

Guide de sécurité du cloud

Procore

Vue d'ensemble des mesures de sécurité prises par Procore

Table des matières

Table des matières	1
Quels sont les avantages de Procore pour les constructeurs ?	3
À quoi sert Procore ?	4
Plateforme Procore : conçue pour une collaboration évolutive	5
Procore est une solution SaaS basée sur le cloud. Qu'est-ce que cela signifie ?	5
Procore est une plateforme. Qu'est-ce que cela signifie ?	6
Extensibilité : puis-je utiliser d'autres outils logiciels avec Procore ?	7
Nous nous imposons, ainsi qu'à nos partenaires, le respect le plus strict des normes en vigueur.	7
Qui s'occupe de la sécurité des informations chez Procore ?	8
Comment la plateforme Procore est-elle conçue ?	8
Quelles sont les normes du secteur respectées par Procore ?	9
Comment Procore conçoit-il la sécurité ?	9
Où sont stockées les informations des clients ?	9
Sécurité et conformité des data center : comment le fournisseur de services cloud de Procore protège-t-il les données ?	10
Comment Procore surveille-t-il son fournisseur de serveur de données ?	10
Accès à la plateforme Procore et partage d'informations	11
Contrôle d'accès basé sur les rôles et authentification unique : comment Procore gère-t-il l'accès des utilisateurs ?	11
Qui dans mon équipe peut accéder à des informations spécifiques ?	12
Quelles équipes chez Procore ont accès à mes informations ?	13
Comment partager et distribuer les rapports générés dans Procore ?	13

Gestion de la sécurité du réseau	14
Comment Procore surveille-t-il le trafic réseau anormal ?	14
Comment sont configurés les pare-feu de Procore ?	14
De quelle protection dispose Procore pour contrer les attaques par déni de service distribué (DDoS) ?	14
Comment Procore surveille-t-il les vulnérabilités techniques et les virus ?	15
Comment Procore sécurise-t-il les applications ?	15
Procore dispose-t-il d'un programme de prime aux bugs ?	16
Comment Procore assure-t-il la disponibilité des données ?	16
Intégrations et mises à jour	21
À quoi ressemblent les processus d'intégration et les intégrations des applications tierces ?	21
Comment Procore gère-t-il les mises à jour logicielles ?	23
Comment le logiciel Procore est-il continuellement amélioré ?	24
Ressources Procore	25

Quels sont les avantages de Procore pour les constructeurs ?

Les constructeurs du monde entier souhaitent rationaliser la communication et les workflows afin de favoriser la collaboration tout au long du cycle de vie d'un projet. Le paysage concurrentiel et l'environnement macroéconomique actuels exigent d'éliminer les retards et de redoubler d'efficacité et de productivité. Les entreprises cherchent ainsi à tirer parti de bonnes pratiques tout en créant leurs propres avantages compétitifs.

C'est pourquoi Procore propose une solution de construction unique qui connecte toute l'équipe du projet, du bureau au chantier et d'une entreprise à l'autre, offrant un lieu unique pour travailler ensemble afin de faire ce que les professionnels du secteur font le mieux : construire.

Avec Procore, les constructeurs peuvent déployer leurs ressources informatiques plus efficacement afin de créer de la valeur ajoutée, notamment en exploitant les données à leur disposition. Procore offre également une base évolutive et flexible ainsi qu'une sécurité haut de gamme. De plus, nous investissons massivement dans la recherche et le développement. Les utilisateurs SaaS peuvent donc réduire considérablement leurs coûts en réalisant des économies d'échelle auprès de leurs fournisseurs au lieu de développer et de maintenir une solution interne.

Pour étendre notre plateforme, nous proposons des API ouvertes qui permettent l'intégration d'applications externes. De cette manière, nos utilisateurs peuvent opter pour les outils qui leur

conviennent le mieux. Flexible, notre plateforme s'adapte aux besoins et processus uniques des différentes entreprises et prend en charge l'intégralité du cycle de vie d'un projet grâce à un ensemble d'applications intégrées.

Notre plateforme permet d'accéder à une source unique de données de sorte à limiter les erreurs de communication, les fautes et les travaux de reprise, à éliminer les retards et à conserver un historique pour les projets futurs et la résolution des litiges grâce à une vue d'ensemble consolidée et en temps réel de l'intégralité du projet. Les utilisateurs peuvent donc suivre l'avancement et le budget d'un projet, et rectifier rapidement le tir en cas de problème.

Procore rationalise la communication et les workflows pour permettre la collaboration de toute l'équipe du projet, éliminant ainsi les retards et augmentant l'efficacité et la productivité. De plus, les utilisateurs ont accès aux analyses pour suivre les données, mieux comprendre leur entreprise et améliorer leur prise de décision.

À quoi sert Procore ?

Procore gère vos projets, vos ressources et vos finances, de la planification du projet à sa clôture. Notre plate-forme relie chaque contributeur de projet aux solutions que nous avons conçues spécifiquement pour cette industrie - pour le propriétaire, pour le GC et pour l'entrepreneur spécialisé.

Procore est une solution SaaS multi-tenant basée sur le cloud qui est accessible depuis l'Internet public (via une connexion chiffrée sécurisée). Grâce à la technologie cloud, la gestion des logiciels et du matériel ainsi que les tâches de maintenance sont prises en charge par le fournisseur de service pour que vous puissiez vous concentrer pleinement sur ce qui compte le plus pour votre entreprise. Notre solution est hébergée sur l'infrastructure mondiale AWS et offre des applications mobiles natives pour iOS et Android.

Procore élimine les silos d'applications, réduit la double saisie et met tout le monde en phase avec une seule source de données précises et à jour. Notre application Notre Marketplace compte plus de 350 solutions partenaires qui s'intègrent parfaitement à notre plateforme, vous donnant la liberté de connecter les outils qui vous conviennent le mieux, même si nous ne les avons pas développés. Procore offre ainsi à votre équipe un accès à tout ce qu'elle doit savoir pour faire son travail.

