

CESI Pau

GMSI 17



APPEL D'OFFRE INFORMATIQUE

PROJET CAS H



VILLARD JULIEN

SOCIETE H+

12 rue de Candale

64140 Lons

Diffusion restreinte

16 Novembre 2018

Table des matières

I.	Introduction.....	4
1.	Entreprise	4
	Activité.....	4
	Histoire	6
	Localisation.....	7
	Chiffres clés	7
	Organisation	8
	Direction des systèmes d'information	8
2.	Contexte	9
	Problématiques	9
	Enjeux	9
II.	Conditions de l'appel d'offre	10
1.	Conditions d'acceptation et de refus	10
2.	Langue et devise	10
3.	Planning de consultation	10
4.	Règles de consultation	10
5.	Questions/réponses	11
6.	Formes et contenu des offres	11
III.	Environnement technique et organisationnel	12
1.	Etat du parc	12
	Matériel	12
	Logiciel	12
2.	Fonctionnement	13

3.	Volumétrie de l'activité	13
IV.	Services attendus	15
1.	Objectifs.....	15
2.	Typologie des services.....	15
3.	Procédures et documentations.....	15
4.	Déploiement.....	16
5.	Maintenance.....	16
6.	Modalités d'intervention.....	17
7.	Coordination.....	18
V.	Conditions d'exécution des prestations	19
1.	Phase d'opération	19
	Phasage et planning général	19
2.	Gouvernance	19
	Organisation	19
	Instances de pilotages	20
	Rôles et engagements	20
	Tableaux de bord.....	20
3.	Progrès.....	20
4.	Convention de services.....	20
VI.	Méthodes et contraintes.....	22
1.	Normes	22
2.	Certifications	22
3.	Conditions financières et contractuelles.....	22
4.	Evolution du périmètre	22
VII.	Annexes	23



1. Annexe 1 – Ordinateurs.....	23
2. Annexe 2 – Périphériques mobiles.....	24
3. Annexe 3 – Analyse du besoin.....	25
4. Annexe 4 – Analyse fonctionnelle du besoin	26

I. Introduction

1. Entreprise

Activité

Le groupe H+ est présent sur deux secteurs d'activités complémentaires qui sont l'agriculture et l'agroalimentaire.

- Sur le secteur agricole nous sommes :
 - Parmi les leaders européens des semences
 - Un des acteurs majeurs européens sur le marché du maïs
 - Premier producteur de légumes transformés du Sud-Ouest de la France
 - Premier fournisseur de produits et services aux vignerons du bordelais et du bergeracois
 - 73 magasins de libre-service agricole, jardinerie et animalerie
- Sur le secteur agroalimentaire nous sommes :
 - Un acteur mondial majeur dans la production de foie gras
 - Premier réseau de produits traiteur pour les commerces de proximité en France
 - Un acteur majeur du rayon traiteur coupe et frais-emballé

Nos diverses marques nous permettent d'être présent en France et à l'international.

La qualité est essentielle à notre groupe et cela nous permet d'être sur une croissance continue depuis la création de l'entreprise et sa transformation en groupe international.

Afin de porter notre groupe, nous nous appuyons sur six valeurs essentielles qui nous définissent :



RESPONSABILITÉ

Nous assumons nos décisions, les transformons en actes. Nous sommes investis d'un devoir de contribuer à la réussite de tous.



EXIGENCE

Nous sommes impliqués et responsables avec, pour ambition, d'atteindre le meilleur résultat.



PROXIMITÉ

Nous sommes à l'écoute et proches des préoccupations de nos clients, partenaires et collaborateurs.



OUVERTURE

Nous encourageons l'esprit pionnier, la découverte, la curiosité, la créativité et l'innovation.



