



PROJET CAS H



Réf : A630-1309_A

S.A HORIZON \ YOUR CYCLE



HORIZON

04 FEVRIER 2019

ENTREPRISE HORIZON

25 Avenue de la Tour de Pise, 64000 PAU

SOMON BENJAMIN
POTIN THOMAS
VILLARD JULIEN

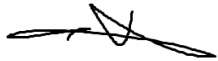


	NOM – FONCTION	VISA	
REDACTEURS	Chef de projet : SOMON Benjamin		
	Adjoints : <ul style="list-style-type: none"> • VILLARD Julien • POTIN thomas 		
APPROBATEUR	Olivier PICARD		

Table des matières

1	Synthèse de direction.....	4
1.1	Contexte	4
1.2	Enjeux	5
1.3	Notre stratégie	5
1.4	Nos atouts	6
2	Compréhension du besoin	7
2.1	Environnement technique.....	7
2.2	Environnement applicatif.....	7
2.3	Activités	7
2.4	Couverture horaire.....	8
3	Présentation de notre entreprise.....	9
3.1	L'Horizon d'une histoire	9
3.2	Développons.....	10
3.3	Notre optimisme	10
3.4	La garantie	10
3.5	Nos collaborations.....	10
4	Gouvernance	11
4.1	Tableaux de bord.....	11
5	Proposition de solutions.....	12
5.1	Modules.....	12
5.1.1	Module 1 : Audit.....	12
5.1.2	Module 2 : GLPI	12
5.1.3	Module 3 : Consultation ITIL	14
5.1.4	Module 4 : Renouvellement du parc.....	14
5.1.5	Module 5 : Contrat de maintenance	18
5.2	Récapitulatif de l'adéquation des modules aux fonctions	19
6	Organisation Générale	21
6.1	Organisation pressentie et méthodologie générale	21
6.2	Phasage	22
6.3	Evolution du périmètre	24
6.4	Engagements respectifs	24

6.5	Pilotage et Qualité	24
7	Tarif et conditions financières	25
7.1	Principes	25
7.2	Astreinte et Intervention heures non ouvrables.....	25
7.3	Réversibilité.....	25
7.4	Prestations complémentaires	26
7.5	Echéancier	26
7.6	Synthèse Financière	27
7.6.1	Prestation	27
7.6.2	Matériel informatique	28

1 Synthèse de direction

Dans la synthèse ci-après, vous pourrez avoir une idée préliminaire des solutions et des études effectuées par nos équipes d'experts.

1.1 Contexte

Vous avez récemment déposé en ligne un cahier des charges afin de trouver des solutions d'optimisation et d'évolution de votre système d'information. De votre étude, il en ressort les éléments suivants :

- L'inventaire du parc révèle une très forte hétérogénéité des équipements (postes de travail, Smartphones, serveurs, équipements réseau) tant au niveau matériel que logiciel : types d'équipements, constructeurs, durée d'utilisation.
- La société n'a pas implémenté de politique de maintenance et subit donc de fortes pertes d'exploitation :
 - Pas de plan de continuité d'activité ou de plan de continuité informatique,
 - Pas de plan de maintenance matérielle et/ou logicielle,
 - Pas de gestion des contrats de maintenance et/ou gestion des garanties,
 - Aucune gestion des incidents ni suivi, pas de base de connaissance,
 - Aucune stratégie de gestion de la fin de vie des équipements,
 - Aucune stratégie de sélection de fournisseurs orientés développement durable.
- La société est en infraction vis-à-vis des normes environnementales D3E.

Nos équipes se sont penchées sur la question et nous sommes heureux de vous faire savoir que nous sommes dans la capacité de vous apporter des solutions adaptées.



1.2 Enjeux

YourCycle perd beaucoup d'argent et de temps avec son système d'information (SI). D'après votre étude, il est nécessaire de mettre à votre disposition un outil de gestion égal à la dimension de votre parc. Nous entendons par là, qu'il est absolument fondamental de déployer un outil vous permettant de gérer entre autres :

- Vos contrats de maintenance,
- Vos contrats fournisseurs,
- Vos équipements,
- Vos incidents,
- Vos besoins.

Cette solution permettra de centraliser et de maîtriser l'ensemble des informations nécessaires à la bonne gestion de votre parc. Une gestion plus stable et mieux référencée vous permettra de gagner du temps sur la résolution des problèmes/incidents informatiques ainsi que sur l'administration de vos contrats.



1.3 Notre stratégie

Dans l'optique d'assurer un service sur mesure à nos clients, nous avons élaboré des solutions sous forme de modules. Dans la situation actuelle, nous avons confectionné un « package » répondant à vos besoins les plus critiques. Ensuite, un ensemble de modules vous seront proposés.

Notre stratégie se veut agile et fonctionnelle. Notre priorité reste que nos solutions répondent à vos besoins, mais que cette/ces solution(s) s'adapte(nt) à votre système d'information et non l'inverse.



1.4 Nos atouts

Nous sommes actuellement certifiés :

- Microsoft Partner,
- Sonicwall Silver,
- VmWare Partner,
- DELL EMC Platinum.

Nous sommes partenaires des plus grands groupes mondiaux. Riches de compétences et de savoir-faire accumulés pendant 30 ans, nous avons l'audace et la fierté de pouvoir vous assurer un service de grande qualité.



2 Compréhension du besoin

Dans l'optique de vous apporter une solution, la plus pertinente possible, nous nous sommes penchés sur la compréhension de vos besoins. Et ce en passant en revue :

- Votre environnement technique
- Votre environnement applicatif
- Vos activités
- Et la couverture horaire.