Plateforme Procore : conçue pour une collaboration évolutive

Procore est une solution SaaS basée sur le cloud. Qu'est-ce que cela signifie ?

Avant leur adoption de Procore, les utilisateurs devaient installer un logiciel qui exécutait un programme sur le disque dur de leur ordinateur. Toutes les données étaient ainsi stockées localement. Ce logiciel était ensuite installé sur des serveurs physiques qui se trouvaient au sein de l'entreprise pour que les employés puissent accéder au programme et stocker leurs données en interne. Un tel système présentait plusieurs contraintes :

1. Maintenir le logiciel à jour
2. Assurer un espace de stockage suffisant
3. Résoudre les problèmes et procéder à des réparations
4. Garantir l'accès aux informations

Les solutions basées sur le cloud comme Procore résolvent facilement ces problèmes.

En effet, la solution cloud proposée par Procore est mise à disposition de nos clients sous forme de SaaS (Software-as-a-Service). Leurs données sont ainsi efficacement stockées et facilement accessibles par les différents utilisateurs. Fourni par le biais d'Internet, ce service est disponible à partir d'un navigateur Web ou d'une application mobile pour iOS ou Android. Par conséquent, nos clients

n'ont plus besoin de dépenser de grosses sommes pour acheter le matériel et les logiciels nécessaires à l'opération d'un centre de données sur site.

- + L'équipe Procore s'occupe de protéger et de mettre à jour le logiciel, d'introduire de nouvelles fonctionnalités et d'informer les clients de la disponibilité de nouvelles mises à jour mobile, et ce, sans effort, en suivant le rythme de l'évolution des applications de nos clients.
- + Procore propose un stockage illimité pour un nombre infini d'utilisateurs. Flexible, notre solution répond aux besoins de nos clients.
- + Procore offre une assistance 24 h/24, 7 j/7 à tous les membres de votre équipe, y compris vos collaborateurs. En 2020, le temps de réponse moyen à une demande d'assistance par chat ou par téléphone était inférieur à une minute.
- + Procore dispose d'une gamme complète d'outils de sécurité et de connexion pour gérer les accès et déterminer quelles personnes sont autorisées à consulter quelles informations en fonction de leur rôle.

En effet, la solution cloud proposée par Procore est mise à disposition de nos clients sous forme de SaaS (Software-as-a-Service). Leurs données sont ainsi efficacement stockées et facilement accessibles par les différents utilisateurs. Fourni par le biais d'Internet, ce service est disponible à partir d'un navigateur Web ou d'une application mobile pour iOS ou Android. Par conséquent, nos clients n'ont plus besoin de dépenser de grosses sommes pour acheter le matériel et les logiciels nécessaires à l'opération d'un centre de données sur site.

Un autre avantage du cloud computing est que les données sont sauvegardées sur plusieurs sites régionaux. Leur récupération est donc facilitée en cas de problème, garantissant ainsi la continuité des opérations. Le stockage des données est flexible et évolutif et le logiciel est maintenu à distance par Procore. Par conséquent, vous pouvez vous concentrer pleinement sur vos projets de construction pendant que nous nous occupons de développer des solutions qui vous permettront de les mener à bien.

Procore est une plateforme. Qu'est-ce que cela signifie ?

La solution Procore est basée sur une architecture de plateforme, ce qui veut dire que les différents modules utilisés sont connectés les uns aux autres pour améliorer votre processus de gestion de projet. Plusieurs commandes permettent la communication, notamment des mécanismes de workflows et des autorisations intégrées. Ainsi, n'importe quel chef de chantier ou chef d'équipe peut remplir des feuilles de pointage depuis l'application mobile Procore, et ce, sans quitter le chantier. Ces informations sont ensuite consultables par les autres membres de l'équipe depuis notre application de bureau. De plus, le budget, les feuilles horaires, les rapports journaliers ou encore les analyses sont automatiquement mis à jour.

Une fois les livrables enregistrés, les divers plans sont automatiquement mis à jour pour que tout le monde ait accès aux dernières informations les plus récentes. De plus, les documents chargés sur Procore deviennent dynamiques et interactifs grâce aux hyperliens et annotations. Ces fonctionnalités sont possibles grâce à la structure de notre système.

La gestion de projet est au cœur de la solution Procore qui opère aux niveaux du projet et du portefeuille. Nos utilisateurs peuvent étendre ses fonctionnalités en fonction de leurs besoins sans avoir à réinstaller le logiciel. Ainsi, tous les membres de votre équipe ont accès aux différentes informations, ce qui leur permet de rester sur la même longueur d'onde. Procore offre une expérience unifiée aux utilisateurs, et ce, quels que soient les outils utilisés, pour faciliter l'apprentissage et rendre la plateforme plus conviviale.

Extensibilité : puis-je utiliser d'autres outils logiciels avec Procore ?

Chez Procore, nous savons que vous pouvez avoir besoin de fonctionnalités spécialisées qui ne sont proposées que par des fournisseurs tiers. Notre système

repose donc sur un ensemble d'outils que ces fournisseurs peuvent utiliser pour connecter leurs services à Procore. Une fois ces services connectés, vos données peuvent circuler dans un sens comme dans l'autre entre Procore et le logiciel tiers. Rendez-vous sur notre site Web pour consulter notre liste de plus de 300 partenaires sur API notre marketplace d'API.

Certains de nos clients disposent de leurs propres développeurs qui souhaitent créer des applications ou concevoir des connecteurs pour des logiciels tiers. C'est pourquoi nous proposons une boîte à outils API destinée aux développeurs. Pour en savoir plus sur le processus d'intégration, consultez la section ci-dessous.

Nous nous imposons, ainsi qu'à nos partenaires, le respect le plus strict des normes en vigueur.

