



WHITEPAPER

Plan de reprise d'activité (PRA): meilleures pratiques et modèle

À première vue, la planification de reprise d'activité peut paraître simple et se résumer à créer un bref récapitulatif expliquant la façon de restaurer les données et l'infrastructure à la suite d'un sinistre.

En réalité, un plan de reprise d'activité efficace exige beaucoup plus que cela. Il implique la création de procédures détaillées afin de restaurer les données et l'infrastructure. Ces plans doivent indiquer non seulement les étapes de remise en ordre, mais également spécifier :

- ▶ Quels personnels effectueront quelles tâches liées à la reprise d'activité.
- ▶ La rapidité avec laquelle les tâches de récupération doivent être effectuées afin de satisfaire aux exigences RTO et RPO.
- ▶ Comment les procédures de reprise d'activité peuvent varier en fonction des installations et des sites.
- ▶ Si des opérations de reprise d'activité pour le matériel doivent être effectuées indépendamment de la reprise d'activité pour les logiciels.

Dans ce guide, nous abordons ces points et nous allons au-delà en détaillant les meilleures pratiques pour le développement d'un plan de reprise d'activité.

Meilleures pratiques de PRA

Avant de nous plonger dans le processus de création d'un plan de reprise d'activité, commençons par un aperçu des meilleures pratiques en matière de reprise d'activité que vous devez garder à l'esprit tandis que vous développez et actualisez votre plan.

Étudier les causes les plus probables d'un sinistre

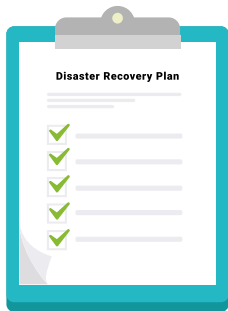


En fonction de l'emplacement (ou des emplacements) de votre infrastructure, les types de sinistres que vous êtes susceptible de rencontrer peuvent grandement varier. Si vous vous occupez d'un centre de données situé en Californie du Sud, par exemple, les tremblements de terre sont l'un des risques principaux que vous devez envisager, tandis qu'en Nouvelle-Angleterre, ce sont plutôt les ouragans. Si votre centre de données est situé dans un emplacement éloigné, les coupures de courant peuvent être la menace principale.

Identifier les types de sinistres les plus susceptibles d'affecter votre infrastructure est important, la gravité, la fréquence et la prévisibilité des sinistres variant en fonction du type de sinistre. Par exemple, les tremblements de terre se produisent soudainement, sans prévenir, tandis que lorsqu'un ouragan important arrive sur une côte des États-Unis, vous serez averti et disposerez de quelques jours pour vous préparer. Une coupure de courant peut se produire subitement, mais il est assez simple de créer un plan de secours afin de parer à une telle éventualité.

Lorsque vous savez quels sinistres vous avez le plus de chances de rencontrer, vous pouvez planifier en fonction de ceux-ci. Vous pouvez même générer un modèle statistique permettant de prévoir la fréquence avec laquelle les sinistres peuvent frapper votre infrastructure et leur degré de sévérité.

Les employés doivent avoir accès aux plans de reprise d'activité



Le meilleur plan de reprise d'activité est inutile si votre personnel ne peut y accéder au cours d'un sinistre. C'est pourquoi vous devez faire en sorte que, même si votre infrastructure principale ou votre réseau sont touchés, les employés puissent tout de même avoir accès au plan. Pensez à conserver des copies de celui-ci sur clés USB et même à l'imprimer.

D'autre part, n'oubliez pas que les employés peuvent avoir besoin d'accéder aux mots de passe afin d'exécuter un plan de reprise d'activité. Assurez-vous que ces mots de passe sont accessibles même en cas de défaillance de l'infrastructure principale.

La communication entre les employés est essentielle également. Assurez-vous d'avoir un plan en place pour que les employés puissent se parler et partager des informations, même par le biais d'une chaîne téléphonique à l'ancienne.