SOLIDARITÉ

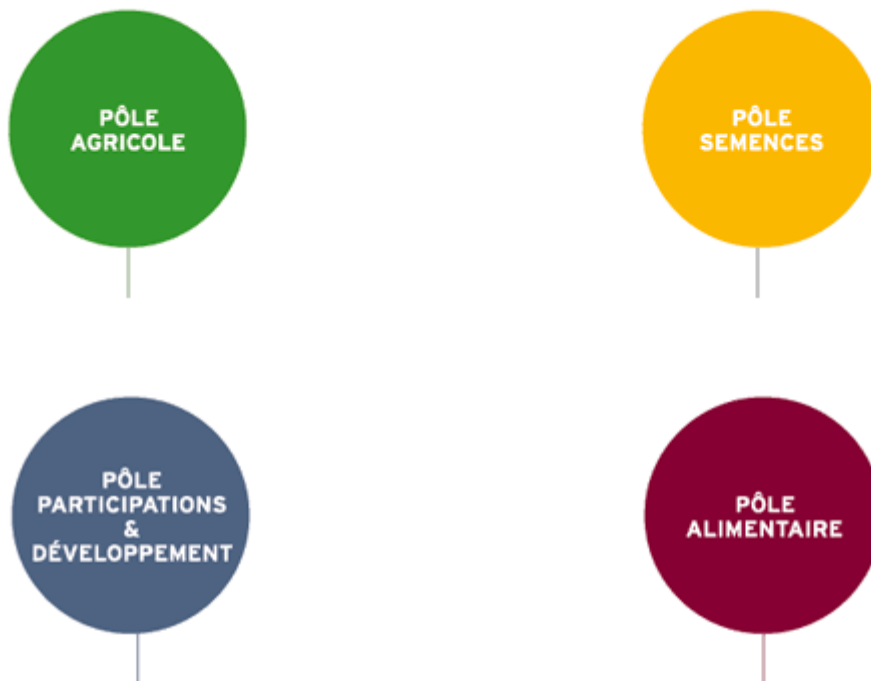
Nous sommes liés par une appartenance commune et nous nous entraïdons pour apporter à tous.



ENTHOUSIASME

Nous avons envie d'avancer, de repousser les limites et de nous épanouir personnellement dans une réussite collective.

Enfin, pour mieux piloter nos activités nous sommes organisés autour de 4 pôles :



Cette organisation nous permet d’être efficace et de pouvoir nous adapter aux évolutions du marché.

Histoire

- Le groupe H+ a été fondé comme coopérative en 1936 et a permis de regrouper les agriculteurs du Sud-Ouest de la France
- A partir des années 50, H+ est devenue la première entreprise à s’engager dans un programme de recherche privé de semences en France
- En 1975, nous sommes pionniers sur la commercialisation du maïs doux en France
- En 1994, nous entamons une diversification de nos activités en nous engageant dans l’agroalimentaire à travers le rachat de diverses entreprises
- En 2007 et 2014, nous avons renforcé notre implantation à l’international en développant nos filières semence et agroalimentaire en Europe et dans le monde

Localisation

Notre siège est situé sur l'agglomération paloise dans le Sud-Ouest de la France. Ce territoire représente notre territoire historique et celui où nous avons notre plus grosse implantation.

Grâce à nos différents pôles nous sommes présents sur le territoire français avec des sites en Bretagne, en Vendée et dans le Sud-Est de la France.

Nous sommes également présents à travers notre pôle agroalimentaire en Bulgarie, en Chine et au Canada.

A travers nos activités semence, nous sommes présents sur le territoire européen avec dix filiales européennes et deux implantations agro-industrielles importantes en Espagne et en Ukraine.

Ainsi, nous produisons dans 130 sites sur le territoire coopératif du groupe, nous transformons dans 14 sites en France et en Europe et nous commercialisons nos produits dans 120 pays à travers le monde.

Chiffres clés

Voici nos indicateurs clés pour l'année 2017 :



1,42 Md
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



26 M€
DE RÉSULTAT D'EXPLOITATION

- Nous rassemblons 12 000 agriculteurs
- Nous produisons 4,8 millions de poulets Label Rouge et 1,8 millions de canards IGP Sud-Ouest

- Nous sommes engagés dans une démarche écologique en réduisant notre impact environnemental



288 000

de km économisés en
équivalent Co2 rejetés en 2016
grâce à une politique active
d'optimisation des
transports



- 20 %

de consommation d'eau à la
tonne produite en 10 ans sur
l'ensemble des 6 sites de
production du Pôle Alimentaire



19 %

d'économies d'énergie sur le
site de production d'Yffiniac, en
1 an soit 2700 MWh électrique
et 631 tonnes de CO2 évités

Organisation

Le pilotage de notre groupe est assuré par une gouvernance bicéphale composée d'un conseil d'administration et d'un comité exécutif.

