERNE avec formation et sensibilisation : 1H à 2H

<i>Client</i>	Appuyer et participer à la communication interne, en soutenant la formation et la sensibilisation.
<i>DSI</i>	Organiser et superviser la communication interne, ainsi que la mise en place des sessions de formation et de sensibilisation.
<i>Direction</i>	Fournir des directives stratégiques et un soutien pour la communication interne et les efforts de formation.
<i>Administration systèmes et réseaux</i>	Participer à la formation et à la sensibilisation, en particulier en ce qui concerne les aspects techniques.
<i>Développement</i>	Contribuer à la formation sur les aspects techniques spécifiques liés aux applications ou aux systèmes.

Benchmarking des outils

Solution	Description	Fonctionnalités Principales	Flexibilités	Coûts
Microsoft Teams	Plateforme de communication collaborative intégrée à la suite de Office 365, offrant la messagerie instantanée, la visioconférence, le partage de fichiers, etc	Messagerie instantanée, visioconférences, partage de fichiers	Flexible, s'intègre bien avec l'écosystème microsoft	Abonnement à Office 365
Stack	Outil de messagerie instantanée conçu pour les équipes de travail, avec la création de canaux thématiques, l'intégration d'applications tierces et des outils de collaboration	Création de canaux, intégration d'applications tierces, messagerie instantanée	Assez flexible, mais nécessite souvent l'utilisation d'intégrations tierces	Plans Freemium et payants
Trello	Outil de gestion de projet basé sur des tableaux Kanban, offrant la possibilité de suivre les tâches, d'attribuer des responsabilités et de collaborer efficacement.	Tableaux Kanban, suivi des tâches, attribution de responsabilités	Très flexible, adapté à diverses méthodologies de gestion de projet	Plans Freemium et payants
Asana	Plateforme de gestion de tâches et de projets permettant de planifier, d'organiser et de suivre le travail en équipe, avec une vue d'ensemble des projets et des responsabilités.	Gestion de tâches, ou planification de projets, suivi des responsabilités	Flexible, convient à une variété de processus de travail collaboratif	Plans Freemium et payants
Jira	Outil de suivi de projet adapté aux équipes de développement logiciel, offrant des fonctionnalités avancées de gestion des tâches, des versions et des problèmes.	Suivi de projets, gestion des versions, gestion des problèmes	Flexible, adapté aux méthodologies de développement logiciel comme Scrum et Kanban	Plans Freemium et payants
LucidChart	Outil de création de diagrammes en ligne, offrant une variété de modèles et de fonctionnalités pour la création de diagrammes de Gantt, organigrammes, etc.	Création de diagrammes, modèles prédéfinis, collaboration en temps réel	Très flexible, permet la création de divers types de diagrammes, facile à partager et à collaborer	Plans Freemium et payants