

Plan de continuité des opérations

Introduction

Ce document constitue une synthèse du plan de continuité des opérations dont la portée se limite à l'exercice de sinistre organisé dans le cadre du CSCI 2015 à Québec. Il a pour objectif de fournir à l'équipe participante un minimum de paramètres lui permettant de réagir aux événements simulés qui se succéderont lors de l'exercice. Pour les fins de l'exercice, il n'y a qu'un plan de continuité et ce plan se limite à :

- décrire quelques généralités relatives au plan;
- décrire les stratégies de maintien / rétablissement de trois opérations critiques;
- décrire la stratégie de continuité (reprise) des systèmes / technologies de l'information (reprise des SI/TI), lesquels sont requis pour le maintien / rétablissement des opérations critiques.

De plus, les seuls aléas considérés dans le cadre de l'exercice sont ceux rendant inaccessible(s) (ou détruisant partiellement) un ou plusieurs édifice(s) occupé(s) par l'organisation.

Instructions

Il s'agit pour l'équipe de prendre connaissance des stratégies du présent document pour se préparer à les utiliser durant l'exercice. Durant la période de prise de connaissance, l'équipe peut ajouter ou changer des éléments, mais doit obtenir l'accord de son mentor. Une fois l'exercice débuté, les stratégies de continuité ne pourront pas être changées. Par contre, si aucune des stratégies ne sont applicables durant l'exercice, l'équipe devra tout de même réagir et forger des stratégies avec les moyens disponibles.

Section 1 : Généralités

Responsable (coordonnateur de la continuité des opérations) : directeur général de l'administration, qui délègue à un spécialiste dans la direction des ressources matérielles.

Opérations critiques couvertes :

- | | |
|---|------------------|
| 1. Soutien logistiques aux organisations, | OTR : 24 heures. |
| 2. Traitement des demandes de subvention, | OTR : 72 heures. |
| 3. Informations aux organisations, | OTR : 72 heures. |

Documentations du PCO :

- Documentation papier imprimée et conservée en possession du coordonnateur de la continuité.
- Documents Word/Excel/PowerPoint/PDF sur les téléphones cellulaires des personnes clés (cellule de crise + quelques responsables d'équipe de continuité).

Formation sur le contenu du plan :

- Formation sommaire lors de l'accueil.
- Exercice de table du PCO une fois par année.

Opération #1

Nom : Soutien logistique aux organisations (DGSLO).

OTR : 24 heures (ou mieux).

Ressources essentielles requises (minimum) :

- Ressources humaines spécialistes : 20 spécialistes (analystes seniors) + 5 gestionnaires en autorité aptes à autoriser des paiements / versements.
- Accès à Internet pour communication électronique avec les banques.
- SI/TI requis : Systèmes PGI (comptabilité), postes de travail, téléphone. Le site Web est très utile.

Stratégie

- Relocalisation des activités dans un bureau régional.
- Situation extrême : possibilité de travailler à partir de la maison.

Précisions sur la stratégie :

Le DGSLO est responsable du service.

Il s'agit de répondre aux demandes d'assistance faites par les organisations en situation de sinistre. Les activités demandent le respect des procédures d'autorisation prévues par les lois en vigueur. Un suivi strict des activités demeure nécessaire. Le processus appuyé normalement par des logiciels « maison » peut être fait manuellement pour un certain temps.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité)? : l'équipe de gestion de crise, avec l'avis du DGSLO.

Opération #2

Nom : Traitement des demandes de subvention (DGSO)

OTR : 72 heures.

Ressources essentielles requises (minimum) :

- Ressources humaines spécialisées : 40 analystes spécialisés + 8 chefs d'équipes + 3 gestionnaires aptes à autoriser les paiements / versements.
- Accès à Internet pour communication électronique avec les banques.
- SI/TI requis : Systèmes PGI (comptabilité), postes de travail, imprimantes, téléphone.

Stratégie

- Relocalisation des activités dans un bureau régional.
- Entente de réciprocité avec une autre organisation gouvernementale : le MF.
- Il est possible de se déplacer dans les locaux du Ministère des Finances et utiliser certains de leurs outils.

Précisions sur la stratégie :

Le DGSO est responsable du service.

La priorité est donnée aux subventions en cours de traitement. Les activités demandent le respect des procédures d'autorisation prévues par les lois en vigueur. Un suivi strict des activités demeure nécessaire. Le processus appuyé normalement par des logiciels « maison » peut être fait manuellement pour un certain temps.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité)? : l'équipe de gestion de crise, avec l'avis du DGSO.

Opération #3

Nom : service centralisé d'informations aux organisations (DGSO)

Seulement le site Web est à rétablir.

OTR : 72 heures.

Ressources essentielles requises :

- Ressources humaines: 2 personnes spécialisées pour maintenir le site Web (voir plan de reprise).
- Équipements spécialisés : 0.
- SI/TI requis : l'entente de service avec Sin Inc. doit stipuler une continuité de service d'au plus 72 heures (on demande 48 heures).

Stratégie :

- Reprise assurée par le fournisseur. Le personnel d'entretien peut travailler à partir d'un bureau régional.
- Situation extrême : possibilité de rediriger les requêtes vers un site informant la clientèle de la panne.

Précisions sur la stratégie :

Le site Web étant imparti chez un fournisseur externe, il n'est peut-être pas affecté par le sinistre.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité) : le fournisseur, lequel informe le DGSO de la situation.

Reprise des SI/TI

L'équipe TI comprends 350 personnes : exploitation et développement des systèmes. En situation de crise, l'exploitation est essentielle (rétablissement des services et exploitation en mode dégradé), mais un noyau de développeur est aussi requis: 60 spécialistes d'exploitation, 10 développeurs, un coordonnateur de reprise et un gestionnaire sont nécessaires.

Site de reprise

- L'organisation a pris une entente de service avec Sin Inc. pour :
 - Disposer en 4 heures de l'espace et du matériel permettant de reconstruire les systèmes essentiels.
 - Déposer une copie de sécurité de toutes les données essentielles dans le site de reprise.

Le réseau et les services de base TI.

- Le réseau informatique de l'organisation est robuste et redondant pour assurer une continuité de services TI.
- Ce réseau relie le site du fournisseur Sin Inc.

Reprise des systèmes critiques (PGI et systèmes maison).

- En sinistre, une équipe de 15 spécialistes en technologies de l'information se dirigent vers le site de reprise pour reconstruire les systèmes. L'opération prend environ entre 18 et 36 heures, incluant la mobilisation du personnel et le déplacement. La priorité est donnée au système PGI (OTR = 24 heures) puis aux autres systèmes (OTR = 72 heures).
- Le plan de reprise est exercé une fois par année. La dernière fois était il y a un mois et tout a relativement bien été.
- Sin Inc. assure qu'une deuxième copie des données est expédiée une fois par jour dans un deuxième site à au moins 100 Km.

Site Web

- La continuité de service du site web est assurée par Sin Inc. L'OTR demandé est de 48 heures, mais Sin Inc. peut rétablir le site en moins de 8 heures.
- Des exercices de rétablissement se font deux fois par année.

Relocalisation du personnel spécialisé en TI

- Le personnel travaille à partir d'un bureau régional.