

Garantie de continuité du fonctionnement de l'activité

Plan de Reprise d'Activité

Introduction



Les systèmes informatiques font face à de nombreux dangers dont les risques naturels tels que les inondations, les incendies, les explosions de substances combustibles ou les tempêtes.

Également, il est nécessaire de faire face à des risques liés aux pirates informatiques qui profitent des failles dans les systèmes de protection; ou bien encore le fonctionnement défectueux d'une infrastructure, des coupures d'électricité et de communication; d'erreurs humaines rendant impossible le bon fonctionnement d'un système surveillé.

Le plan de reprise d'activité de Comarch

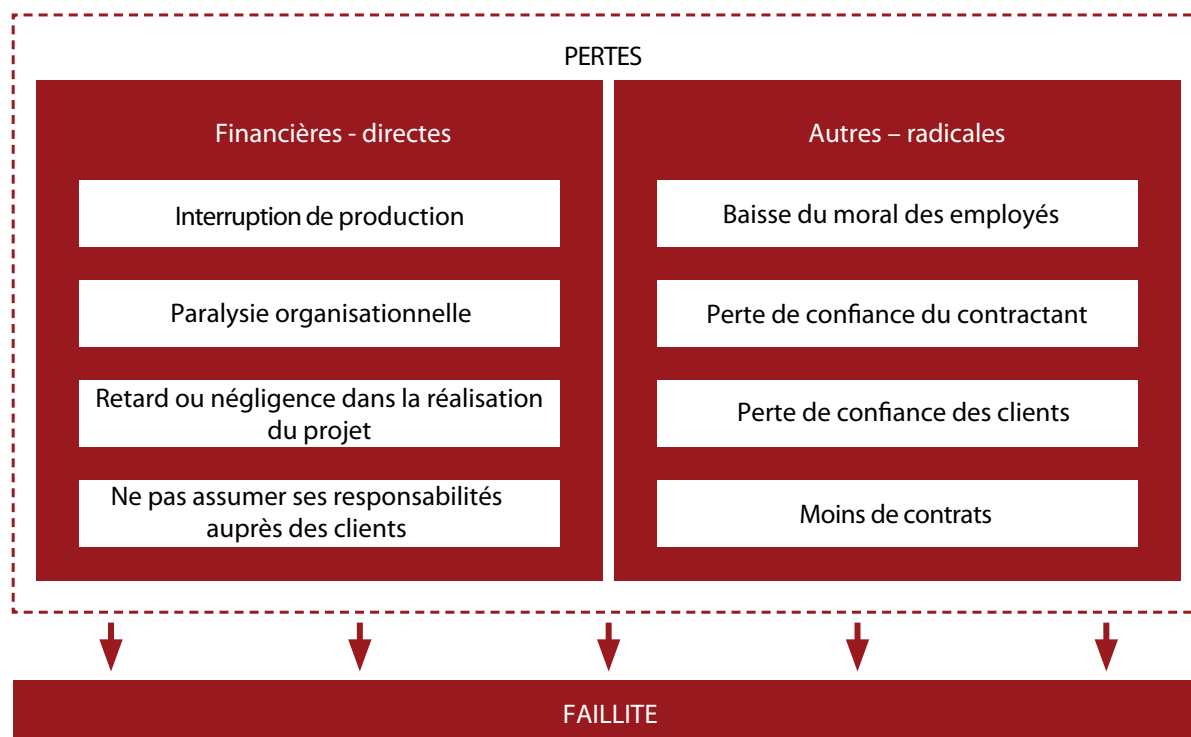
Le but de notre Plan de Reprise d'Activité est de protéger les données de nos clients en rendant accessible son centre de sauvegarde.

Ce centre est adapté à la reprise de l'environnement de production en cas de situations imprévues. Le PRA peut faire partie des services d'externalisation de Comarch, où le client spécifie et externalise à Comarch certaines parties du fonctionnement de son activité.

Dans ce cas, elles font partie de la garantie de continuité du fonctionnement de l'activité.