2.1 Environnement technique

D'après votre étude, il en ressort que votre parc informatique comporte une forte hétérogénéité :

Type	Marque	Modèle	Quantité
Ordinateurs fixes	HP	Pavillon 200	10
	Dell	Optiplex GX280	15
	Lenovo	Think M78	10
Ordinateurs portables	HP	Probook 4520	10
Ecrans	HP	MX70	10
	Continental Edison	VM71	25
Imprimantes	Kyocera	FC9020DN	10
Smartphones	Blackberry	8300	5
	Nokia	Lumia 625	6

2.2 Environnement applicatif

D'après votre cahier des charges, les logiciels présents dans votre système d'information sont :

Nom de l'application	Société propriétaire	Type	Quantité de licence
Pack Office 2010	Microsoft Corporation	Bureautique	25
Libre Office	Mozilla Public	Bureautique	20
Norton antivirus	Symantec	Antivirus	45
Ciel	Sage	Comptabilité	2
Autocad	Autodesk	CAO	5

2.3 Activités

Il est important pour nous de noter que votre domaine d'expertise requiert un système d'information sur mesure afin d'assurer une continuité de service haute pour vos services de conception, de production, de réparation et de vente.

Ainsi, nous nous sommes penchés essentiellement sur le besoin lié à votre commerce. Nous ne traiterons pas intégralement la partie e-commerce. Cela nécessiterait un cahier des charges à lui tout seul.

2.4 Couverture horaire

En fonction de votre cahier des charges, nous notons qu'aucune heure de production n'est spécifiées. C'est pourquoi nous nous sommes basés sur le code du travail :

- Pour la partie production : 08h00 – 17h00 5j/7j
- Pour votre site d'e-commerce : 24h/24h – 7j/7j

Notons que votre site d'e-commerce demande une continuité de service accrue.



3 Présentation de notre entreprise

Horizon est issue de la fusion de trois grands groupes. Créée par Eugène Péricourt en 1987 à Nancy.

Ce grand groupe est dépositaire d'un riche portefeuille dans tous les domaines de l'informatique. Il est en perpétuelle évolution et se focalise sur l'innovation et la conception de nouveaux outils.

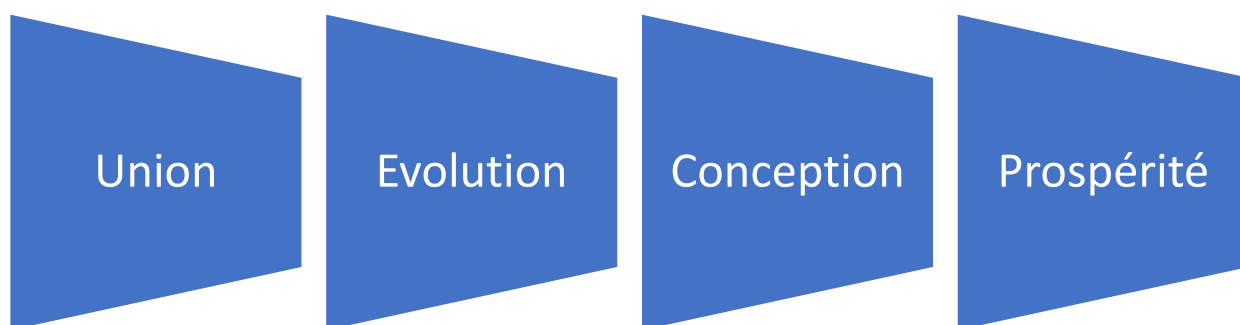
Cette union a su se développer au sein d'un marché prometteur et où les appels d'offres sont importants et exigeants. Obligeant un renouveau et une mise à niveau constante de ces catalogues.

De nos jours, Horizon compte plus de 35000 experts dans ses rangs et ce dans plus de 10 pays à travers le monde. La France, fer de lance du groupe, comptabilise à elle seule 8500 personnes.



3.1 L'Horizon d'une histoire

Le nom Horizon tire sur l'aspect visionnaire de l'innovation et du développement technologique. Et cette histoire s'appuie sur des valeurs propres :



Horizon compte parmi les leaders des services de technologie et d'ingénierie. Ce groupe propose des outils et des solutions dans l'optique d'accélérer la transformation digitale et mets à disposition des expertises pointues dans les domaines suivants :

- La conception de logiciels
- La cybersécurité
- Le cloud
- L'infogérance
- Et dans les nouvelles technologies.

Afin d'assurer une qualité de service optimisée & irréprochable, Horizon lie agilité et compétence de mise en application. Ses partenariats, ses méthodologies et l'orchestration de ses prestations de services sont les alliés incontestables des équipes d'Horizon.

3.2 Développons

Horizon France prodigue à ses multiples clients des expertises à valeur ajoutée, via une gamme complète de solutions personnalisables et adaptées à leur environnement.

Aujourd'hui nous affirmons notre originalité en développant un accompagnement inégalable. Comment ? En liant 3 domaines d'expertises :

- Développement,
- Sécurité,
- Infrastructure.

Cette action jamais vue, nous permet un changement majeur dans notre façon de travailler et donc de prodiguer des outils/solutions encore plus adaptés.

3.3 Notre optimisme

Horizon a développé un service propre au suivi des actualités et des tendances des secteurs. Ce service participe à des recherches et à des communautés telles que celle de ITINOVATION Progress.

L'analyse des dernières évolutions et des technologies nous offre l'opportunité d'aligner de nouvelles solutions. Nos clients pourront alors, grâce à nos études, jouir de nouvelles technologies accompagnées par notre expérience, nos conseils et nos experts.

3.4 La garantie

Proche de notre clientèle, nos experts donnent une valeur haute aux défis. Vivacité & réactivité nous donne l'opportunité de nous adapter au marché. L'assurance d'un service de qualité est un de nos engagements.

3.5 Nos collaborations

Nous sommes très fières de pouvoir compter parmi nous une multitude de partenaires, chacun compétant dans un ou plusieurs domaines nécessaires au maintien de nos outils et à l'élaboration de nouvelles technologies.



4 Gouvernance

Nous avons pour politique d'assurer une communication optimale avec nos clients, afin d'aligner nos actions aux besoins. C'est pourquoi nous souhaitons mettre en place avec vous, des points de rendez-vous hebdomadaires, mensuels et annuels.

Dans l'optique de conserver une bonne communication, nous vous proposons la mise en place d'instances de pilotages. Ces dernières se décriront en trois périodicités différentes :

Type	Périodicité	Objectifs
Comité technique	Hebdomadaire	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes d'ordres mineurs, • Mettre en commun des préconisations.
Comité de Pilotage	Mensuel	<ul style="list-style-type: none"> • Remettre à plat les avancés, • Revoir nos besoins.
Pilotage stratégique	Annuel	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en commun les projections de la DSI • Communiquer sur de nouveaux projets.

