

Plan de reprise après sinistre (DRP)

MDY-ORG-POL-03

Code	MDY-ORG-POL-03
Version	2.2
Date de la version	Juil 2021
Créé/mis à jour par	Mor Bouganim-Fogel
Approuvé par	Guy Havusha
Niveau de confidentialité	Public

Table des matières

1. Introduction

Ce plan de reprise après sinistre (DRP) regroupe, dans un seul référentiel, toutes les informations décrivant les étapes que monday.com (« **monday.com** » ou « **la société** ») doit suivre pour rétablir ses activités après un sinistre.

2. Objet

Le but de ce plan est d'identifier les sinistres le plus rapidement possible afin de minimiser l'impact sur la société et ses clients, et de restaurer les opérations de base dès que possible et pas plus tard que l'objectif de délai de reprise (RTO) déclaré dans le présent document. En conséquence, les objectifs du plan comprennent :

- limiter l'étendue des perturbations et des dommages ;
- minimiser l'impact économique de l'interruption ;
- établir à l'avance d'autres moyens de fonctionnement ;
- formation du personnel concernant les procédures d'urgence ;
- restauration rapide et en douceur du service.

3. Champ d'application

Ce plan porte sur les opérations de production de monday.com qui affectent l'expérience et les données des clients.

Les services non liés à la production, le personnel, les RH et les sinistres affectant des biens immobiliers ne sont pas couverts par ce plan. L'atténuation des autres types de sinistres est traitée dans le plan de continuité des activités de monday.com (MDY-BCP-PLN-01).

Une catastrophe nationale telle qu'une guerre nucléaire dépasse le champ d'application de ce plan.

4. Hypothèses

- Le personnel clé (chefs d'équipe ou suppléants) sera disponible en cas de sinistre ;
- Le document de cette politique et tous les enregistrements vitaux sont stockés dans un emplacement hors site sécurisé et non seulement survivront au sinistre, mais seront accessibles immédiatement après qu'il se soit produit ;
- La société disposera d'un plan général composé de procédures de reprise uniques et d'informations sur les ressources critiques.

5. Équipes chargées de la reprise

- Gestionnaire d'événements
- Équipe chargée de la reprise après sinistre (DRT)

Remarque : voir l'**annexe A** pour plus d'informations sur les rôles et responsabilités.

6. Responsabilités des membres de l'équipe

- Chaque membre de l'équipe désignera un suppléant ;
- Tous les membres et leurs suppléants doivent avoir accès à une liste actualisée des numéros de téléphone de leurs coéquipiers ;
- Tous les membres de l'équipe doivent avoir accès à ce plan depuis le portefeuille des politiques organisationnelles de la société (dans [monday.monday](https://monday.monday.com) et sur le [lecteur partagé](#)) dans l'hypothèse où un sinistre se produise en dehors des heures de travail ;
- Tous les membres de l'équipe doivent se familiariser avec le contenu de ce plan.

7. Déclaration de sinistre

Le gestionnaire d'événements, avec l'aide de la DRT, est responsable de la déclaration d'un sinistre et de l'activation des différentes équipes de reprise,

comme indiqué dans ce plan. L'un des événements suivants sera déclaré comme un sinistre :

- le service n'est pas disponible pour au moins 10 % de nos clients ;
- une fonction ou un composant principal du système est en panne ;
- un flux de travail principal dans le système est interrompu.

Un sinistre sera déclaré si la situation n'est pas susceptible d'être résolue dans des délais prédéfinis. La personne autorisée à déclarer un sinistre doit également avoir au moins un suppléant autorisé à déclarer un sinistre dans la mesure où elle ne serait pas disponible pour le faire.

8. Recours au plan

Ce plan entre en vigueur en cas de sinistre. Les procédures de gestion des problèmes seront lancées et resteront en vigueur jusqu'à la constatation de la reprise du fonctionnement normal.

9. Objectif de délai de reprise (RTO)

En cas de sinistre, l'objectif de délai de reprise (RTO) de la société sera de 24 heures.

10. Objectif de point de reprise (RPO)

En cas de sinistre, l'objectif de point de reprise (RPO) de la société sera de 12 heures.

11. Communications externes

L'équipe de relations publiques (RP) de monday.com sera désignée comme point de contact principal avec les clients, les médias et d'autres organisations externes.

L'équipe juridique de monday.com sera désignée comme point de contact principal avec les autorités.

12. Communication avec les fournisseurs

Il incombe à la DRT de contacter les fournisseurs concernés dès que le sinistre est déclaré.

13. Principaux fournisseurs - Coordonnées

La liste est disponible pour les employés de monday.com dans le référentiel des fichiers organisationnels.

14. Données et sauvegardes

Les services de sauvegarde de monday.com et d’AWS sont responsables de la gestion et de l’exécution des tâches de sauvegarde pour différents types de données liées aux services conservées dans l’environnement de production afin de permettre leur disponibilité et leur redondance. Les bases de données sont redondantes dans l’environnement de production. La base de données d’application monday.com et les parties critiques des systèmes de fichiers d’application sont sauvegardées quotidiennement. 25 jours de données de sauvegarde sont conservés dans un emplacement géographiquement distant. L’accès à la sauvegarde est limité aux personnes autorisées.

15. Évaluation de la sécurité dans le cadre d’une reprise après sinistre

Dans le cas spécifique d’une violation de la sécurité des systèmes réseau de monday.com, une évaluation de la violation de sécurité sera effectuée par le CISO de monday.com (voir l’**annexe B**) pour évaluer les parties du système concernées.

16. Révision et maintenance du plan

Ce plan doit être révisé annuellement et faire l’objet d’exercices sur une base semestrielle. Les tests peuvent être systématiques, cibler les composants ou s’appuyer sur un sinistre fictif. De plus, avec l’environnement dynamique présent au sein de monday.com, il est important de vérifier régulièrement la liste du personnel et des numéros de téléphone contenus dans le plan.

17. Indiquer l'état au gestionnaire d'événements

La DRT doit contacter le gestionnaire d'événements et fournir les informations suivantes lorsque l'une des conditions ci-après s'applique : (voir l'**annexe B** pour prendre connaissance de la liste des contacts)

- tout problème avec un système ou un emplacement susceptible d'entraîner la présence de l'une des conditions énumérées ci-dessus dans l'article 8, ou s'il existe une indication qu'une condition ci-dessus est susceptible de se produire. La DRT fournira les renseignements suivants : type de sinistre, résumé des dommages (par exemple, destruction minimale, lourde, totale) ;
- Le gestionnaire d'événements contactera le VP de Customer Success et lui fera rapport si un sinistre s'est produit.

18. Décider du plan d'action

En fonction des informations obtenues par la DRT, le gestionnaire d'événements devra décider de la façon de réagir à l'événement. Si un sinistre n'est pas déclaré, l'équipe continuera à traiter et à gérer la situation ainsi qu'à fournir des mises à jour périodiques de l'état au gestionnaire d'événements. Si un sinistre est déclaré, le gestionnaire d'événements décidera des étapes suivantes, tandis que la DRT continuera de travailler pour résoudre le sinistre.