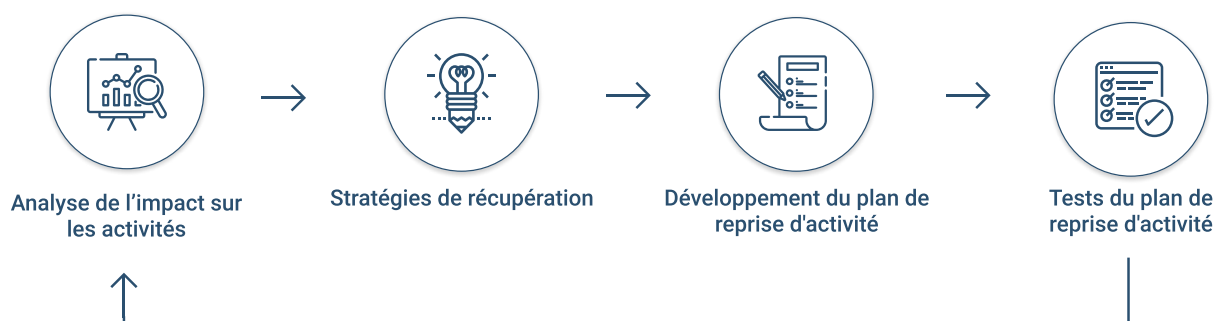
Les plans de reprise d'activité doivent être actualisés

Les infrastructures évoluent en permanence. Votre plan de reprise d'activité doit évoluer également pour suivre le rythme. À cette fin, prenez la peine d'examiner votre plan de reprise d'activité régulièrement. Une ou deux fois par an, consacrez du temps pour expliquer en détail comment utiliser le plan actuel pour répondre à un type de sinistre donné. Cet exercice vous permettra d'identifier les lacunes à combler.

Les étapes de création d'un plan de reprise d'activité

À présent, voyons les étapes que vous devez suivre pour développer votre plan de reprise d'activité. Bien sûr, le contenu exact d'un plan de reprise d'activité variera d'une entreprise à l'autre. Ci-dessous, nous soulignons les principaux domaines qu'une entreprise type doit examiner dans le cadre d'un plan de reprise d'activité.

Analyse de l'impact sur les activités et évaluation des risques





La première étape dans la création d'un plan de reprise d'activité consiste à évaluer l'impact qu'un sinistre aurait sur les différentes parties d'une entreprise et la rapidité avec laquelle une récupération doit être effectuée afin d'éviter un problème majeur.

Dans la plupart des cas, certains services ou processus peuvent être interrompus pendant une période de temps plus longue que d'autres sans entraîner un préjudice important pour l'entreprise. Par exemple, votre société pourrait peut-être survivre pendant une semaine ou deux sans que les opérations de paie ne fonctionnent, le personnel étant généralement payé toutes les deux semaines. À l'opposé, si votre équipe commerciale est immobilisée pendant une semaine à cause d'une panne de logiciel, cela peut entraîner des pertes en matière de ventes et de clients pouvant coûter très cher à la société.

Afin de déterminer l'impact d'un sinistre sur les activités des différentes parties de votre organisation, vous devrez travailler en étroite collaboration avec les responsables des différents services et les membres du personnel clés. L'une des façons pour y parvenir est de distribuer un questionnaire leur demandant combien de temps leurs services peuvent fonctionner avec une infrastructure informatique hors-service et quelles seraient les conséquences pour la société si le service cessait de fonctionner. Si le questionnaire ne fournit pas suffisamment d'informations, vous pouvez réaliser des entretiens avec les personnes.

Une fois que vous avez évalué l'impact d'un sinistre, vous pouvez développer des objectifs RTO et RPO pour les différentes parties de votre infrastructure et de vos données qui répondront aux besoins de chaque service.

Lorsque vos objectifs RTO et RPO sont définis, vous savez ce qui doit être récupéré et avec quelle rapidité la récupération doit avoir lieu à la suite d'un sinistre.

Stratégies de récupération

Avec ces informations en main, vous êtes prêt à développer vos stratégies de récupération. Pour y parvenir, vous devez évaluer si les ressources dont vous disposez actuellement sont suffisantes pour répondre aux différents objectifs RTO et RPO que vous avez définis. Avez-vous suffisamment de personnel prêt à répondre à un sinistre afin de satisfaire à ces besoins ? Avez-vous suffisamment d'infrastructure de sauvegarde et de bande passante de réseau ? Serez-vous en mesure d'acquérir du nouveau matériel ou de nouveaux logiciels assez rapidement si nécessaire ?

En répondant à ces questions, vous pouvez développer les stratégies de récupération globales qui formeront la base de votre plan de reprise d'activité. Si vous vous apercevez que vous disposez de trop peu de ressources pour mettre en place les stratégies, parlez-en à la direction afin d'acquérir ce dont vous avez besoin. De la même façon, si vous avez plus de ressources que nécessaire pour la reprise d'activité, ceci peut être une bonne opportunité de réduire cette partie de votre budget (ce qui est toujours un point positif vis à vis de la direction).

Développement du plan de reprise d'activité

Une fois que vous avez développé votre stratégie de reprise d'activité et que vous avez le soutien de la direction, vous êtes prêt à vous occuper des détails d'exécution des stratégies.