4.1 Tableaux de bord

Durant le déploiement et l'exploitation de notre solution, un plan de progrès avec indicateurs sera édité mensuellement, afin que vous soyez informé sur le respect de nos engagements conformément au contrat.

5 Proposition de solutions

Afin de mieux répondre à vos contraintes budgétaires et d'être le plus proche du besoin réel, nous avons choisi de vous présenter une solution sous la forme de modules.

Cela rendra la prestation plus flexible et ajustable, tout en garantissant un niveau de service et une satisfaction élevée.

Vous trouverez ci-dessous le détail des différents modules.

5.1 Modules

5.1.1 Module 1 : Audit

Afin de pouvoir proposer des solutions cohérentes et efficaces, il est nécessaire de débiter par un audit complet portant sur les points suivants :

- Infrastructure système et réseau
- Sécurité du Système d'Information
- Processus mis en place
- Compétences des salariés DSI et non-DSI

Cela nous donnera une meilleure vue sur l'architecture en place afin de pouvoir dégager les points faibles et les axes d'améliorations potentiels dans le but d'ajuster au mieux les différentes prestations.

Ce module est impératif et nécessaire à la bonne réalisation des modules suivants.

5.1.2 Module 2 : GLPI

Afin de répondre à la problématique de l'inventaire du parc informatique et de la gestion des incidents, nous vous proposons l'utilisation d'une solution de gestion de parc informatique et de gestion de service desk.



- Nous préconisons l'utilisation du logiciel GLPI qui est une application web permettant, entre-autre, de :
 - Construire un inventaire de vos ressources
 - Réaliser la gestion des tâches administratives et financières
 - Gérer le service desk
 - Gérer une base de connaissances

C'est une solution libre, distribuée sous licence GPL et s'installant sur une distribution Linux, ne nécessitant pas de coûts supplémentaires (hors extensions éventuelles).



- Afin de compléter les fonctionnalités offertes de base par GLPI, nous préconisons l'installation du plugin FusionInventory qui permet de faire entre-autre :
 - Un inventaire matériel et logiciel des postes informatiques
 - Le déploiement de logiciels sur les postes Windows

Ainsi, nous vous proposons ce module dans un forfait incluant :

- L'installation du serveur GLPI
- La configuration du serveur
- L'installation et la configuration du module FusionInventory
- La remise de documentations techniques et d'utilisation
- La personnalisation basique concernant les champs personnalisés et la gestion de droits
- 30 tokens valables auprès de notre support technique une fois la prestation terminée

Nous pouvons également vous proposer diverses options venant s'ajouter en supplément du forfait de base, dont :

- L'ajout et la configuration de modules complémentaires
- Le développement de modules complémentaires
- La personnalisation avancée du logiciel
- Un support étendu mensuel

La solution GLPI associée à FusionInventory permet de répondre globalement à vos besoins tout en présentant des coûts maîtrisés. Une de ses grandes forces est la personnalisation et l'évolutivité qu'il est possible d'y apporter afin qu'elle s'adapte à vos besoins.

5.1.3 Module 3 : Consultation ITIL

Afin de répondre aux problématiques rencontrées par votre centre de service, nous vous proposons ce module ITIL. C'est une prestation que nous proposons dans le cadre de formations.

Nous avons sélectionné différents modules de cette formation correspondant à vos besoins dans le but de vous proposer une prestation adaptée.

L'objectif ici sera de sensibiliser et de former les collaborateurs de la DSI aux bonnes pratiques de la librairie ITIL pour améliorer ou mettre en place les processus nécessaires au bon fonctionnement d'un centre de service.

La prestation que nous proposons porte sur :

- Les processus d'exploitation du centre de services
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Gestion des évènements
 - Gestion des demandes de services
 - Gestion des accès
- La gestion de la disponibilité : Assurer de manière efficiente que les services respectent le niveau de disponibilité convenu.
- La gestion de la continuité : Soutenir le processus global de Gestion de continuité business (BCM – Business Continuity Management) en s'assurant que les services peuvent être rétablis dans les délais nécessaires et négociés en cas de sinistre majeur.
- La gestion de la sécurité : S'aligner sur la sécurité métier en s'assurant du bon niveau de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité des données, des informations et des services IT.

5.1.4 Module 4 : Renouvellement du parc

Afin de moderniser et d'homogénéiser le parc informatique, il nous semble essentiel de le renouveler.

Dans le cadre de notre partenariat avec DELL, nous vous proposons différents types de matériels permettant de répondre aux besoins bureautiques d'aujourd'hui, mais aussi de demain. Les postes viennent avec une garantie de 3 ans qui correspond au cycle de vie standard d'un parc avant renouvellement.

Nous avons également jugé nécessaire de vous proposer un renouvellement des Smartphones. Ces derniers sont à ce jour obsolètes ou vont l'être cette année. Cela présente des risques pour la sécurité des données de l'entreprise.

Voici le détail technique du matériel proposé :

- Poste client fixe: OptiPlex 3050 Small Form Factor



Matériel	Description
Processeur	Processeur Intel® Core™ i5-7500 de 7e génération (quatre cœurs/6 Mo/4T/3,4 GHz/65 W) ; Windows 10/Linux pris en charge
Système d'exploitation	Windows 10 Professionnel 64 bits, anglais, néerlandais, français, allemand, italien
Mémoire	4 Go (1 x 4 Go) de mémoire DDR4 non ECC à 2 400 MHz
Disque dur	Disque SSD SATA 2,5" Classe 20 de 128 Go
Carte vidéo	Carte graphique Intel® intégrée
Lecteur optique	Lecteur optique DVD+/-RW 8x 9,5 mm
Câbles	Cordon d'alimentation : européen
Documentation/disques	Documentation d'expédition : anglais, français, allemand, italien, néerlandais
Clavier	Clavier multimédia Dell-KB216, français (AZERTY) noir
Souris	Souris filaire Dell MS116, noire
Écrans	Écran Dell 22 P2219Hde 54,6 cm (21,5") noir
Garantie	3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant
Identification des ressources système, standard	Numéro d'inventaire : ProSupport (site Internet, code-barres, adresse MAC intégrée)

