



12/6/2021

Cahier des charges

Fourniture d'un applicatif de monitoring
des postes de travail des visiteurs
médicaux

Célian JOUNIN

Galaxy Swiss Bourdin Europe

1/ Contexte

L'entreprise

Le laboratoire Galaxy Swiss Bourdin (GSB) est issu de la fusion entre le géant américain Galaxy (spécialisé dans le secteur des maladies virales dont le SIDA et les hépatites) et le conglomérat européen Swiss Bourdin (travaillant sur des médicaments plus conventionnels), lui-même déjà union de trois petits laboratoires.

En 2009, les deux géants pharmaceutiques ont uni leurs forces pour créer un leader de ce secteur industriel. L'entité Galaxy Swiss Bourdin Europe a établi son siège administratif à Paris.

Le siège social de la multinationale est situé à Philadelphie, Pennsylvanie, aux Etats-Unis.

Réorganisation

Une conséquence de cette fusion, est la recherche d'une optimisation de l'activité du groupe ainsi constitué en réalisant des économies d'échelle dans la production et la distribution des médicaments (en passant par une nécessaire restructuration et vague de licenciement), tout en prenant le meilleur des deux laboratoires sur les produits concurrents.

L'entreprise compte 480 visiteurs médicaux en France métropolitaine (Corse comprise), et 60 dans les départements et territoires d'outre-mer. Les territoires sont répartis en 6 secteurs géographiques (Paris-Centre, Sud, Nord, Ouest, Est, DTOM Caraïbes-Amériques, DTOM Asie-Afrique).

Après deux années de réorganisations internes, tant au niveau du personnel que du fonctionnement administratif, l'entreprise GSB souhaite moderniser l'activité de visite médicale.

L'organisation du datacenter

Le datacenter est hébergé sur le site parisien.

Les serveurs assurent les fonctions de base du réseau (DHCP, DNS, Annuaire et gestion centralisée des environnements) et les fonctions de communication (Intranet, Messagerie, Agenda partagé, etc.).

On trouve aussi de nombreuses applications métier (base d'information pharmaceutique, serveurs dédiés à la recherche, base de données des produits du laboratoire, base de données des licences d'exploitation pharmaceutique, etc.) et les fonctions plus génériques de toute entreprise (Progiciel de Gestion Intégré avec ses modules RH, GRC, etc.).

Un nombre croissant de serveurs est virtualisé.

Les données de l'entreprises sont considérées comme stratégiques et ne peuvent tolérer ni fuite, ni destruction. L'ensemble des informations est répliqué quotidiennement aux Etats-Unis par un lien dédié. Toutes les fonctions de redondances (RAID, alimentation, lien réseau redondant, Spanning-tree, clustering, etc.) sont mises en œuvre pour assurer une tolérance aux pannes maximale.

Le poste de travail des employés fixes

L'informatique est fortement répandue sur le site. Chaque employé est équipé d'un poste fixe relié au système central. On dénombre ainsi plus de 350 équipements terminaux et un nombre de serveurs physiques conséquent (45 en 2012) sur lesquels tournent plus de 100 serveurs virtuels.

On trouve aussi des stations de travail plus puissantes dans la partie *labo-recherche*, et une multitude d'ordinateurs portables (personnels de direction, service informatique, services commerciaux, etc).

Le poste de travail des visiteurs médicaux

Les visiteurs médicaux reçoivent une indemnité bisannuelle pour s'équiper en informatique (politique Swiss-Bourdin) ou une dotation en équipement (politique Galaxy). Il n'y a pas à l'heure actuelle d'uniformisation des machines ni du mode de fonctionnement

Toutefois la totalité des visiteurs médicaux provenant de Galaxy sont équipés de postes MacBook (système MacOS) et au total la proportion des postes sous le système MacOS est de 79% soit 426 postes sur les 540 postes totaux.

Ces postes contiennent

- le logiciel de messagerie natif,
- le navigateur Safari natif,
- le client VPN IPSec Cisco natif.
- la suite office 365 pour MacOS,
- le catalogue complet du laboratoire GSB,
- les plaquettes des produits concurrents,
- un logiciel de prise de commande,
- l'antivirus Intego,

L'installation et la mise à jour des logiciels suivants est effectué à distance par les opérateurs GSB de préférence en heures non ouvrées :

- le catalogue complet du laboratoire GSB,
- les plaquettes des produits concurrents,
- l'antivirus Intego,
- la suite office 365 pour MacOS,

La DSI a convaincu l'entreprise que l'intégration des données fournies par cette partie aura un impact important sur l'ensemble de l'activité. Il a été décidé de standardiser ce poste de travail sous MacOS pour tous les visiteurs médicaux et d'en fournir aux visiteurs médicaux n'en étant pas déjà doté.