LES AVANTAGES

- ▶ Assurer la continuité de l'activité en cas de catastrophe
- ▶ Garantie de protection en cas de situations inattendues en évitant des investissements pour la construction de son propre centre de sauvegarde - 24 heures/24, 365 jours par an
- ▶ Possibilité de tester les procédures de sauvegarde
- ▶ Avoir un plan de continuité est très bien perçu par les actionnaires et par le marché. De plus, c'est une condition nécessaire au bon fonctionnement de l'activité d'un point de vue financier
- ▶ Les paramètres SLA (Service Level Agreement) garantissent une haute qualité de services



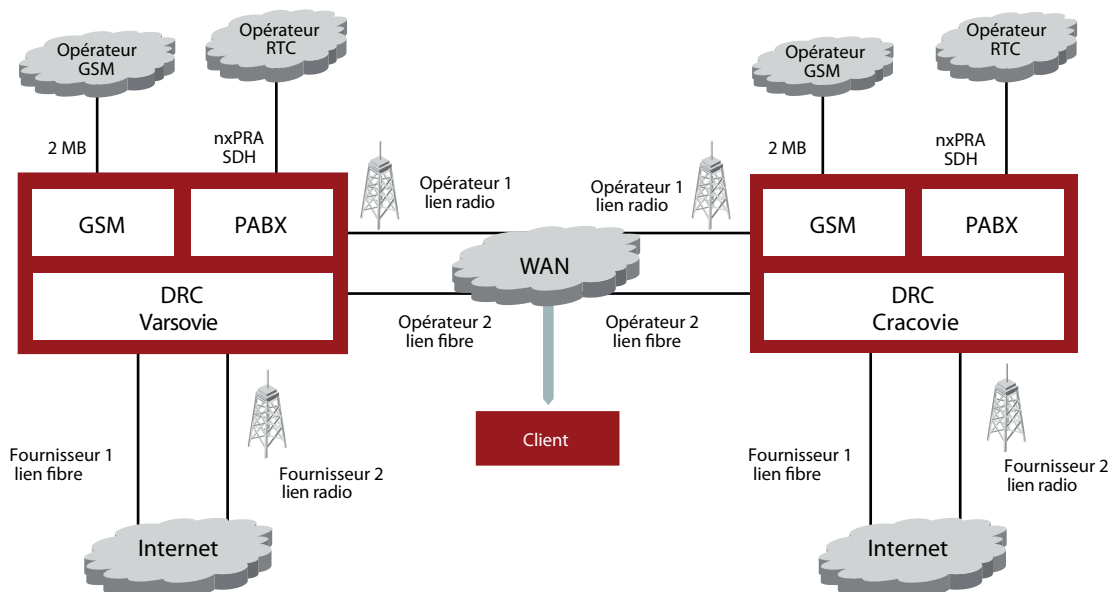
Que gère le PRA ?



- ▶ Un Data Center localisé loin des systèmes de production du client ; par conséquent, le DC est insensible aux dommages et défauts, qui ont lieu chez le client
- ▶ Des liens de télécommunication rapides connectés à Internet ou au réseau du client; le réseau est protégé contre les attaques, les pannes de logiciels, et l'accès des personnes non autorisées
- ▶ Des serveurs spécialement préparés et configurés, où des systèmes en production sont fournis en cas de panne
- ▶ Des dispositifs de sauvegarde assurant la protection des données du client, recueillies sur des serveurs.
- ▶ Des postes de travail PC, le nombre et la configuration convenus avec le client.
- ▶ Des imprimantes en réseau et d'autres appareils de bureau (fax, copieuses, etc.)
- ▶ Des lignes téléphoniques

DATA CENTER DE COMARCH

- ▶ Un centre fonctionnel et sécurisé pour traiter les données: des lignes de télécommunication rapides et indépendantes (de divers opérateurs), permettant une connexion fixe à Internet ou au réseau d'entreprise
- ▶ Une connexion électrique avec des circuits électriques indépendants, avec des dispositifs UPS et un groupe électrogène de secours
- ▶ Un système de climatisation et un système anti-incendie.
- ▶ Un accès sécurisé aux locaux du Data Center - utilisation du système de vérification biométrique
- ▶ Le suivi permanent des activités de l'environnement du Data Center - utilisation de programmes spécifiques et sécurisation 24/24 de l'activité



Le PRA de Comarch chez notre client



Le projet PRA est développé de façon individuelle, en fonction des besoins du client et de son champ d'opération. Selon le contrat, un bureau et une infrastructure informatique sont préparés.

Comarch peut rendre accessible tout le matériel informatique nécessaire à la sauvegarde de l'environnement du client ou le client peut fournir, lui-même, certains équipements au Data Center. Cela dépend de l'accord avec le client.

PROCÉDURE EN CAS DE PANNE

Les ingénieurs de Comarch, ensemble avec les représentants du client, analysent les besoins et exigences concernées par les systèmes informatiques et les travaux opérationnels.

Des procédures détaillées, montrant comment agir au cas où une panne se produirait, sont développées sur la base de ces analyses.

L'objectif est de simplifier au maximum le processus de rendu et de fonctionnement de la sauvegarde du centre de traitement des données du client.

LA FORMATION DES EMPLOYÉS

Les employés du client, qui seront responsables de la coopération avec les ingénieurs de Comarch en cas de panne, sont formés immédiatement après la mise en place du Disaster Recovery Center.