- Poste client portable : Latitude 5590



Matériel	Description
Processeur	Processeur Intel® Core™ i5-8250U de 8e génération (quatre coeurs, 1,6 GHz, 6 Mo de mémoire cache)
Système d'exploitation	Windows 10 Professionnel 64 bits, anglais, néerlandais, français, allemand, italien
Carte vidéo	Carte mère pour processeur Intel® Core™i5-8250U, carte graphique UHD 620 intégrée
Mémoire	8 Go (1 x 8 Go) de mémoire DDR4 non ECC à 2 400 MHz
Disque dur	Disque SSD M.2 PCIe NVMe Classe 40 de 256 Go
Sans fil	Carte sans fil b bande Intel® Wireless-AC 8265 Wi-Fi + Bluetooth 4.2 (2x2)
Écran	Écran LCD Full HD (1920 x 1080) 15,6" non tactile, webcam et microphone, compatible WLAN/WWAN
Batterie principale	Batterie à 3 cellules (51 Wh) compatible ExpressCharge™
Sacoques de transport	Housse Dell Professional 15
Garantie	3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant
Identification des ressources système, standard	Numéro d'inventaire : ProSupport (site Internet, code-barres, adresse MAC intégrée)

- Smartphone XIAOMI MI 8 LITE NOIR



Matériel	Description
Processeur	Qualcomm Snapdragon 660 Octo-Core cadencé à 2.2 GHz
Système	Android 8.1 Oreo avec MIUI 9
Ecran	Ecran tactile 6.26" avec résolution Full HD+ 1080 x 2280 pixels
RAM	4 Go
APN	Double capteur 12 MP (Sony IMX363) + 5 MP (Samsung S5K5E8), reconnaissance faciale, caméra avant 24 MP
Stockage	64 Go
Connectivité	BT 5.0, GPS, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, USB Type C, lecteur d'empreintes
Batterie	3350 mAh
Dimensions	156.4 x 75.8 x 7.5 mm pour 169 g

- Déploiement

Afin de fournir une gestion plus poussée du matériel, notre équipe système créera un ou plusieurs « master » en fonction de vos besoins.

Cela nous permettra d'accélérer le déploiement du matériel et permettra par la suite une meilleure réactivité dans la gestion des pannes et le remplacement du matériel défectueux. Les postes concernés par ce système sont les ordinateurs portables et fixes.

Lors du déploiement, nos équipes utiliseront notre infrastructure et nos outils de déploiement, cela en sera de même dans le cadre d'une prestation de maintenance qui nous serait confiée.

Nous pouvons également proposer de former vos équipes et d'installer sur site une solution de déploiement au sein de votre infrastructure afin de les rendre autonomes dans les tâches de renouvellement et de gestion des incidents matériels. Cette prestation n'est pas incluse dans le module et vient en supplément.

Concernant les Smartphones, vu le faible nombre, nous ne jugeons pas pertinent de vous proposer une solution de gestion des appareils mobiles poussée. Cela créerait des coûts importants pour un gain minime sur le long terme. La gestion proposée pour les Smartphones Android via la console d'administration Google permet de gérer basiquement certaines fonctionnalités et règles de sécurité.

- Fournisseur et prestataire unique

Nous travaillons uniquement avec la société DELL pour tout ce qui concerne le matériel client et serveur.

Grace à notre certification DELL EMC Platinum, nous avons des tarifs compétitifs sur le matériel et nous pouvons apporter la garantie de notre connaissance et de notre expertise sur le matériel proposé par DELL.

Dans le cas où le matériel proposé dans cette réponse à appel d'offre ne conviendrait pas, nous pourrions vous apporter notre expertise et nos conseils dans le choix du matériel et vous guider vers des revendeurs de confiance.

- Traitement des déchets électroniques

Dans le cadre de la norme DEEE, nous faisons appel à un prestataire s'occupant du recyclage du matériel électronique.

Nous avons choisi de faire appel à l'Association des Paralysés de France (APF) qui s'est spécialisée dans ce domaine. Ce partenariat nous permet d'être en règle vis-à-vis de la législation en vigueur mais aussi cela correspond à notre éthique et à nos valeurs.

Lors du renouvellement du parc nous ferons appel à ce prestataire afin que vos déchets électroniques soient recyclés en toute conformité avec la loi.

Si toutefois vous ne souhaitez pas faire appel à nos services pour le renouvellement du parc, nous pourrions vous mettre en relation avec ce prestataire et vous conseiller afin de vous mettre en conformité.

5.1.5 Module 5 : Contrat de maintenance

Si vous souhaitez faire appel à nos services dans le cadre d'un contrat de maintenance, il sera exclusivement écrit après la validation de la réponse d'offre.

Il portera essentiellement sur le matériel déployé lors du renouvellement du parc, mais nous pourrions inclure d'autres matériels, type serveur, commutateur par exemple.

Il aura pour contenu :

- Conditions générales
- Conditions financières
- Détails explicites du contrat

5.2 Récapitulatif de l'adéquation des modules aux fonctions

<i>Fonction Principale</i>	<i>Module 1</i>	<i>Module 2</i>	<i>Module 3</i>	<i>Module 4</i>	<i>Module 5</i>
FP01 Le système doit permettre au Service Informatique (SI) de gérer le parc informatique	X	X	X	X	
FP02 Le système doit permettre au SI de gérer les contrats de maintenance		X			
FP03 Le système doit permettre au SI de gérer les incidents		X	X		
FP04 Le système doit permettre au SI de gérer la base de connaissance		X	X		
FP05 Le système doit permettre au SI de garantir la sécurité des données	X		X		
FP06 Le système doit permettre au SI d'assurer une continuité de services	X		X	X	X
FP07 Le système doit permettre au SI de garantir le respect des normes environnementales		X		X	X



<i>Fonction Contrainte</i>	<i>Module 1</i>	<i>Module 2</i>	<i>Module 3</i>	<i>Module 4</i>	<i>Module 5</i>
<i>FC01 Le système doit garantir un accès clients constant</i>	X		X	X	X
<i>FC02 Le système doit s'adapter à la configuration technique actuelle du parc informatique</i>	X	X			
<i>FC03 Le système doit être compatible avec les compétences du Service Informatique (SI)</i>	X	X	X	X	X
<i>FC04 Le système doit être adapté aux compétences des utilisateurs</i>	X	X			
<i>FC05 Le système doit s'adapter aux spécificités physiques du site</i>	X	X			X

6 Organisation Générale

6.1 Organisation pressentie et méthodologie générale

Chaque module sera confié à une équipe possédant les compétences en adéquation avec le domaine concerné.