Chez Procore, nous savons que nos clients comptent sur nous pour protéger leurs données dans le cloud. La sécurité est donc l'une de nos priorités et nous ne cessons d'investir dans diverses initiatives pour garantir la sécurité et la confidentialité des données de nos clients. Procore utilise un modèle de responsabilité partagée, ce qui signifie que bien que nos employés effectuent certaines tâches administratives, la gestion des comptes, des données ou encore des projets revient à nos clients.

Qui s'occupe de la sécurité des informations chez Procore ?

Notre équipe de sécurité des informations a mis en place un programme de sécurité des informations pour traiter les données de nos clients, y compris leur transmission, stockage et accès.

Elle est composée de l'équipe en charge des technologies de l'information de Procore qui collabore étroitement avec les ingénieurs de sécurité des produits et de la technologie, les ingénieurs de fiabilité du site et les employés de Procore qui sont formés pour réduire les risques et protéger les données. Ces derniers

s'occupent de la maintenance du logiciel et des activités de configuration du logiciel et de l'infrastructure Procore.

Nous demandons également à des tiers d'évaluer notre programme par le biais de tests d'intrusion et de vulnérabilité ainsi que d'audits afin d'assurer notre conformité avec un certain nombre de normes du secteur.

Comment la plateforme Procore est-elle conçue ?

La plateforme Procore est une solution SaaS multi-tenant entièrement cloud-native qui dispose de contrôles d'accès hautement logiques basés sur l'authentification et les rôles pour garantir une séparation entre les données de nos différents clients. Procore est responsable de l'infrastructure et nos clients ont la possibilité de gérer leurs propres utilisateurs et rôles au niveau de l'application.

Procore s'engage à se protéger et à protéger ses clients, abonnés et employés de tout préjudice. Une sécurité et une fiabilité efficaces requièrent un travail d'équipe qui implique la participation et l'aide de chaque utilisateur Procore ayant accès aux données et aux systèmes d'information.

Quelles sont les normes du secteur respectées par Procore ?

Nos politiques ont été conçues de telle sorte à respecter les lois, règles et réglementations applicables. Elles sont révisées et mises à jour régulièrement pour assurer notre conformité à la loi et aux pratiques actuelles du secteur.

Procore documente et met en œuvre ses politiques et procédures en se basant sur les cadres de cybersécurité et de gestion des risques du National Institute of Standards and Technology (NIST). Cet engagement en faveur d'une amélioration continue de la sécurité est d'une importance capitale au vu de l'émergence de nouvelles menaces et de l'évolution des menaces existantes.

Procore possède plusieurs certifications qui reconnaissent les mesures mises en place pour garantir la sécurité, dont :

Normes de gestion de la sécurité informatique :

- + [\(ISO\) 27001:2013](#) Cadre de confidentialité, d'intégrité, de disponibilité des informations et de conformité aux exigences juridiques.
- + [SSAE18 SOC. 2](#) Comment nous assurons la sécurité et la confidentialité des données

Comment Procore conçoit-il la sécurité ?

Procore prend les mesures nécessaires pour protéger vos informations tout au long du cycle de vie du développement logiciel. Ces mesures font partie intégrante de notre architecture et infrastructure. Notre équipe en charge de la sécurité des informations est présente à chaque phase de développement et participe aux révisions de code.

Où sont stockées les informations des clients ?

Pour assurer la redondance des données et réduire la latence, Procore utilise un réseau mondial robuste de serveurs répartis sur 15 sites gérés par Amazon Web Services dans lesquels sont stockés les fichiers.

Tous les systèmes utilisent des outils de suivi avec des alertes automatisées intégrées à un système de rotation sur appel et d'escalade automatique. Les informations relatives au profil de stockage de fichiers utilisé pour héberger les données d'un client donné sont disponibles à partir du portail client.

- + **Redondance des données** signifie que les mêmes informations existent à différents endroits. Cette redondance permet à Procore de restaurer les données en cas de corruption ou de suppression accidentelle.

- + **Latence** désigne le délai de transmission des données entre leur source et leur destination. Avec un réseau mondial de serveurs, les données des clients peuvent être stockées au sein d'un site situé dans la région de leur choix.

AWS fournit des outils haut de gamme pour les applications Web actuelles qui sont aussi fiables que sécurisés. Les services de cloud computing d'Amazon sont utilisés par des entreprises de toutes tailles, des start-ups aux grands groupes. En exploitant le réseau AWS, Procore peut offrir à ses clients un stockage de données illimité sur la plateforme Procore.

Sécurité et conformité des data center : comment le fournisseur de services cloud de Procore protège-t-il les données ?

[Amazon Web Services \(AWS\)](#) est le fournisseur d'infrastructure en tant que service (IaaS) de Procore. AWS nous fournit, ainsi qu'à nos clients, la flexibilité nécessaire pour évoluer selon nos besoins et un stockage sécurisé et confidentiel de l'ensemble de nos données.

AWS offre les contrôles d'accès de sécurité physique du matériel utilisé pour fournir la solution Procore. Pour en savoir plus sur les protocoles de sécurité AWS, rendez-vous sur la [page Web](#) de la plateforme.

Comment Procore surveille-t-il son fournisseur de serveur de données ?

Procore utilise AWS comme fournisseur d'infrastructure en tant que service (IaaS). En effet, AWS héberge la plateforme SaaS de Procore. AWS ne prodigue aucun conseil et n'intervient sur aucun de nos produits. La plateforme n'a aucune responsabilité ou obligation quant à la nature spécifique de notre logiciel ou de nos clients.