Leur rôle consiste à définir les grandes orientations stratégiques d'H+ et à contrôler la concrétisation, sur le terrain, des décisions qu'ils ont validées.

En plus de la gouvernance bicéphale, un comité d'orientation stratégique permet aux principaux cadres dirigeants de s'impliquer dans l'élaboration stratégique avant de servir de relais d'information auprès de leurs équipes.

Direction des systèmes d'information

Sous l'autorité du Directeur des Systèmes d'Information, différentes équipes œuvrent au bon fonctionnement du système d'information et permettent de soutenir les activités du groupe. La Direction des systèmes d'information appartient aux fonctions supports du pôle Participations et développement.

Le détail des différentes équipes est disponible dans la partie Environnement technique et organisationnel / Fonctionnement.

2. Contexte

Problématiques

À la suite d'une très forte croissance, notre groupe doit maintenant adapter son système d'information pour mieux répondre aux différents enjeux.

En effet, nous pouvons constater plusieurs problématiques :

- La stratégie d'exploitation du système d'information ne correspond plus à la réalité d'aujourd'hui
- La stratégie de maintenance du système d'information ne répond plus à la demande actuelle
- La satisfaction utilisateur est en baisse
- Le respect des normes environnementales n'est pas assuré
- Le respect des bonnes pratiques ITIL n'est pas complètement assuré

Enjeux

Les enjeux pour notre groupe sont de différents ordres :

- Financiers, afin de permettre la poursuite de la croissance
- Organisationnels et technologiques, afin d'assurer la continuité de l'activité
- Ethique, afin de respecter les valeurs du groupe et notre positionnement écologique

II. Conditions de l'appel d'offre

1. Conditions d'acceptation et de refus

Dans le cadre de la réponse à cet appel d'offre, seules les sociétés présentant sur le territoire français et dont le siège social se situe en France seront acceptées.

Seront principalement retenues les offres répondant à l'entièreté de cet appel d'offre. En cas de réponse partielle, celle-ci devra être étayée et motivée.

Toute offre envoyée hors délai (voir Planning de consultation) sera systématiquement refusée.

Les offres ne respectant pas les critères de langue, de devise, les modalités de mise en forme, et/ou incomplètes et adressées par tout autre moyen que ceux précisés dans les règles de consultation seront systématiquement refusées.

2. Langue et devise

La langue française sera la langue principale et seules les sociétés dont elle est la langue principale seront retenues. Dans des cas exceptionnels, la langue anglaise pourra être utilisée.

Tous les documents contractuels et annexes seront rédigés en langue française.

Tous les devis devront être exprimés en Euros et hors taxes.

3. Planning de consultation

Le planning de consultation se présente de cette façon :

- Ouverture de la consultation dès la publication de cet appel d'offre le 16 novembre 2018
- Fermeture de la consultation le 14 décembre 2018
- Le choix de l'offre retenue sera communiqué au plus tard le 04 janvier 2018

4. Règles de consultation

Les offres doivent être adressées à l'attention de M. Julien Villard de ces deux manières :

- Par courrier à cette adresse :
Société H+

12 rue de Candale

64140 LONS
- Par courriel à cette adresse :
julien.villard@hplus.com

5. Questions/réponses

La phase de questions/réponses sera ouverte du 16 novembre 2018 au 7 décembre 2018.

Les questions doivent être adressées à M. Julien Villard par courriel à cette adresse : julien.villard@hplus.com

Elles doivent être sous forme d'une liste à puce dans un document PDF avec une police de caractère de 12 et un interligne de 1,5.

Les réponses seront communiquées sous un délai de deux jours ouvrés.

6. Formes et contenu des offres

Les offres doivent respecter ce formalisme :

- Police de caractères : Times New Roman ou Calibri
- Interligne : 1,5
- Paragraphes : justifier

La réponse papier devra être fournie en deux exemplaires et la réponse électronique devra contenir deux fichiers au format DOCX et PDF et contenir ces informations :

- Présentation de la structure, en incluant les diverses certifications et références
- La réponse détaillée aux services attendus évoqués dans la partie éponyme
- Le planning prévisionnel correspondant à la réponse détaillée
- Un chiffrage détaillé

III. Environnement technique et organisationnel

1. Etat du parc

Matériel

Le parc informatique se compose de divers types de matériel :

- Environ 1200 ordinateurs : portables, fixes, ultra-portables, clients légers et stations de travail
- Environ 35 serveurs
- Matériel réseau : routeurs, commutateurs
- Environ 350 Smartphones, 100 lecteurs de codes barre et moins de 100 tablettes
- 84 imprimantes réseau de la marque Konica

Pour plus de détails concernant le parc informatique, merci de se référer aux tableaux récapitulatifs présents en annexe.