Le module d'audit étant transversal, celui-ci sera confié non pas à une équipe dédiée, mais à nos experts afin de produire des audits de qualité.

Afin de coordonner le travail des différentes équipes, un chef de projet sera assigné à la supervision de la prestation. Ce dernier sera votre contact principal.

Il aura également la charge de superviser le module 1 (audit) afin d'orienter la prestation vers votre besoin.

M. Potin Thomas sera ainsi le chef de projet global. Il est expert en sécurité des systèmes d'informations et chef de projet aguerri. Vous pourrez trouver son C.V. en annexe de ce document.

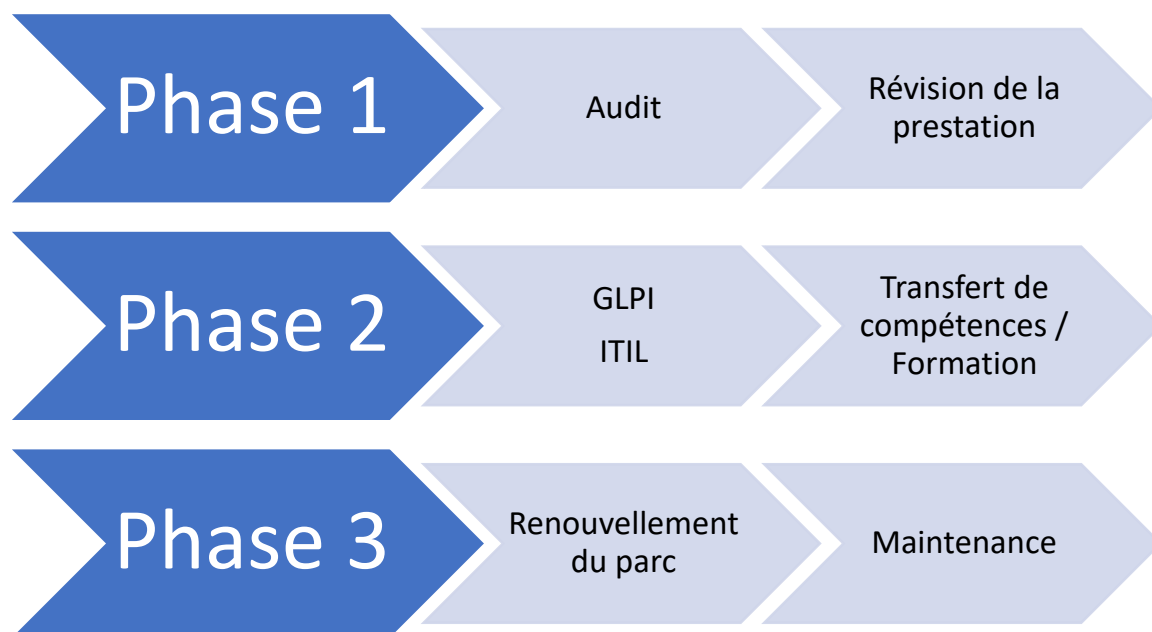
Afin de le seconder, nous avons nommé deux chefs d'équipe pour permettre une meilleure efficacité sur les deux points essentiels de la prestation.

- M. Somon Benjamin va avoir la charge de coordonner l'équipe dédiée aux modules 2 et 5 (GLPI et contrat de maintenance). Il est l'expert et a déployé à plusieurs reprises pour diverses sociétés la solution de gestion de parc informatique GLPI.
- M. Villard Julien va avoir la charge de coordonner les équipes en charge des modules 3 et 4 (ITIL et renouvellement du parc). Il est notre formateur ITIL et nous représente auprès de la société DELL dans le cadre de notre partenariat.

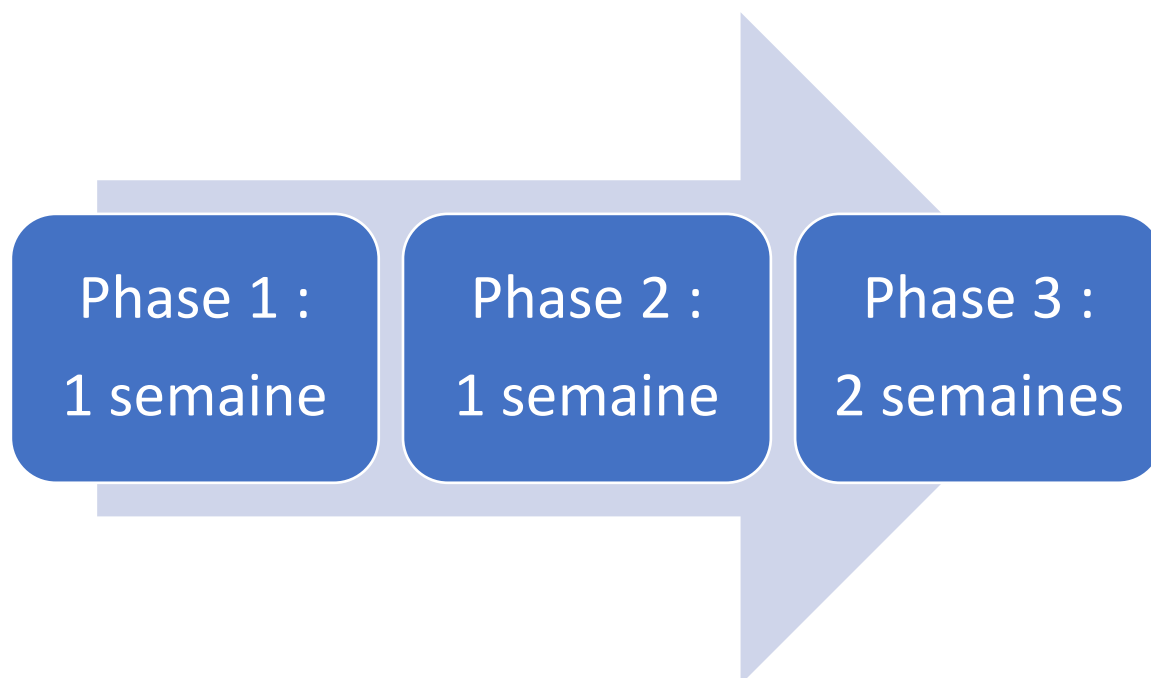
Dans le cadre de cette prestation, nos équipes seront composées essentiellement de personnes internes mais nous n'excluons pas de faire appel à des techniciens intérimaires afin de compléter nos équipes. Cela concernera essentiellement le module 4 durant la partie de déploiement du parc.