L'accès accordé aux partenaires de l'infrastructure est géré par le biais de contrôles techniques basés sur la politique de moindre privilège décrite dans la

Politique de gestion des fournisseurs du Guide de sécurité des informations de Procore :

« Accès aux informations : le fournisseur doit pouvoir accéder aux réseau, système et/ou données de sorte à fournir les services prévus. Cet accès doit respecter les politiques applicables et faire l'objet d'un audit à intervalles réguliers. »

Accès à la plateforme Procore et partage d'informations

Procore prend les mesures nécessaires pour s'assurer que seules les personnes autorisées ont accès aux informations. Nous avons intégré des outils et des mécanismes de contrôle sur plusieurs niveaux pour vous permettre de collaborer et de partager autant d'informations que vous le souhaitez en toute sécurité.

Contrôle d'accès basé sur les rôles et authentification unique : comment Procore gère-t-il l'accès des utilisateurs ?

Au cours du processus de mise en œuvre, des paramètres de niveaux d'accès et de sécurité sont appliqués à l'échelle de l'entreprise. Il s'agit de contrôles d'accès basés sur les rôles. Les administrateurs exécutent ensuite ces contrôles au quotidien. Toute modification ultérieure de la configuration doit passer par l'envoi de demandes des utilisateurs autorisés.

Procore fournit un modèle d'autorisations pour permettre aux administrateurs d'accélérer l'accord d'autorisations aux utilisateurs souhaités. Toutefois, ce processus peut également être réalisé manuellement. Les administrateurs peuvent également configurer des groupes de distribution. Procore propose des options d'autorisations basées sur les rôles pour les applications Web et mobile.

Parmi les options de paramètres de sécurité se trouvent : le verrouillage de comptes suite à un certain nombre de tentatives de connexion échouées,

l'expiration du mot de passe et l'expiration des sessions inactives. Les administrateurs de l'entreprise peuvent déverrouiller les comptes.

Procore s'intègre avec plusieurs fournisseurs de solutions d'authentification unique connus pour permettre aux utilisateurs d'utiliser les mêmes identifiants de connexion sur l'ensemble de leurs applications d'entreprise. L'authentification unique permet aux utilisateurs d'accéder à plusieurs applications logicielles à l'aide d'un couple unique d'identifiants (p. ex. adresse e-mail et mot de passe). Si votre entreprise choisit d'intégrer une solution d'authentification unique à Procore, vos utilisateurs finaux se connecteront via un fournisseur d'identité central pour pouvoir accéder à l'application Web de Procore.

Qui dans mon équipe peut accéder à des informations spécifiques ?

Procore est conçu pour favoriser la collaboration au sein de toute l'équipe du projet. Le titulaire de compte Procore, qu'il soit maître d'ouvrage, entreprise générale ou entreprise spécialisée, détermine les membres de son équipe qui peuvent accéder à certaines catégories d'informations. Ainsi, l'équilibre entre le partage d'informations pour une meilleure efficacité et la confidentialité des renseignements commerciaux de nature exclusive est assuré.

Dans la plupart des cas, les membres de l'équipe choisissent d'avoir leur propre instance Procore en plus de celle fournie par le titulaire de compte principal. Ainsi, ils peuvent accéder à l'ensemble des outils Procore pour assurer la tenue de dossiers internes et une meilleure gestion des projets. Par exemple, les entreprises spécialisées sont en mesure de tenir leurs propres rapports journaliers ou de garder une trace écrite des personnes ayant travaillé sur le chantier. Pour en savoir plus, veuillez contacter votre responsable de compte.

Une entreprise ou un individu doit être ajouté au répertoire du projet pour pouvoir consulter et accéder au projet dans Procore. Ainsi, l'administrateur peut, par

exemple, définir le niveau d'autorisation de la section dédiée au budget sur « Aucune » pour les parties externes. Un accès en lecture seule peut être accordé dans les cas où un utilisateur a besoin de consulter une certaine information sans pour autant avoir l'autorisation de la modifier. Par exemple, un chef de chantier doit avoir accès aux engagements mais ne peut pas les modifier. L'accès « standard » est utilisé lorsqu'un utilisateur a besoin d'interagir avec un workflow mais qu'il n'a pas le droit de le modifier. C'est notamment le cas lorsque vous souhaitez rédiger ou répondre à une DDR. Les utilisateurs de niveau « admin » peuvent, quant à eux, contrôler les workflows.

Certains de nos outils disposent de niveaux d'autorisation plus granulaire pour prendre en charge des cas d'utilisation supplémentaires. Pour en savoir plus sur les niveaux d'autorisation, rendez-vous sur notre [page de support](#) dédiée.

Quelles équipes chez Procore ont accès à mes informations ?

La Politique de contrôle des accès de Procore est basée sur le principe de moindre privilège. Ainsi, les employés, sous-traitants et fournisseurs tiers n'auront accès qu'aux informations dont ils ont besoin dans le cadre de leurs fonctions. L'équipe de direction s'engage à tester et surveiller les programmes conçus pour vérifier si les systèmes de contrôle et leurs composants fonctionnent correctement et s'ils disposent d'un niveau de protection adéquat face aux progrès technologiques. Elle s'engage également à évaluer l'efficacité de l'octroi et du contrôle des accès sur une base semestrielle.

L'accès direct aux données client est limité aux besoins légitimes de l'entreprise, dont les activités nécessaires pour permettre l'utilisation des applications SaaS de Procore par nos clients. Les employés peuvent uniquement accéder aux ressources en lien avec les tâches qui leur sont confiées.

Comment partager et distribuer les rapports générés dans Procore ?

Les données relatives aux projets sont regroupées dans une seule et même plateforme. Elles sont ainsi à leur disposition des clients de Procore s'ils souhaitent créer des rapports et effectuer des analyses. Les utilisateurs peuvent déterminer quand et comment partager ces informations avec les parties prenantes (p. ex. e-mail périodique envoyé à une liste de distribution). De plus, les rapports générés peuvent être publiés sur des logiciels tiers, comme Sharepoint. Procore propose différentes options d'intégration pour permettre à ses utilisateurs de consulter les informations dont ils ont besoin de la façon qui leur convient le mieux.

