

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) : vice-président des services administratifs, qui délègue à un spécialiste dans la direction des ressources immobilières.

Opérations critiques couvertes :

- | | |
|--|--|
| 1. Centre d'appel, | OTR : 1 heure à 24 heures, selon l'activité. |
| 2. Services financiers et bancaires en ligne | OTR : 4 heures. |
| 3. Services d'arrière-guichet | OTR : 30 minutes à 4 heures, selon l'activité. |

Documentations du PCO :

- Documentation synthèse transmise en format PDF 4 fois par année à tous les membres de la cellule de crise et à tous les VP. Cette documentation est conservée sur leur téléphone portable intelligent.
- Documentation complète inscrite sur un site Web géré par une firme spécialisée en continuité des opérations. Ce site est redondant et à très haut disponibilité.

Formation sur le contenu du plan :

- Formation exhaustive à l'accueil de la personne.
- Exercice de table du PCO deux fois par année.

Opération #1

Nom : Centre d'appel (VPSFB).

OTR : 1 heure à 24 heures selon l'activité.

Ressources essentielles requises (minimum) :

- Ressources humaines spécialisées : 32 agents + 3 coordonnateurs.
- Accès à Internet pour accès aux systèmes des services infonuagique de Sin Inc.
- Système téléphonique.
- SI/TI requis : système GRC (gestion de la relation client), postes de travail, téléphone.

Stratégie

- Dès l'interruption de services, le message d'accueil préenregistré est activé. Si jamais les infrastructures permettant d'activer ce message ne sont pas fonctionnelles, le message peut être activé en moins d'une heure chez le fournisseur de services téléphoniques.
- Relocalisation des activités dans un bureau régional. En moins de trois heures, tous les appels peuvent être redirigés dans un ou plusieurs points de services où les agents peuvent être relocalisés.
- Situation extrême : possibilité de travailler à partir de la maison. Les agents peuvent utiliser un logiciel spécialisé, similaire à Skype, pour recevoir des appels et les traiter.

Précisions sur la stratégie :

Le VPSFB est responsable du service.

L'interruption du service peut venir de plusieurs sources : panne du système téléphonique, panne des systèmes SI/TI essentiels, sinistre de l'édifice où travaille le personnel du centre d'appel. Différents moyens sont à la disposition de l'organisation pour maintenir des services minimaux puis les rétablir.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité)? : le VPSFB décide d'activer la stratégie sans attendre la décision de la cellule de crise. Cette dernière est informée et confirme la décision.

Opération #2

Nom : Services financiers et bancaires en ligne (VPSFB)

OTR : 4 heures.

Ressources essentielles requises (minimum) :

- Ressources humaines : 2 gestionnaires responsables de l'entente de services avec Sin Inc. Ces gestionnaires peuvent travailler de n'importe où, tant qu'ils ont un téléphone, un poste de travail et accès à Internet.
- SI/TI requis : système de gestion des prêts et système de gestion des services bancaires (Sin Inc.).

Stratégie

- activer un message spécial sur le site Web indiquant qu'il y a un problème technique,
- informer le centre d'appel de la situation pour répondre adéquatement aux clients,
- entrer en contact avec Sin Inc. pour connaître la cause de la panne et avoir une idée de la durée. Maintenir le contact.

Précisions sur la stratégie :

Le VPSFB est responsable du service.

Toute la stratégie repose sur la capacité de Sin Inc. de maintenir les services informatiques, ou de les rétablir rapidement. Les systèmes critiques ont été identifiés par BFR et ont été architecturés pour assurer une très haute disponibilité :

- Systèmes miroirs répartis dans deux centres de traitement informatique, séparés l'un de l'autre de plus de 50 Km.
- Copie de sécurité intégrale à toutes les données à toutes les deux heures, conservées pendant quatre semaines, avec capacité de réinstallation des systèmes en moins de 4 heures à n'importe quel point de copie.
- Journalisation des transactions hors site en temps réel avec capacité de rejouer ces transactions, pour garantir qu'aucune donnée n'est perdue.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité)? : le VPSFB décide d'activer la stratégie sans attendre la décision de la cellule de crise. Cette dernière est informée et confirme la décision.

Opération #3

Nom : Services d'arrière-guichet (VPSAG)

OTR : 30 minutes à 4 heures, selon l'activité.

Ressources essentielles requises :

- Ressources humaines spécialisées : totalise 58 personnes de profil varié (voir la description des services dans l'analyse d'impact).
- SI/TI requis : systèmes d'arrière-guichet (Sin Inc.).

Stratégie :

- Si les systèmes informatiques requis sont en panne :
 - activer un message spécial sur le site Web indiquant qu'il y a un problème technique,
 - informer le centre d'appel de la situation pour répondre adéquatement aux clients,
 - entrer en contact avec Sin Inc. pour connaître la cause de la panne et avoir une idée de la durée. Maintenir le contact jusqu'au retour en opération des systèmes informatiques.
- Si les locaux sont indisponibles (i.e. le sièges social) :
 - Établir un centre de coordination de services dans un point de services.
 - Relocaliser le personnel à leur domicile.

Précisions sur la stratégie :

Le VPSAG est responsable des services.

La stratégie qui concerne le volet systémique repose sur la capacité de Sin Inc. de maintenir les services informatiques, ou de les rétablir rapidement (voir Opération #2). Quant au volet immobilier, les employés identifiés comme essentiels sont tous équipés des outils leur permettant de travailler à domicile : accès Internet et poste de travail.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité) : le VPSAG décide d'activer la stratégie sans attendre la décision de la cellule de crise. Cette dernière est informée et confirme la décision.

Reprise des SI/TI

BFR ne dispose pas à proprement parlé de plan de reprise informatique. L'équipe TI de la BFR est réduite à quelques spécialistes responsables d'établir et de maintenir les ententes de services avec Sin Inc., fournir aux utilisateurs les postes de travail et téléphones IP et entretenir le réseau de guichets automatiques. En cas de force majeure, l'équipe :

- Établit rapidement un contact avec Sin Inc. pour s'enquérir de la situation et rapporter cette situation aux entités de BFR concernées : centre d'appel, VPSFB et VPSAG.
- Fournit un soutien technique aux employés : poste de travail, utilisation des systèmes.
- Rétablit le réseau de guichets automatiques.

En plus des caractéristiques SI/TI demandées (ex. : très haute disponibilité), l'entente de service avec Sin Inc. comprend un soutien téléphonique 24 heures / 24, 7 jours / 7.