6.2 Phasage

Nous prévoyons de découper la prestation en 3 phases regroupant nos différents modules à l'exception de celui concernant le contrat de maintenance. Celui-ci rentrera dans un partenariat sur le long terme.



Nous prévoyons d'étaler la prestation sur une période de 4 semaines :



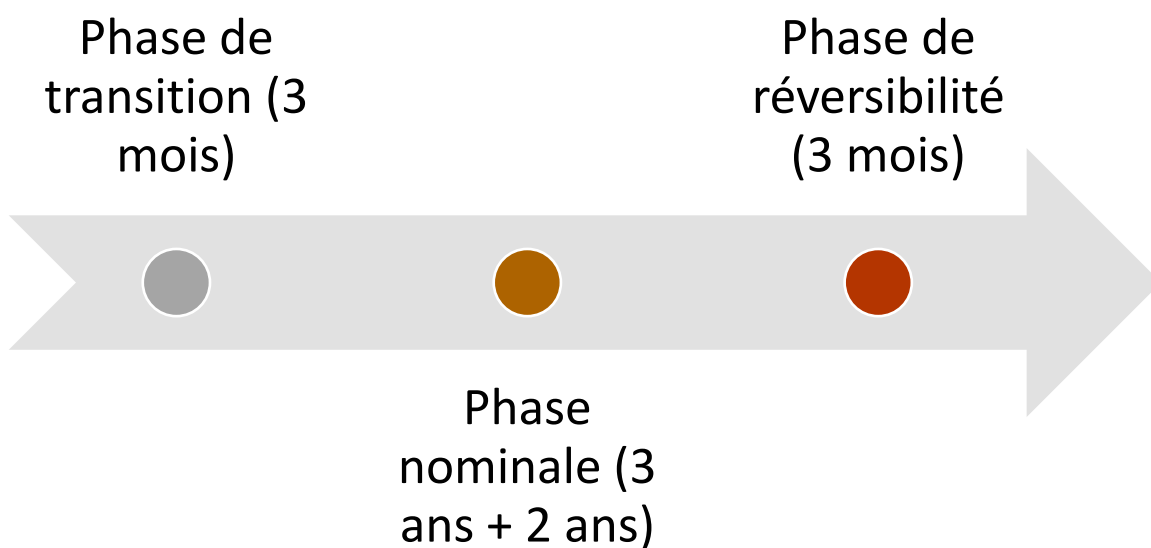
Nous proposons des contrats de maintenance sur une durée de 3 ans avec des options de renouvellement sur 2 ans, portant au total le contrat à une durée de 5 ans.

Nos contrats sont établis de la sorte afin de coller au mieux au cycle de vie d'un parc informatique, ici nous vous proposons du matériel avec une garantie de 3 ans.

Le contrat se découpe en 3 phases :

- La phase de transition, d'une durée de 3 mois, nous permettant d'améliorer notre compréhension de votre SI, ainsi que d'assurer un transfert de compétences efficace vers nos équipes
- La phase nominale dans laquelle nous avons la pleine responsabilité de la prestation
- La phase de réversibilité, d'une durée de 3 mois, permettant à nos équipes de faire un transfert de compétences vers les personnes prenant la suite de notre prestation en cas de non renouvellement du contrat

Pour résumer, voici un graphique présentant globalement le phasage de la prestation de maintenance proposée :



6.3 Evolution du périmètre

Dans le cadre de cette prestation le périmètre peut être amené à évoluer à plusieurs moments.

Dans un premier temps, à la suite des audits il est possible que lors de la révision de la prestation le périmètre évolue en fonction des différentes analyses et besoins soulevés lors de ces derniers.

Dans un second temps, le périmètre pourra être amené à évoluer pendant la durée du contrat de maintenance.

Toute évolution devra être analysée par nos équipes et formalisée par un avenant soit au contrat de prestation, soit au contrat de maintenance.

6.4 Engagements respectifs

Nous nous engageons à fournir un travail de qualité dans les délais définis par les contrats. Pour se faire nous mettrons en œuvre les moyens humains et techniques nécessaires à chaque phase de la prestation et du contrat de maintenance.

Notre but au-delà de la prestation est de créer un partenariat dans lequel nos efforts sont dirigés vers l'atteinte de vos objectifs.

Afin que nous puissions respecter nos engagements, il est impératif que vous vous engagiez à nous fournir tous les accès nécessaires et les moyens techniques et humains le cas échéant.

6.5 Pilotage et Qualité

Nous mettons en pratique notre expertise ITIL dans le cadre de nos prestations. Notre personnel est formé aux bonnes pratiques ITIL et nous veillons à ce que nos prestataires et intérimaires respectent ces dernières.

Cela nous permet de nous engager dans une démarche d'amélioration continue reconnue et efficace.

Nos chefs de projet sont tous formés à la gestion de projet AGIL. Cela nous permettra d'être réactif et de toujours proposer une prestation en adéquation avec votre besoin réel.