Gestion de la sécurité du réseau

Procore prend la sécurité du réseau très au sérieux pour garantir que les données des clients sont transférées vers et depuis le système de production en toute sécurité. Procore gère cela via l'observabilité du réseau, des pare-feu d'applications Web, des configurations de serveur renforcées, des mises à jour correctives, un chiffrement renforcé ainsi qu'une protection DDoS.

Comment Procore surveille-t-il le trafic réseau anormal ?

Procore s'appuie sur une suite de produits d'observabilité et de points de terminaison pour détecter les accès anormaux sur les flux d'hôte, de réseau, d'application et DNS. Si des événements anormaux sont détectés, un incident sera automatiquement déclaré conformément aux pratiques DEVOPS de pointe.

Comment sont configurés les pare-feu de Procore ?

Conformément aux principes de segmentation du réseau, Procore autorise uniquement les communications nécessaires pour des raisons commerciales valables. Les pare-feu système, les groupes de sécurité du réseau et la technologie WAF avancée sont utilisés pour protéger les actifs de Procore. Toutes

les règles des pare-feu système sont gérées par un logiciel de configuration et toutes les modifications sont passées en revue avant le déploiement.

De quelle protection dispose Procore pour contrer les attaques par déni de service distribué (DDoS) ?

Procore utilise les services d'atténuation DDoS de son fournisseur d'hébergement pour protéger tous les réseaux de production Procore. Il s'agit de solutions cloud robustes qui englobent la modélisation du trafic en temps réel jusqu'à la détection d'anomalies au niveau du serveur et l'atténuation des attaques. Trois couches de protection sont comprises pour identifier et filtrer le trafic hostile 24 h/24, 7 j/7 afin de garantir le fonctionnement du service en cas d'attaque DDoS.

Comment Procore surveille-t-il les vulnérabilités techniques et les virus ?

Procore s'abonne aux fabricants et aux services de notification de sécurité indépendants pour surveiller les menaces externes potentielles. L'équipe en charge de la sécurité des produits travaille main dans la main avec les ingénieurs de fiabilité du site de Procore pour s'assurer que les actifs de Procore restent configurés selon les normes de construction. Les ingénieurs de fiabilité du site utilisent des outils automatisés et des procédures documentées pour construire et configurer tous les équipements réseau, systèmes et serveurs à partir de stratégies approuvées. Les systèmes, plateformes et applications sont configurés de sorte à minimiser les risques de sécurité.

En s'appuyant sur des outils CSPM et de gestion des vulnérabilités de pointe, Procore surveille continuellement tous les environnements pour détecter la moindre vulnérabilité ou erreur de configuration pouvant présenter des risques. Celles-ci sont ensuite traitées par notre programme de gestion des vulnérabilités (VMP) et des correctifs de système sont mis en place en fonction des objectifs de niveau de service documentés.

Procore a établi un plan de réponse aux incidents utilisé pour traiter n'importe quel incident lié aux applications ou à la sécurité. Il repose sur les bonnes pratiques du secteur et est régulièrement passé en revue.

Comment Procore sécurise-t-il les applications ?

Les clients Procore peuvent accéder à l'environnement Procore depuis l'Internet public. La technologie de chiffrement Transport Layer Security (TLS) est utilisée pour protéger les informations confidentielles des clients en transit sur Internet.

Toutes les données stockées par nos clients sur la plateforme Procore sont chiffrées dans les centres de données de nos fournisseurs. Elles sont donc protégées.

Données au repos : Procore utilise des services de chiffrement des appareils gérés par le fournisseur pour les données au repos, dont :

- + Chiffrement côté serveur AWS S3 pour tous les objets de données
- + Chiffrement de disque complet Amazon EC2 EBS pour les volumes EBS

Données en transit : les connexions Procore sont sécurisées à l'aide du protocole HTTPS et de la technologie Transport Layer Security (TLS). Les données en transit sont chiffrées à l'aide de la norme AES256, de l'algorithme de hachage sécurisé (SHA-2) pour l'authentification des messages et de RSA comme mécanisme d'échange de clés de chiffrement.

Pour chiffrer vos données, tous nos services utilisent la norme AES-256, un des algorithmes de chiffrement par blocs les plus robustes du marché. Les services de chiffrement gérés par le fournisseur assurent une gestion sécurisée des clés.

Procore dispose-t-il d'un programme de prime aux bugs ?

Procore dispose d'un programme de bug bounty qui récompense les chercheurs en sécurité lorsqu'ils découvrent des vulnérabilités sur la plateforme Procore. Celles-ci alimentent le pipeline de notre programme de gestion des vulnérabilités et sont classées par niveau de sévérité en fonction des objectifs de niveau de service documentés.

Comment Procore assure-t-il la disponibilité des données ?

SURVEILLANCE, JOURNALISATION ET ALERTES DU SYSTÈME

Procore utilise plusieurs solutions de gestion d'applications professionnelles conformes aux normes du secteur pour surveiller les systèmes, déclencher des alertes basées sur les registres des événements et faciliter la création d'alertes, l'analyse des tendances et l'évaluation des risques.

La surveillance continue des événements réseau critiques à l'aide de nos plateformes d'observabilité et d'événements robustes permet à notre équipe en charge de la sécurité des produits d'identifier et de traiter tout accès non autorisé aux actifs (y compris l'accès aux données client) au sein du réseau de production SaaS. Des alertes dont le but est d'informer l'équipe de sécurité des produits en cas de problème ont été configurées.

REPRISE APRÈS SINISTRE

Les plans et activités de reprise après sinistre de Procore prennent en charge les fonctions essentielles à l'exécution de son application SaaS. Procore applique des précautions pour faire face à tous types de problèmes, des pannes matérielles à petite échelle aux catastrophes naturelles ou d'origine humaine de grande envergure.