SAUVEGARDE PÉRIODIQUE DES DONNÉES

Il est recommandé d'entrer les données dans les systèmes du client afin de commencer le PRA de façon efficace. Cela permet de retrouver l'état précédant la panne. Ainsi, le client doit sauvegarder toutes les informations à caractère opérationnel.

Soutien continu des ingénieurs de Comarch

TESTS PÉRIODIQUES DE PROCÉDURE

Il existe des tests périodiques de vérification des procédures, qui simulent de réelles pannes. Ces tests vérifient à quelle rapidité et avec quelle efficacité les procédures sont développées.

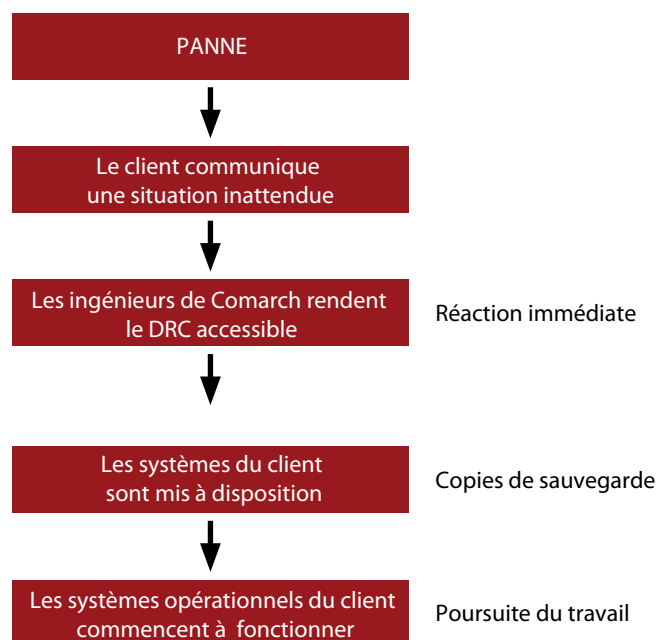
Ils permettent de faire quelques modifications dans ces procédures.

Ces tests sont exécutés une à deux fois par an, en fonction des besoins du client.

PROCÉDURES D'ACTUALISATION

Les procédures mises en place sont continuellement analysées afin de les adapter à la situation réelle sur le marché, à la position et à la taille de l'entreprise mais également au niveau d'importance des données possédées.

Une analyse des nouveaux besoins et changements organisationnels est réalisée par nos spécialistes, qui ensuite proposent une actualisation des procédures de panne.



Services additionnels

SITE DE SAUVEGARDE DU PRA

Tout changement se produisant dans les systèmes du client se reflète en temps réel dans le Data Center de Comarch.

Toutefois, cela ne baisse nullement les performances des serveurs de la base de données du client.

Les partenaires IT suivants sont utilisés entre la localisation du client et le PRA,:

- Continuous Access HP (Hewlett-Packard),
- EMC (Symantec) et
- Hitachi Data Systems