Pour cela, vous devrez:

- ▶ Développer les grandes lignes définissant les différentes parties de votre plan. Par exemple, votre plan sera peut-être décomposé en plusieurs sous-plans, chacun destiné à un service différent de la société ou à un centre de données différent.
- ▶ Identifier le personnel qui sera responsable de l'exécution du plan (ou des sous-plans).
- ▶ Développer les plans de relocalisation du matériel, des logiciels ou des données à la suite d'un sinistre.
- ▶ Rédiger les procédures de reprise d'activité spécifiques devant être suivies, ainsi que les étapes pour accéder aux informations nécessaires pour suivre les procédures.
- ▶ Documenter les opérations manuelles à suivre par votre équipe dans l'éventualité d'un échec du plan de reprise d'activité principal.
- ▶ Établir le plan et le présenter à la direction pour approbation.

Tester le plan

Après avoir été créé, le plan doit être testé. Effectuez un essai de toutes les procédures de reprise d'activité pour vous assurer que tout fonctionne comme prévu. Veillez à ce que tous les membres du personnel faisant partie des procédures de reprise d'activité connaissent leurs rôles et les actions qu'ils doivent effectuer, ainsi que la façon d'accéder aux informations dont ils ont besoin au cours d'un sinistre.

Documentez les résultats de ces tests et examinez-les afin d'identifier les éventuelles lacunes devant être corrigées avant qu'un sinistre se produise réellement.

Modèle de base du plan de reprise d'activité

Une fois encore, un plan de reprise d'activité sera différent pour chaque entreprise. Pour vous aider à créer le vôtre, voici un modèle de base qui peut vous servir pour structurer votre plan.

1. Objectifs

Votre plan doit commencer par une définition des objectifs généraux des procédures de reprise d'activité.

2. Personnel

Créez un tableau incluant le nom, la fonction et les informations de contact de chaque employé qui prendra part à la reprise d'activité, ainsi que leurs rôles.

La section dédiée au personnel peut également inclure un diagramme d'appel pour les contacts internes et externes que vous pouvez utiliser pour partager les informations au cours d'un sinistre

3. Liste du matériel et des logiciels

Cette section du plan inclut des tableaux ou des listes de matériel et de logiciels pris en compte par le plan. Identifiez quels composants sont essentiels aux activités et quels services en dépendent. Par ailleurs, définissez la RPO et la RTO de chaque système et précisez les dépendances entre les systèmes.



4. Sauvegarde et procédures de reprise d'activité

Cette section est la partie essentielle de votre plan de reprise d'activité. Elle définit en détail les procédures nécessaires pour restaurer chaque système matériel ou logiciel identifié dans la section précédente et explique qui sera responsable d'effectuer chaque étape. Naturellement, vous devrez faire preuve de bon sens pour déterminer les détails à inclure dans les procédures. Il n'est probablement pas nécessaire d'inclure une étape telle que « Ouvrez votre ordinateur portable » comme première procédure à suivre par un employé afin de se connecter à un système à distance. Mais vous devez vous assurer que toutes les étapes techniques et informations importantes sont précisées clairement dans le plan. Par exemple, si le plan implique de lancer les serveurs virtuels dans le cloud pour remplacer les serveurs physiques hors-service, assurez-vous que le manuel décrive parfaitement le processus pour utiliser la console ou le CLI du fournisseur de cloud pour créer une nouvelle instance des serveurs. Votre personnel ne doit pas se trouver en situation de devoir se débrouiller par eux-mêmes au moment où un sinistre se produit.

Les procédures de reprise d'activité doivent également inclure les étapes de documentation de la progression à mesure que votre équipe suit le plan. Ces informations sont importantes dans le cas où un nouveau groupe doit prendre le relai ; celles-ci sont également utiles à des fins de contrôles après l'événement.

Si vous devez prendre en charge plusieurs sites, vous pourriez avoir besoin d'un sous-plan pour les besoins de chacun d'entre eux en matière de reprise d'activité.

5. Tester les procédures

Cette section définit les procédures de test du plan de reprise d'activité, ainsi que la documentation et l'examen des résultats des tests

6. Processus de récupération non critiques

Cette section permet d'expliquer comment les systèmes matériels ou logiciels non critiques seront pris en compte une fois que les services critiques ont été restaurés. Par exemple, votre société dispose peut-être d'un forum interne où les employés peuvent publier des informations concernant des sujets tels que les activités sociales. Bien que le site ne soit pas essentiel à l'entreprise, vous devrez tout de même vous assurer que la façon dont il sera restauré soit documentée une fois que vos objectifs RPO et RTO pour les composants critiques ont été remplis.