L'approche de reprise après sinistre mise en place par Procore repose sur un système de redondance qui englobe l'ensemble de l'infrastructure informatique de

notre entreprise (c'est-à-dire tout le matériel et tous les logiciels utilisés pour exécuter notre application SaaS). Cette redondance comprend la diversification du matériel et des logiciels à travers le monde.

Outre l'application et les données, le code de l'application de Procore (qui ne compte pas les données client) est stocké dans un référentiel en ligne sécurisé hébergé par un fournisseur commercial.

Les actifs et données client de Procore sont conservés dans la base de données de l'application et le service de stockage AWS S3 (Amazon Simple Storage Service). La base de données est hébergée à distance par AWS Aurora ; elle dépend ainsi de la structure de haute disponibilité et de tolérance aux pannes d'Aurora.

« Amazon Aurora réduit automatiquement le volume de votre base de données en segments de 10 Go répartis sur plusieurs disques. Chaque segment de 10 Go est dupliqué six fois à travers trois zones de disponibilité. Amazon Aurora est conçu pour gérer de manière transparente la perte d'un maximum de deux de ces copies sans que la disponibilité en écriture de la base de données soit affectée et jusqu'à trois copies pour ce qui est de la disponibilité en lecture. De plus, Amazon Aurora est doté de fonctionnalités de réparation spontanée. Les blocs et disques de données sont ainsi analysés en permanence pour détecter et réparer automatiquement les erreurs. »

- https://aws.amazon.com/rds/aurora/faqs/#Backup_and_Restore

En outre, Amazon Aurora utilise des instantanés pour garantir une disponibilité totale de la sauvegarde de la base de données. Les défaillances au niveau du système de n'importe quel composant de l'infrastructure SaaS de Procore sont facilement identifiées et rapidement résolues grâce à la redondance matérielle

mise en place. L'ensemble du matériel est remplaçable à chaud. Ainsi, l'application Procore continuera de fonctionner même en cas de panne puisque les équilibrateurs de charge et les pare-feu installés sont automatiquement remplacés dès qu'un problème est détecté. La redondance du centre de données sert quant à elle à protéger ces dernières des catastrophes naturelles et d'origine humaine.

Les centres de données des fournisseurs d'hébergement de Procore sont pensés et construits pour résister aux catastrophes naturelles et d'origine humaine. Par exemple, notre fournisseur de centre de données installe des générateurs sur chacun de ses sites et de quoi les alimenter, ainsi que plusieurs points d'entrée pour les connexions à la dorsale Internet. Les sauvegardes Procore garantissent que les données de vos projets sont archivées en toute sécurité.

Les informations qui se trouvent dans la base de données Procore sont copiées vers une base de données secondaire et un référentiel hors site indépendant toutes les 24 heures. Les sauvegardes sont écrites dans des baies de stockage RAID pour améliorer la fiabilité et la disponibilité des données tout en garantissant qu'elles ne sont pas affectées par des défaillances matérielles.

Si un sinistre venait à entraîner l'indisponibilité de notre centre de données principal, les processus et procédures que nous avons mis en place permettront de restaurer l'accès à l'application SaaS de Procore par le biais d'un centre de données secondaire. Ce dernier est situé à plus de 800 km du centre de données principal et comprend un niveau de service, de sécurité et d'infrastructure similaire.

ASSISTANCE ET GESTION DES INCIDENTS

Procore a établi un plan de réponse aux incidents entre différentes entreprises pour traiter n'importe quel incident lié aux applications ou à la disponibilité. Il repose sur les bonnes pratiques du secteur et est régulièrement passé en revue.

SAUVEGARDE ET RÉTENTION

Procore maintient une stratégie robuste de « haute disponibilité » pour protéger ses clients contre les problèmes logiciels, les pannes matérielles et les catastrophes naturelles à grande échelle. Cette approche repose sur la redondance, la diversité géographique et la réplication des données. Ces trois piliers protègent l'intégrité de notre infrastructure informatique. Tout le matériel et tous les logiciels utilisés pour stocker les données client et exécuter l'application Procore sont protégés. Procore dispose également d'un plan de reprise après sinistre au cas où une restauration complète s'avèrerait nécessaire.

Procore maintient plusieurs répliques du logiciel d'application sur chaque serveur. Cette réplication permet une restauration rapide en cas de problème logiciel. Nous maintenons le logiciel sur plusieurs serveurs situés dans différents centres de données sécurisés. Cette diversité protège contre les pannes matérielles et les problèmes de service local. En cas de défaillance, notre logique système envoie les demandes des clients à un autre serveur. Cette redondance nous permet d'entretenir le système concerné sans impact sur le client.

Nos fournisseurs de services hébergent la base de données dans des centres de données sécurisés. L'architecture de « réplication simultanée » de Procore maintient les données dans ces centres de données. Les données sont écrites sur des serveurs indépendants situés à au moins trois emplacements distincts à tout moment.

Toutes les données sont copiées vers un stockage hors site toutes les 20 minutes. La réplication distribue cet instantané hors ligne à travers les États-Unis. Les copies à distance sont conservées dans des centres de données sécurisés. Ces instantanés permettent de récupérer totalement la base de données dans son état au moment de l'instantané, protégeant nos clients contre un sinistre à l'échelle de la région. Le plan de reprise après sinistre est conçu pour définir les paramètres de perte de données maximale admissible (RPO) et de durée maximale

d'interruption admissible (RTO) afin de minimiser les temps d'arrêt ou la perte d'informations pour les utilisateurs.

Procore teste et valide régulièrement notre capacité à récupérer à partir d'une variété de scénarios de problèmes. Nos « scénarios de test » vont jusqu'au scénario de perte régionale totale. Des tests fréquents garantissent que nos plans de récupération nous permettent d'atteindre ou de dépasser nos objectifs de récupération ambitieux.