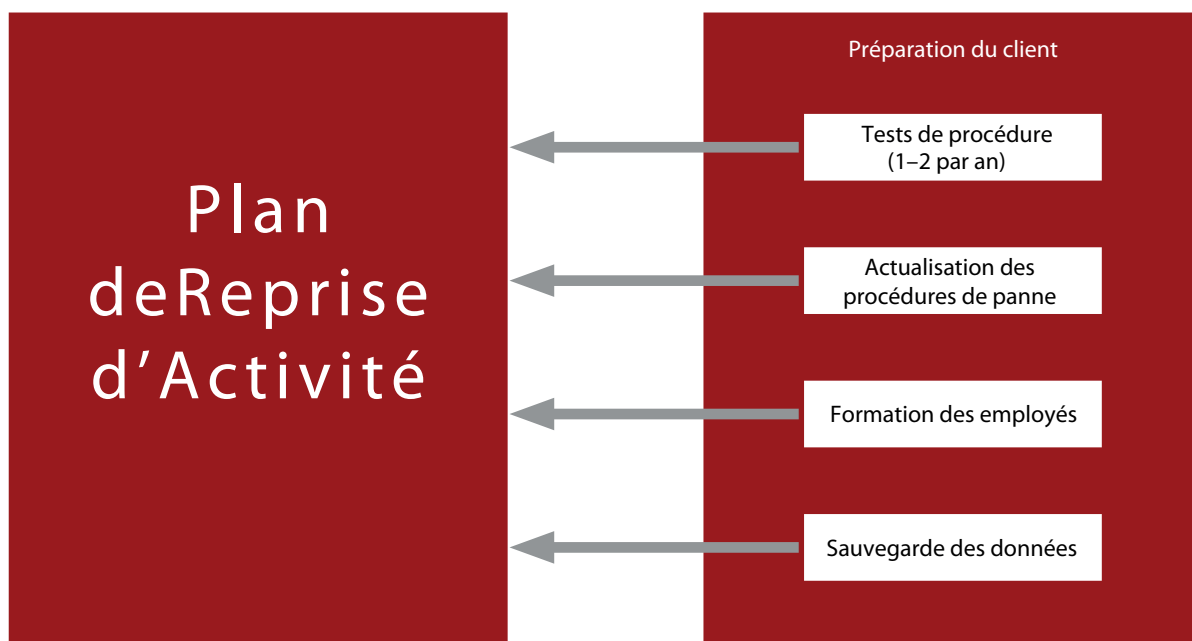
SAUVEGARDE EN LIGNE

Tout changement qui se produit dans la base de données du client, est reflété en temps réel sous forme d'une copie sécurisée, sans baisser la performance du système copié.

Les copies sécurisées sont enregistrées sur des bandes magnétiques réinscriptibles, qui sont situées dans des médiathèques dédiées, par l'utilisation de logiciels de sauvegarde (Veritas, Legato).

CONSEIL EN SÉCURITÉ

Parallèlement au développement du PRA, les spécialistes de Comarch analysent les systèmes de protection utilisés par le client et, ensuite, proposent des solutions liées à ce problème.



A propos de Comarch

Comarch est un groupe international, **éditeur de logiciels** et intégrateur de systèmes, qui propose des **solutions IT Innovantes** pour les télécommunications, le secteur bancaire et financier, les administrations, le secteur de la distribution et des services, les PME-PMI...

Comarch offre des solutions couvrant de nombreux domaines tels que la sécurité IT, la facturation, les systèmes ERP, le CRM et les supports de vente, la fidélité client, l'EDI...

En plus des services d'infogérance et de consulting, Comarch propose une large gamme de solutions qui répondent aux besoins spécifiques de ses clients.

En proposant ses produits de pointe, Comarch aide ses clients à acquérir un avantage concurrentiel certain.

Pourquoi travailler avec Comarch ?

Compétence - des ingénieurs et des responsables hautement qualifiés.

Expérience - 18 ans sur le marché, des milliers de clients dans divers secteurs dont:

- les télécommunications,
- les banques et finance,
- les administrations publiques,
- le commerce et les services;

Plus de 60 000 PME-PMI sont déjà clientes.

Stabilité - soutenue par une solide réputation et des opérations dans le monde.

Connaissances - un programme de partenariat approfondi avec des intégrateurs de systèmes et des entreprises de logiciels à valeur ajoutée comme: Sun Microsystems, Hewlett-Packard, IBM, Cisco Systems, Checkpoint, Siemens, 3Com Corporation, etc;

Nous possédons une large expérience dans l'externalisation de services, incluant de grands groupes internationaux.

Développement - constante surveillance du marché informatique, des solutions, coûts et tendances.

Comarch FRANCE

Comarch Lille - Siège

17 rue Paul Langevin
59260 Lezennes

Tél : +33 3 62 53 49 00

Fax : +33 9 55 24 46 94

Comarch Paris

Tour Egée - 9/11 Allée de l'Arche
La Defense 6

92 671 Paris

Tél : +33 1 49 97 15 90

Comarch Grenoble

100A, Allée Saint-Exupéry
38330 Grenoble

Tél : +33 4 57 58 23 00

Email : infrastructure@comarch.fr

Allemagne Dresde, Munich,
Münster, Brême, Hanovre,
Münster

Autriche Vienne, Kirchbichl

Belgique Bruxelles

Emirats Arabes Unis Dubaï

Etats-Unis Chicago, Miami

Finlande Helsinki

France Lille, Paris, Grenoble

Lituanie Vilnius

Panama Panama City

Pologne Gdansk, Katowice,
Cracovie, Lublin, Lodz,
Poznan, Szczecin, Varsovie,
Wroclaw

République Tchèque Pilsen

Russie Moscou

Slovaquie Bratislava

Suisse Buchs

Ukraine Kiev, Lviv

DATACENTER.COMARCH.FR

WWW.COMARCH.FR

WWW.COMARCH.COM

WWW.COMARCH.DE

WWW.COMARCH.PL

Copyright © Comarch 2011. Tous droits réservés.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch.

Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisées sans autorisation.

SOFTWARE SARL AU CAPITAL DE 150.000€ - RCS LILLE B 500 252 606 - LES SPECIFICATIONS PEUVENT ETRE MODIFIEES SANS PREAVIS. **FR 2011-04**

COMARCH