7 Tarif et conditions financières

7.1 Principes

- Tarification au module
 - Module 1 : Audit général
 - 1 000€/jour/homme
 - Module 2 : Forfait GLPI
 - GLPI : 2 100,00€
 - Support 30 Tickets: 900,00€
 - Module 3 : Expert ITIL
 - 1 500€/jour/homme
 - Module 4 : Renouvellement parc informatique
 - Forfait Master : 1 500,00€
 - Forfait déploiement 45 postes : 3 000,00€
 - Matériel : 29 200,00€
 - 45 ordinateurs
 - 35 écrans
 - 11 Smartphones
 - Module 5 : Selon échéancier défini lors du contrat

7.2 Astreinte et Intervention heures non ouvrables

Nous avons une équipe disponible en astreinte et hors horaires ouvrables. Cette équipe est uniquement mise à disposition pour la gestion des incidents majeurs et/ou critiques. La criticité, les horaires et les astreintes seront définis lors de la rédaction du contrat de maintenance.

Le forfait est présenté comme « Option » au sein de notre société.

Le forfait est composé de :

- 3 incidents « Critique »
- 5 incidents « Majeur »

Tarification : 300,00€/an

L'option reste toutefois « Modulaire », la tarification personnalisée n'est disponible que sur demande.

7.3 Réversibilité

La réversibilité est une option qui vous permettra, en cas de rupture de contrat, d'assurer la reprise de la gestion du système informatique vers votre nouveau prestataire ou bien vers votre équipe informatique.

Tarification de l'option : 300,00€/mois de réversibilité.

7.4 Prestations complémentaires

Toute prestation supplémentaire est à la demande. Celle-ci est facturée sur la base d'un devis préalablement fourni par votre commercial. Les prestations sont payables comptant lors de la livraison.

7.5 Echancier

Dans le cadre d'un contrat, nous pouvons mettre en place un échancier. Les modalités seront définies lors de la rédaction du contrat de maintenance.

Plusieurs modes d'échancier vous seront proposés :

- Echancier Mensuel
 - Paiement par prélèvement à 30jours date de facturation
- Echancier Trimestriel
 - Paiement par prélèvement trimestriel à 30jours date de facturation
- Echancier Semestriel
 - Paiement par prélèvement Semestriel à 30jours date de facturation
- Echancier Annuel
 - Paiement par prélèvement Annuel à 30jours date de facturation

7.6 Synthèse Financière

Vous trouverez ci-joint la synthèse financière basée sur les besoins nécessaires à la réalisation de votre projet. A noter que la synthèse est estimatoire et reste à valider lors de la revue du contrat.

7.6.1 Prestation

Pour rappel des tarifications des prestations :

- Audit : 1 000,00€/jour/homme
- GLPI (installation, configuration, formation, support) : 3 000,00€
- Expert ITIL : 1 500,00€/jour/homme
- Renouvellement du parc : 4 500,00€

Tableau récapitulatif des prestations :

Prestation	Quantité	Prix/u HT	Prix total HT
Audit	3	1 000,00 €	3 000,00 €
GLPI	1	3 000,00 €	3 000,00 €
Expert ITIL	5	1 500,00 €	7 500,00 €
Masterisation	1	1 500,00 €	1 500,00 €
Déploiement poste	1	3 000,00 €	3 000,00 €
PRIX TOTAL HT			18 900,00 €
TVA 20%			3 780,00 €
PRIX TOTAL TTC			22 680,00 €

7.6.2 Matériel informatique

Pour rappel des tarifications du matériel :

- Ordinateur de Bureau : 500,00 € HT
- Pc portable : 700,00 € HT
- Smartphone : 200,00 € HT
- Ecran : 50,00 € HT

Tableau récapitulatif du matériel :

Matériel	Quantité	Prix/u HT	Prix total HT
Ordinateur de Bureau	25	500,00€	12 500,00 €
Pc Portable	20	700,00€	14 000,00 €
Smartphone	11	200,00€	2 200,00 €
Ecrans supplémentaires	10	50,00€	500,00 €
PRIX TOTAL HT :			29 200,00 €
TVA 20% :			5 840,00 €
PRIX TOTAL TTC :			35 040,00€



Table des matières :

Annexe 1 : Détail de l'adéquation entre le besoin et la solution	2
Annexe 2 : Matrice de compétences.....	7
Annexe 3 : CV pressentis	8

Annexe 1 : Détail de l'adéquation entre le besoin et la solution

- FP01 : Le système doit permettre au Service Informatique (SI) de gérer le parc informatique.

Détail du matériel à prendre en charge :

Items	Pris en charge
Référence interne de l'entreprise	X
Type	X
Marque	X
Modèle	X
Référence	X
Caractéristiques techniques détaillées	X
Etat	X
Localisation du matériel	X
Durée de garantie	X
Nom Fournisseur	X
Adresse Fournisseur	X
Téléphone Fournisseur	X
Adresse mail Fournisseur	X
Nom contact Commercial Fournisseur	X
Prix d'Achat HT	X
Champ libre pour noter des remarques	X

Détail du logiciel à prendre en charge :

Items	Pris en charge
Propriétaire ou libre	X
Type de licence	X
Licence individuelle ou machine	X
Nom	X
Type	X
Clé d'activation	X
Date d'achat	X
Fin de validité	X
Numéro de téléphone du support	X
N° de contrat	X
Date de début	X
Date de fin	X
Champ libre pour noter des remarques	X

Le service doit prendre en charge la gestion du logiciel et matériel :

Items	Pris en charge
Enregistrer un nouveau matériel ou logiciel	X
Modifier une fiche de matériel ou logiciel	X
Supprimer une fiche de matériel ou logiciel	X
Rechercher une fiche de matériel ou logiciel	X
Alerter : pour les fins de garanties	X
Extraire des données via des requêtes, trier	X
Respect de la charte graphique de la société	X

- FP02 : Le système doit permettre au SI de gérer les contrats de maintenance.