EXPORTATIONS DE DONNÉES

L'application Procore Extracts peut s'avérer utile pour votre entreprise lorsque vous souhaitez enregistrer les informations d'un projet sous forme d'archive. En effet, l'application se charge d'exporter les données vers plusieurs fichiers et dossiers au sein d'un seul et même dossier sur votre ordinateur. Une fois l'extraction terminée, vous pouvez ouvrir le dossier pour consulter les données du projet par outil.

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE

Autorisations utilisateur requises :

- + Autorisations de niveau « Admin » sur les outils depuis lesquels vous souhaitez extraire les données.

Informations complémentaires :

- + Important ! Pour procéder à l'extraction, vous devez disposer d'une connexion Internet active et votre ordinateur doit rester allumé. Si votre connexion Internet est interrompue ou si votre ordinateur s'éteint ou se met en veille, le système cherchera à relancer la tâche un maximum de trois fois avant de suspendre l'opération. Une fois la connexion Internet rétablie ou l'appareil rallumé, l'extraction reprendra automatiquement.
- + Les fichiers téléchargés lors de l'extraction s'enregistrent par défaut dans un dossier nommé « Extractions » sur votre ordinateur. La structure de ce

dossier se présente comme suit : nom du projet, date et heure de l'extraction, outils du projet et éléments des outils.

- + La plupart des éléments de Procore sont téléchargés au format PDF. Les fichiers comme les documents et les photos sont quant à eux téléchargés dans leur format d'origine (.xls, .jpeg, etc.).
- + Si le nom du chemin d'accès a été modifié pendant l'extraction pour assurer son enregistrement, un fichier CSV nommé « Infos sur le changement de nom du fichier » apparaîtra dans le dossier. Il contient le nom d'origine du fichier ainsi que son nouveau nom.

Intégrations et mises à jour

À quoi ressemblent les processus d'intégration et les intégrations des applications tierces ?

IMPLÉMENTATION

L'équipe de succès client Procore s'engage à assurer le succès du déploiement de la plateforme de gestion de la construction de Procore à travers toute votre entreprise et pour tout nouveau projet de construction. Pour des projets d'implémentation de plus grande envergure, votre responsable de l'implémentation Procore dédié vous accompagnera à chaque étape de votre parcours. Nous vous recommandons également de réunir une équipe d'implémentation avec laquelle nous pouvons collaborer.

Propriété, optimisme et ouverture sont les maîtres-mots de Procore. Nous espérons que vous partagerez ces valeurs, notamment lors de la phase de déploiement. Nous travaillerons main dans la main pour que le processus d'implémentation soit un succès. Notre objectif est de former chaque membre de votre équipe pour qu'il sache comment utiliser Procore dans le but de mener à bien ses missions et d'assumer ses responsabilités. Vous trouverez ci-dessous un aperçu du processus d'implémentation. Pour en savoir plus sur les différentes étapes, rendez-vous sur notre [site Web d'assistance](#).

Applications partenaires

Procore s'intègre avec plus de 300 applications partenaires. Pour découvrir la liste complète des applications partenaires, rendez-vous sur notre [Marketplace](#). Nous proposons également un portail dédié aux développeurs Procore pour les connecteurs personnalisés.

Intégration ERP

Les demandes d'intégration les plus courantes consistent à permettre à Procore de communiquer avec le logiciel de planification des ressources de l'entreprise (ERP) des clients. Compte tenu de la capacité de la plateforme Procore à gérer les finances d'un projet, son intégration avec un logiciel ERP en fait un outil redoutable. Les intégrations ERP peuvent être développées par Procore, fournies par un partenaire ou conçues sur mesure par Procore ou par un tiers. La liste des intégrations disponibles avec Procore ne cesse de s'allonger.

En ce qui concerne les solutions hautement personnalisables SAP, notre équipe a mis en place un processus de collaboration avec nos clients pour maximiser la valeur de leurs données et leur assurer un partage d'informations entre le chantier et les bureaux.

Pendant la phase de planification de l'intégration ERP du projet, l'équipe du client choisit entre un transfert de données unidirectionnel ou bidirectionnel. Les transferts de données unidirectionnels (p. ex. d'un produit SAP vers Procore) réduisent la complexité d'un projet tout en minimisant les risques associés à la synchronisation des données. Les transferts de données bidirectionnels renforcent l'utilité des données et peuvent s'inscrire dans la phase de départ ou de suivi.

Procore détermine les points d'intégration avec ses clients pour mapper les données entre notre plateforme et leur système ERP. Nous nous appuyons pour cela sur un modèle standard et les liaisons sont établies entre projets, fournisseurs, codes de coût/codes de structures opérationnelles, budgets, contrats/ordres de changement, factures ou encore paiements.

Le service informatique du client s'occupe de déterminer la méthode utilisée pour transférer les fichiers. Pour les dernières versions logicielles et celles dotées d'intégrations préconfigurées, les transferts de données se font par appels d'API directs. Les applications plus anciennes nécessitent quant à elles que les transferts de fichiers plats soient réalisés par le biais de protocoles de transfert de fichiers sécurisé (SFTP). Dans ce cas, le transfert de données doit être configuré entre le système ERP et le SFTP. Procore s'occupe ensuite d'exécuter notre SFTP standard sur la chaîne Procore. Le cas échéant, nous nous ferons un plaisir de vous mettre en relation avec des intégrateurs chevronnés pour vous aider à configurer le SFTP.

Comment Procore gère-t-il les mises à jour logicielles ?

Procore publie régulièrement des mises à jour logicielles afin de proposer de nouvelles fonctionnalités et d'apporter des améliorations. Celles-ci sont accompagnées d'informations, de notes de version et d'aperçus des nouvelles fonctionnalités. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre page dédiée au [lancement de produits](#).