2/ Besoin

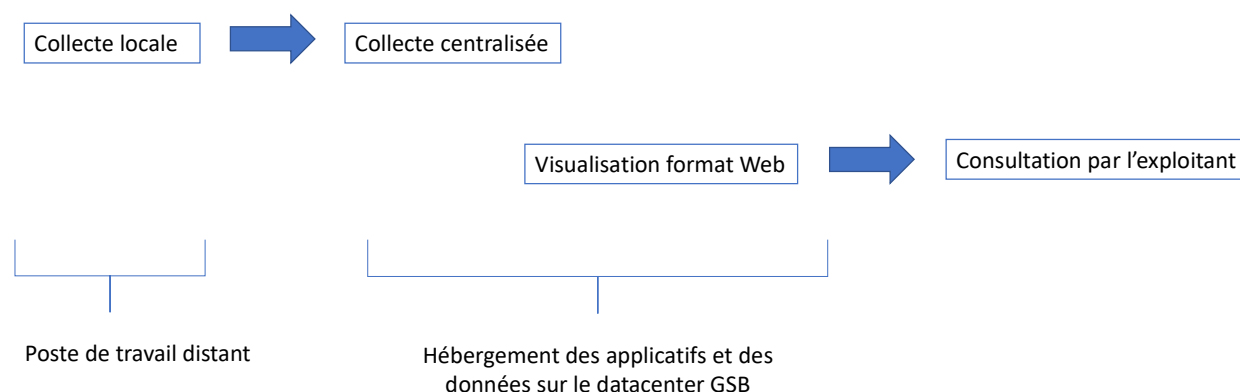
Il a été effectué une mise à jour majeure en septembre 2021 des postes de travail sous MacOS. L'exploitant responsable de cette mise à jour ne disposant pas des informations de l'état des matériels. Cette mise à jour a démarré sur l'intégralité des 426 postes sans vérification préalables des ressources nécessaires. Plus de la moitié des postes ont ensuite présenté des dysfonctionnement nécessitant un déplacement des visiteurs médicaux au siège social du laboratoire GSB afin de réinstaller leur poste de travail.

Aussi la DSI souhaite faire l'acquisition d'un logiciel de monitoring des ressources disponibles sur les postes des visiteurs médicaux de type MacOS. Si le logiciel donne satisfaction la DSI pourra envisager l'acquisition d'un agent de monitoring pour les équipements fixes sous Windows.

Le mode de fonctionnement de cet outil doit être en mode client-serveur :

- un agent de collecte local au poste du visiteur médical,
- un système de centralisation des mesures,
- un outil synthétique de visualisation des mesures collectées pour un poste de travail donné.

L'outil ne doit pas faire d'action autonome, c'est à l'exploitant de prendre les actions nécessaires.



A terme la DSI pense utiliser cet applicatif pour effectuer une supervision des postes de travail en temps réel.

3/ Description détaillée

Fonctionnalités

L'applicatif devra mesurer a minima les points suivants :

- La température du processeur,
- Le pourcentage d'utilisation du processeur,
- La mémoire utilisée,







- Le stockage utilisé sur le stockage total,
- Les outils réseau tel que le wifi.

Chaque mesure devra être faite avec une durée personnalisable réglée par défaut toutes les heures.

Le retour pour l'exploitant se fera sur une page web qui affichera une page de tous les postes avec les dernières mesures de l'appareil ainsi qu'une page de détail pour chaque poste accessible en cliquant sur le poste voulu depuis la page de synthèse.

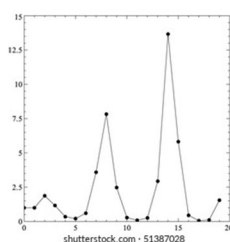
Liste des postes

Identifiant connexion

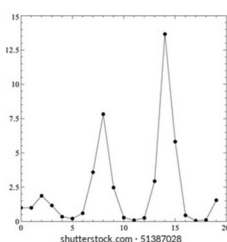
Nom du poste	Température CPU	Pourcentage CPU	Mémoire utilisée	Stockage utilisé	outil réseau	Voir détails
Mac001	38°C	55%	6,5 / 8	256 / 512	75%	
Mac002	38°C	55%	6,5 / 8	256 / 512	75%	
Mac003	38°C	55%	6,5 / 8	256 / 512	75%	
Mac004	38°C	55%	6,5 / 8	256 / 512	75%	
Mac005	38°C	55%	6,5 / 8	256 / 512	75%	
Mac006	38°C	55%	6,5 / 8	256 / 512	75%	

retour

Température CPU



Pourcentage CPU

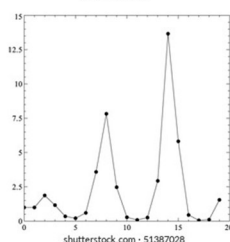


Détails du poste Mac001

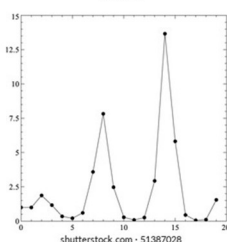
Echelle de temps



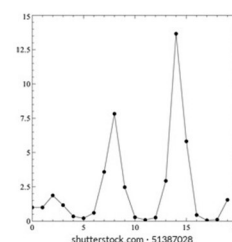
Mémoire utilisée



Stockage libre



outil réseau



Il est à noter que chaque employé de l'entreprise a une adresse de messagerie unique de la forme nomUtilisateur@swiss-galaxy.com. Cette adresse pourra être utilisée comme identifiant dans le cadre de compte personnel.

Sécurité

Les mécanismes de collecte ne doivent pas permettre de prendre la main sur les postes.

Les données récoltées sur le poste du visiteur médical doivent être uniquement transmises au datacenter de GSB.

4/ Périmètre

Dans un premier temps l'applicatif devra se concentrer sur les 426 postes des visiteurs médicaux.

L'applicatif comporte le logiciel de collecte des informations sur le système MacOS, le logiciel de collecte des mesures centralisées, le logiciel de visualisations des mesures.

Si le prestataire souhaite utiliser des logiciels externes pour la visualisation, stockages, ..., Ils sont à fournir. De même si un environnement virtualisé est proposé par le prestataire cet environnement doit être fourni avec le logiciel.

Un document d'installation est à fournir par le prestataire.

La propriété intellectuelle des ces documents sera transmise en fin de recette à GSB.

5/ Délai

L'applicatif doit être installé

- sur l'infrastructure virtualisée du datacenter,
- sur un poste de démonstration mis à disposition du prestataire

pour le 1^{er} avril 2022.