Reprise après sinistre avec MSP360 Managed Backup

MSP360 est une solution multiplateforme de sauvegarde et de reprise d'activité dans le cloud leader sur le marché. MSP360 Backup s'intègre avec les principaux services cloud publics tels qu'Amazon Web Services, Microsoft Azure et Google Cloud Platform. MSP360 Backup offre des fonctions de sauvegarde et de reprise d'activité faciles à utiliser telles que sauvegardes au niveau fichier et sauvegardes basées sur image, restauration en tant que les machines virtuelles dans le cloud, et compression des données et chiffrement de niveau militaire à l'aide de clés contrôlées par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent exécuter MSP360 Backup sur les systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux.

MSP360 fournit également un service de protection des données complet en marque blanche à des milliers de VAR et MSP pour leur permettre de développer leur marque dans le marché de la sauvegarde dans le cloud.

MSP360 Backup vous offre un processus de restauration bare metal rapide et simple. Il vous permet de réaliser des sauvegardes image vers n'importe quelle destination de sauvegarde, dans le cloud ou localement, et de restaurer les sauvegardes basées sur une image telles que les machines virtuelles VMware ou les machines virtuelles dans Azure.

Sauvegarde au niveau fichier, system state et niveau image



MSP360 Backup fournit une sauvegarde vers et une récupération à partir de:

- ▶ Sauvegarde au niveau fichier
- ▶ Sauvegarde system state : uniquement le système d'exploitation et la configuration
- ▶ Sauvegarde au niveau image : copie complète de l'ordinateur ou du serveur utilisé

Cloud et Local



MSP360 Backup vous permettra de stocker vos images système sur un stockage local ou sur l'un des fournisseurs de stockage sur cloud (plus de 30), parmi lesquels Amazon S3 et Amazon Glacier, BackBlaze B2, Wasabi Hot Storage, Microsoft Azure, Amazon Cloud Drive, Microsoft OneDrive, Google Drive.

Clé USB bootable pour restauration bare metal



Créez très facilement une clé USB ou un fichier ISO bootable pour une récupération d'urgence dans le cas d'un plantage système ou matériel. Installez les pilotes supplémentaires pour une configuration matérielle différente de la machine actuelle.

Conservation et récupération flexibles



Pourquoi ne récupérer que la dernière version ? MSP360 Backup permet une restauration bare metal à un instant précis. Stockez autant de versions dont vous avez besoin pour une durée illimitée avec la rétention flexible

Compression et chiffrement



MSP360 prend en charge la compression et le chiffrement à la source. La compression vous permet de gagner du temps et de l'espace (et donc de l'argent) sur le stockage de votre choix lorsque vous effectuez une sauvegarde. Avec le chiffrement AES256 et la connexion chiffrée, vous avez la certitude que tous vos fichiers sont en sécurité.

Conclusion

Planifier la reprise d'activité semble être quelque chose que l'on peut toujours remettre au lendemain. Mais si vous pensez qu'une reprise d'activité réussie peut s'improviser au beau milieu d'une importante perturbation, vous faites erreur. Trop d'éléments sont mobiles, en matière de systèmes matériels et logiciels, de personnel et de processus opérationnels, pour qu'une reprise d'activité puisse être faite « en vitesse ». C'est pourquoi il est primordial de disposer d'un plan de reprise d'activité détaillé bien avant qu'un sinistre ne survienne.

À propos de MSP360

Établie en 2011 par un groupe de professionnels de l'informatique expérimentés, MSP360™ fournit des services de sauvegarde et de gestion des fichiers basés sur le cloud aux petites et moyennes entreprises (PME). MSP360 offre les solutions puissantes de la protection et de la gestion des données qui incluent un chiffrement de niveau militaire avec les clés contrôlées par l'utilisateur.

Les utilisateurs peuvent choisir de stocker leurs données de sauvegarde avec plus de 20 fournisseurs de stockage en ligne, parmi lesquels Amazon S3 et Amazon Glacier. MSP360 collabore également avec des milliers de VAR et de MSP pour leur fournir des services de protection des données complets en marque blanche. La société dispose du statut Amazon Web Services Advanced Technology Partner depuis 2012. MSP360 est également Storage Competency Partner au sein d'AWS Partner Network. Pour plus d'informations, veuillez consulter www.MSP360.com. Suivez-nous sur Twitter : @MSP360

Demandez une démo ou inscrivez-vous pour un essai gratuit de 15 jours de MSP360 Managed Backup - Inscription gratuite

Inscrivez-vous à MSP360 Blog pour profiter de contenus utiles chaque semaine - S'inscrire