



# Retrospect

## Planning de récupération après sinistre

*Document de bonnes pratiques pour les partenaires de Retrospect*

### Aspects de la préparation aux catastrophes

Lorsque l'on considère la reprise après sinistre et ce qu'elle signifie pour un système informatique (par exemple, une restauration à chaud après la panne du disque dur), elle est d'envergure plutôt limitée comparée à la préparation aux catastrophes pour une société entière, c'est-à-dire garantir qu'une entreprise puisse se remettre à fonctionner peu après un incendie, une inondation, des vols ou autres circonstances. Ces questions incluent, « Où se retrouveront et travailleront les employés » et « Comment allons-nous fournir des ordinateurs sans attendre que la compagnie d'assurance envoie le chèque », et ce sont des inquiétudes valides pour développer un plan pour se sortir d'un sinistre.

### Incorporer la préparation aux catastrophes dans vos services

La préparation aux catastrophes est en effet tellement vaste et complexe que des entreprises entières ont été fondées pour proposer ces services. Bien que le but de ce document ne soit pas de décrire les tâches nécessaires pour copier ces sociétés, une chose est claire : les fournisseurs de service informatique sont les mieux placés pour faire réfléchir leurs clients sur le travail à faire pour garantir la survie de leurs affaires et pour fournir des services garantissant des fonctions informatiques continues.

Et enfin, même si ce n'est que pour vous protéger vous et vos affaires de pertes de données inattendues lorsque vous travaillez sur des systèmes de clients, vous devriez avoir une sauvegarde détaillée et un plan de récupération pour chacun de vos clients. Imposez-vous ce plan et incluez ces détails :

- Planification initiale et implantation
- Gestion jour après jour (sauvegardes et restaurations en marche, vérification des alertes par courriel)
- Entretien périodique et tests (archivage, vérification partielle et restaurations complètes)
- Réévaluation si besoin (capacité du système, performance, technologie, méthodologie, etc.)

Les tâches énumérées ci-dessus fournissent des revenus de service considérables au fil du temps, et entre 70 et 90 % du processus de sauvegarde et de récupération peut être dupliqué depuis l'environnement du client à un autre, ce qui en fait un processus principalement répétable. Décidez ce qui fonctionne, puis préparez vos clients (et vous-même) pour le succès.

## Bonnes pratiques de plan de sauvegarde et de récupération après sinistre

### Créez et formalisez un plan

Nous recommandons que vous formalisiez un plan de sauvegarde et de récupération pour chacun de vos clients. Il doit inclure des choses comme un accord de niveau de service avec des délais de réaction que vous pouvez tenir, quelle est votre responsabilité et la leur, les moyens de mesurer le succès, et les services continus fournis.

### Stockage de la sauvegarde et récupération hors site

Les sauvegardes locales sont la meilleure ligne de défense contre la perte de données, mais il est essentiel qu'au moins une copie des données d'une entreprise soit sauvegardée hors site, de préférence à plusieurs kilomètres de son emplacement. Voici certains aspects à prendre en compte concernant les sauvegardes hors site :

- Quelles données doivent être sauvegardées hors site ? Peut-on exclure des données -comme des fichiers en cache- ?
- Les données doivent-elles être cryptées ?
- Où seront stockées les données hors site ?
- Comment pourrai-je y accéder ? (Options : sauvegardes sur le nuage, transport physique ou supports de sauvegarde)
- Qui sera responsable de transporter le support physique hors site ?
- Quand aurons-nous accès au support physique si besoin ?
- À quelle intervalle le stockage hors site sera-t-il mis à jour ?
- Combien de temps seront archivées les anciennes données ?

### Construisez votre boîte à outils de récupération du système

Chaque fournisseur de services informatiques devrait maintenir un arsenal d'outils utiles. Il doit avoir au moins ces éléments prêts à tout instant :

- Graver un disque d'urgence Retrospect pour les systèmes Windows
  - Le mieux est d'avoir la licence supplémentaire de Restauration sur matériel différent de Retrospect
  - Prenez en compte les conditions de matériel spécifiques (comme RAID et les HBA du réseau)
- Créez un disque d'outils amorçables pour les systèmes OS X.
  - Incluez l'application Retrospect, le moteur et le client
  - Ajoutez les utilitaires de Mac favoris (Disk Warrior, Tech Tool Pro, etc.)
- Si des sauvegardes hors site sont sauvegardées sur cassette, assurez-vous de pouvoir rapidement accéder à un lecteur pour lire ces cassettes, si le lecteur de cassette de sauvegarde principal n'était pas utilisable pour une quelconque raison.
- Assurez-vous d'avoir accès à tous les passeports et clés nécessaires ! Si le Post-it™ avec votre mot de passe de sauvegarde se trouvait sous le clavier\* et vient de brûler avec le reste du bureau, vous aurez des problèmes si ce mot de passe n'est pas stocké ailleurs en toute sécurité !

### Testez, testez, testez

Même un plan de récupération après sinistre soigneusement élaboré doit être testé. Peu de choses sont plus pénibles que de découvrir que les choses ne fonctionnent pas comme prévu lorsque vous effectuez une restauration essentielle. Le concept de Retrospect inclut une méthode de vérification de données unique qui utilise les mêmes routines que lors d'une restauration, ce qui est excellent pour garantir que les données de sauvegarde soient lisibles et correspondent exactement aux données originales, mais tester une restauration correcte avec succès est toujours la meilleure manière de maintenir la confiance envers le système.

Instaurez un plan pour tester les restaurations au moins une fois par trimestre pour chacun de vos clients. Lorsque vous effectuez ces tests, plusieurs tests sont à prendre en compte :

- Chercher et restaurer un fichier
- Restaurer un classeur à un stade temporel antérieur
- Restaurer un ouvrage entier et s'assurer qu'il démarre, que les applications fonctionnent comme prévu, etc.
- Vérifier la fonction d'application essentielle de l'entreprise (comptes, e-mails, etc) après une restauration
- Restaurer depuis les sauvegardes hors site

En plus de garantir la responsabilité du système de sauvegarde, les tests de restauration vous confrontent à vos clients régulièrement et maintiennent *leur confiance en vous*. C'est une procédure gagnant-gagnant.

### **Commencez immédiatement ; perfectionnez au fil du temps**

Quoi que vous fassiez, n'attendez pas de créer le plan parfait avant de lancer les sauvegardes hors site de vos clients. Placez quelque chose hors site MAINTENANT. De par leur nature, les catastrophes, aussi bien naturelles qu'humaines, sont difficiles à prédire ou à prévenir. Le mieux est de stocker au moins une copie des sauvegardes de vos clients hors site immédiatement. Vous pourrez ensuite façonner et améliorer au fil du temps un système fournissant un niveau de service qui corresponde le mieux aux besoins et à la situation de vos clients.

\* Retrospect, Inc. ne tolère le stockage de mots de passe que dans des endroits sûrs et de manière sécurisée.