Logiciel

Les systèmes d'exploitation se composent de la sorte :

- Pour les ordinateurs : Windows 7 et 10 principalement et un seul poste sous MacOS
- Pour les serveurs : Windows server 2008 R2 et Windows server 2012
- Pour les Smartphones et tablettes : Android et iOS
- Pour les lecteurs de codes barre : Windows C.E. et Android

D'un point de vue applicatif, nos collaborateurs utilisent :

- La suite Office, essentiellement pour Word, Excel et Powerpoint
- Des applications métiers en bureau à distance, avec un client web ou via un client lourd installé sur l'ordinateur
- Photoshop et InDesign sur certaines stations de travail

En fonction des besoins, diverses applications peuvent être installées sur les ordinateurs de nos collaborateurs. Celles-ci doivent être validées par la cellule sécurité ainsi que par le support informatique avant d'être installées.

2. Fonctionnement

La DSI se compose de plusieurs équipes, dont :

- Le service de support
- La cellule sécurité
- Les administrateurs système et réseau
- Les administrateurs de bases de données
- Le support pour les applications métiers

La partie de création de compte Windows, mail et applications métiers est gérée conjointement par le service de support, les administrateurs et les fonctions support pour les applications métiers.

Le support utilisateur est assuré par le service de support via trois canaux de communication (mail, téléphone ou en direct) et il a la charge de contacter le support fonctionnel compétent en cas de besoin. Il arrive fréquemment que les utilisateurs contactent directement le support fonctionnel en cas de problème. La majorité des actions de support ne sont pas enregistrées, il n'y a aucun suivi.

Les demandes de services se font via mail ou téléphone et sont consignées dans un document Excel.

La maintenance et le suivi du parc informatique se fait via l'utilisation de divers documents partagés Excel.

A ce jour, les différents documents de suivi sont incomplets ou inexistants. Nous n'avons aucune indication chiffrée conséquente afin de pouvoir dresser un bilan de l'activité informatique au sein du groupe.

3. Volumétrie de l'activité

L'activité se décompose en plusieurs parties :

- La supervision quotidienne
- Le support utilisateur
- Le support utilisateur pour les membres de la direction
- Les demandes de services
- La gestion des achats et de la maintenance

Il nous est difficile d'estimer de manière fiable la volumétrie de ces activités, faute de données à exploiter.

Cependant, nos techniciens et nos équipes de supports n'ont plus la capacité de suivre la croissance du groupe.

Afin de permettre un diagnostic efficace et de faciliter la négociation d'un contrat, nous proposons la réalisation conjointe d'un audit du groupe dans le but d'établir une prestation adaptée.

IV. Services attendus

1. Objectifs

Les objectifs principaux de la prestation sont les suivants :

- Rationaliser les processus et mettre en œuvre les meilleures pratiques et outils
- Assurer une continuité de service
- Améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs
- S'inscrire dans une démarche de respect environnemental

L'organisation du projet devra permettre de soutenir ces objectifs sur la durée et de répondre sur le long terme aux enjeux du groupe.

Le projet est prévu pour démarrer le lundi 28 janvier 2019.

2. Typologie des services

Nous souhaitons externaliser une partie de notre activité informatique, tout en gardant une étroite collaboration entre nos collaborateurs de la DSI et le prestataire sélectionné.

L'analyse du besoin et l'analyse fonctionnelle du besoin ayant servi à la rédaction de cet appel d'offre se trouvent en annexe.

3. Procédures et documentations

Afin de permettre à la DSI de fonctionner de manière efficace, il sera nécessaire de créer ou de mettre à jour les diverses procédures concernant l'infrastructure, la gestion des postes utilisateurs, la maintenance matérielle, les logiciels et toutes procédures ayant trait à de nouveaux processus mis en place au cours de la prestation.