Détails des contrats de maintenance :

Items	Pris en charge
Numéro de contrat	X
Numéro de série	X
Type	X
Référence	X
Nom du fournisseur	X
Numéro téléphone SAV	X
Date début du contrat	X
Durée du contrat	X
Date d'expiration du contrat	X
Référence interne	X
Numéro de garantie	X
Date de début de la garantie	X
Durée de Garantie	X

Le service doit prendre en charge :

Items	Pris en charge
Créer	X
Modifier	X
Supprimer	X
Sauvegarder	X
Afficher	X
Alerter	X
Rechercher	X

- FP03 : Le système doit permettre au SI de gérer les incidents.

Détails des fonctionnalités à prendre en charge :

Items	Pris en charge
N° Unique	X
Descriptif de l'incident	X
Type	X
Date de Création	X
Identification du Créateur	X
Etat	X
Criticité	X
Identification du Technicien	X
Date de Clôture	X
Descriptif du Suivi	X
Pièces jointes	X

Le service doit gérer :

Items	Pris en charge
Créer un incident	X
Modifier un incident	X
Consulter des incidents de façon simultanée	X
Extraire des statistiques	X
Identifier rapidement les incidents	X
Rechercher les incidents par différents critères	X

- FP04 : Le système doit permettre au SI de gérer la base de connaissance.

Le système doit gérer :

Items	Pris en charge
Créer	X
Modifier	X
Supprimer	X
Sauvegarder	X
Afficher	X
Rechercher	X

- FP05 : Le système doit permettre au SI de garantir la sécurité des données

Les modules 1 et 3 (audits et ITIL) vont permettre d'analyser et de mettre en place des processus pour augmenter et garantir la sécurité des données.

- FP06 : Le système doit permettre au SI d'assurer une continuité de services.

Les modules 1 et 3 (audits et ITIL), via notamment l'audit « Infrastructure système et réseau » et la gestion de la continuité, vont permettre d'analyser et de mettre en place des processus pour augmenter et garantir la continuité de service.

- FP07 : Le système doit permettre au SI de garantir le respect des normes environnementales

Le système doit gérer :

Items	Pris en charge
Identification du Fournisseur	X
Coordonnées détaillées du Fournisseur	X
Identification du Commercial	X
Coordonnées du Commercial	X
Identification des normes	X

- FC01 : Le système doit garantir un accès clients constant.

Les modules 1, 3, 4 et 5, via notamment l'audit « Infrastructure système et réseau » et la gestion de la continuité, vont permettre d'analyser et de mettre en place des processus pour garantir un accès client constant.

- FC02 : Le système doit s'adapter à la configuration technique actuelle du parc informatique

Les modules 1 et 2 vont permettre l'adaptation de la solution ou s'adapteront à la configuration technique actuelle

- FC03 : Le système doit être compatible avec les compétences du Service Informatique (SI)

Correspondance de la solution aux compétences des techniciens :

Modules	Compétences requises
1	X
2	X
3	X
4	X
5	X

- FC04 : Le système doit être adapté aux compétences des utilisateurs

Les modules 1 et 2 vont permettre l'adaptation de la solution ou s'adapteront aux compétences des utilisateurs

- FC05 : Le système doit s'adapter aux spécificités physiques du site

Les modules 1, 2 et 5 vont permettre l'adaptation de la solution ou s'adapteront aux spécificités physiques du site.

Annexe 2 : Matrice de compétences

Compétences \ Nom	Résultat attendu	J.Villard	B.Somon	T.Potin
Sécurité informatique	● ●	●	●	●
Déploiement informatique	● ●	●	●	●
Management	● ●	●	●	●
Marketing	● ●	●	●	●
Gestion de parc informatique	● ●	●	●	●
Gestion de projet	● ●	●	●	●
Formation (ITIL)	● ●	●	●	●

Annexe 3 : CV pressentis

THOMAS
POTIN


THOMAS.POTIN@HORIZON.
COM


+336 68 78 94 14


@THOMASPOTIN.HORIZON

DOMAINE DE COMPETENCES

Certifié SCRUM Master
Certifié à la méthode agile
Certifié expert en sécurité
informatique

DIVERS

Modélisme
Informatique
Airsoft

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

EXPERT EN SYSTEME D'INFORMATION
Avril 2018 – Aujourd'hui
Assur la sécurité informatique au sein de parc hétérogène
Consultant en surveillance des systèmes d'informations et de
communications

RESPONSABLE SECURITE INFORMATIQUE
Juin 2010 – Avril 2018
Responsable en surveillance des systèmes au sein des forces
armées.

FORMATIONS

SCRUM / MARS 2018
Etude des techniques de management basé sur le SCRUM
SCRUM master confirmé.

SIC / AVRIL 2010
Ecole informatique militaire de Rennes
Formation et sensibilisation aux risques informatiques.



JULIEN VILLARD



JULIEN.VILLARD@HORIZON.
COM



+336 68 78 94 14



@JULIENVILLARD.HORIZON

DOMAINE DE COMPETENCES

Certifié expert ITIL
HTML/CSS
JavaScript
C#

DIVERS

Montage vidéo
Matériel informatique

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

EXPERT ITIL / HORIZON

Avril 2018 – Aujourd'hui
Formateur ITIL
Consultant ITIL

FORMATEUR / INDEPENDANT

2015 – mars 2018
Formation web
Formation ITIL
Clients : Greta / CESI

FORMATIONS

ITIL / OCTOBRE 2014

Vertego Pau
Certification ITIL

DEVELOPPEUR WEB / OCTOBRE 2011

Greta de Pau
Développement d'application web
Stage GFI





BENJAMIN SOMON



BENJAMIN.SOMON@HORIZON.COM



+336 68 78 94 14



@BENJAMINSOMON.HORIZON

DOMAINE DE COMPETENCES

GLPI

Relation Clientèle
Gestion Financière

DIVERS

Volley Ball - Musique

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

COMMERCIAL INFORMATIQUE

2018

Démarche clientèle
Rédaction contrat

GESTIONNAIRE DE PARC INFORMATIQUE

2015 – 2017

Référencement
Budget
Responsable d'achat

FORMATIONS

COMMERCIAL INFORMATIQUE

Greta Pau

Gestion Financière
Rédaction de contrat

GLPI – 2014

Vertego Pau

Gestion libre de parc informatique