La solution SaaS de Procore est mise à jour pour tous les clients en même temps. Il n'y a pas de fenêtre de temps d'arrêt planifiée. Les mises à jour et la maintenance sont conçues de sorte à ne pas affecter l'expérience utilisateur. Si un problème de maintenance planifiée devait affecter l'accès à la plateforme, nous en informerions nos clients à l'avance afin de les prévenir de tout impact potentiel.

Les équipes en charge des produits et de la technologie de Procore adoptent un cadre de développement et de déploiement agile. Cela permet aux équipes produit individuelles de publier en permanence des mises à niveau et des améliorations de produits ayant fait l'objet d'un contrôle qualité complet sur l'ensemble de la plateforme, les nouvelles versions de produits étant proposées plusieurs fois par jour/semaine.

En cas d'importante mise à jour de l'interface utilisateur ou de certaines fonctionnalités, Procore proposera un programme bêta tout en continuant d'offrir un accès à la solution existante pendant un certain temps afin d'effectuer des tests et de recueillir les commentaires des utilisateurs.

Procore utilise des serveurs de test et de développement pour tester et valider les mises à jour apportées à la plateforme avant leur publication générale. Toutes les versions, améliorations et modifications majeures sont décrites en détail et fournies à l'administrateur système bien à l'avance à des fins de planification. Les mises à jour sont communiquées de plusieurs manières : notifications dans l'application, newsletters et webinaires mensuels.

Pour en savoir plus, consultez notre [page de support dédiée au lancement de produits](#).

Correctifs : Procore s'abonne aux fabricants et aux services de notification de sécurité indépendants pour surveiller les menaces externes potentielles.

En veillant à ce que les serveurs système restent configurés selon les normes de construction, l'équipe SRE de Procore utilise des outils automatisés et des procédures documentées pour construire et configurer tous les équipements réseau, systèmes et serveurs à partir de procédures de configuration de construction prédéfinies. Les systèmes, plateformes et applications sont configurés de sorte à minimiser les risques de sécurité.

En s'appuyant sur des outils CSPM et de gestion des vulnérabilités de pointe, Procore surveille continuellement tous les environnements pour détecter la moindre vulnérabilité ou erreur de configuration pouvant présenter des risques. Celles-ci sont ensuite traitées par notre programme de gestion des vulnérabilités (VMP) et des correctifs de système sont mis en place en fonction des objectifs de niveau de service documentés.

Comment le logiciel Procore est-il continuellement amélioré ?

En termes d'amélioration des produits, Procore met un point d'honneur à prendre en compte l'avis, les idées et les commentaires de ses clients.

Nos clients peuvent s'impliquer dans le processus de développement de Procore de plusieurs façons. Si vous estimez que nous pouvons améliorer l'une de nos fonctionnalités ou résoudre un problème en particulier, faites-le-nous savoir en publiant un message dans l'espace dédié aux idées sur le site Procore. Vous serez ensuite redirigé vers un [forum de commentaires client](#) depuis lequel vous pourrez apporter votre soutien aux idées suggérées par d'autres utilisateurs. Ces commentaires permettent à notre équipe produit d'établir leurs priorités. Nous invitons également nos clients à tester les programmes bêta que nous mettons en œuvre pour nos nouveaux produits et fonctionnalités.

Pour en savoir plus, consultez notre [page de support dédiée au lancement de produits](#). « Pour plus d'informations sur le processus de lancement de produits à l'international, veuillez contacter votre Customer Success Manager. »

En outre, nous avons développé une communauté pour nous assurer que tous nos clients, où qu'ils se trouvent dans le monde et quel que soit leur rôle, puissent nous faire part de leur avis. En effet, nous souhaitons connaître le point de vue des clients qui cherchent à faire évoluer le secteur de la construction en utilisant les produits Procore.

Comme leur nom l'indique, les groupes d'utilisateurs Procore sont constitués d'utilisateurs Procore qui se réunissent localement pour parler de tout ce qui a trait à nos solutions. Ainsi, des utilisateurs chevronnés organisent et président des réunions à intervalles réguliers pour parler des bonnes pratiques, présenter les workflows et donner des conseils relatifs à notre produit et au secteur de la construction en général, et ce, partout dans le monde.

Enfin, plusieurs utilisateurs ont souhaité en savoir plus sur la façon d'entrer en contact avec d'autres utilisateurs certifiés de Procore. Nous avons donc créé un groupe privé sur LinkedIn et invitons les quelque 40 000 utilisateurs certifiés de Procore à le rejoindre. Pour plus d'informations, cliquez ici :

<https://support.procore.com/certification/tutorials/join-the-procore-certified-user-group-on-linkedin>

Ressources Procore

Les responsables de compte Procore vous accompagnent tout au long du processus d'intégration pour s'assurer de son bon déroulement. Notre équipe d'assistance client est là pour vous aider en cas de problème et les membres de notre service technique participent à l'exécution du projet. Nous proposons également des formations à la demande et en direct.

Procore fournit trois ressources clés à ses clients : un responsable de compte (ventes), un Implementation Manager (Customer Success) et un Customer Success Manager (Customer Success).

Parmi les ressources se trouvent un certain nombre de documents, supports de formation et services, comme un portail d'assistance en ligne qui propose des articles, des tutoriels, des vidéos, des FAQ et des guides, ainsi qu'un programme de certification pratique. Les ressources mises en place par Procore sont donc adaptées à tous les styles d'apprentissage.

Procore propose des webinaires de formation en direct organisés par nos représentants en charge du Customer Success et du support. Ces cours hebdomadaires sont gratuits et un temps de questions-réponses en direct est prévu pour chaque session.

Outre les Implementation Managers, Customer Success Managers et les équipes de support, Procore met à votre disposition un groupe de Strategic Product Consultants (SPC) forts d'une certaine expérience dans le secteur qui collaborent avec des équipes de développement produit en adéquation avec leurs compétences. Ces consultants sont chargés de former nos équipes d'assistance et de coopérer avec nos clients. Procore propose également des services de conseils spécialisés moyennant des frais.