La documentation sera à destination à la fois des collaborateurs de la DSI, mais aussi à destination de tous les collaborateurs, permettant ainsi de créer une base de connaissances solide. Elle devra servir de référence et être accessible facilement.

Afin de correspondre aux différents métiers du groupe, les processus et les procédures en découlant devront s'adapter aux différents enjeux et contraintes dans l'optique de soutenir au mieux la production et de prendre en compte les degrés de criticité au sein du groupe.

4. Déploiement

Nous souhaitons disposer d'une solution de suivi concernant les incidents et les demandes de service ouvertes auprès du service de support. Cette dernière doit également permettre de suivre l'état du parc informatique d'un point de vue matériel et logiciel (licences).

Cette solution doit permettre de mettre en relation de manière efficace la DSI et les collaborateurs du groupe. Elle doit également correspondre au groupe et s'intégrer à l'infrastructure actuelle afin d'éviter au maximum les risques inhérents au changement.

Cela serait un plus si la solution propose des fonctionnalités permettant d'évaluer la satisfaction utilisateur.

Cette dernière se devra de proposer des fonctionnalités de « reporting » permettant de générer des rapports mensuels. Cela devra prendre en compte le suivi des incidents, les demandes de service, l'état du parc matériel et logiciel et, le cas échéant, la satisfaction utilisateur.

5. Maintenance

Nous souhaitons également disposer d'une solution de gestion de la maintenance matérielle ainsi que logicielle.

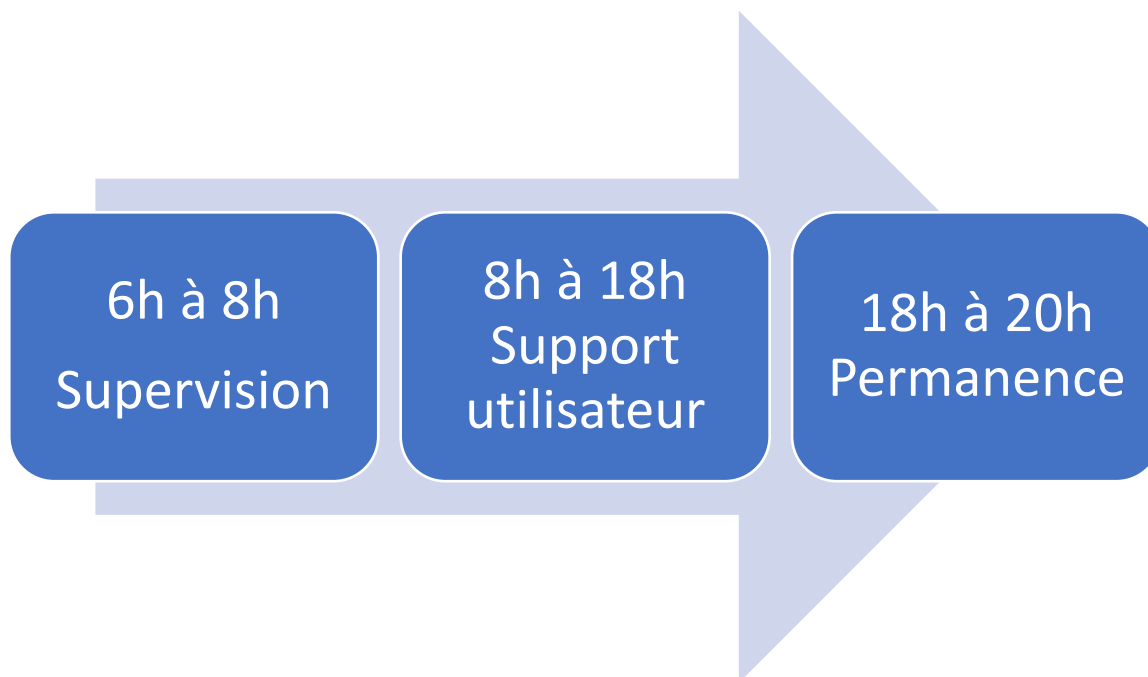
La solution devra également proposer des fonctionnalités permettant de suivre la relation fournisseur et la garantie des différents composants du parc informatique.

Elle devra proposer des fonctionnalités permettant de mettre en place une continuité de service et intégrer des processus permettant une reprise d'activité en cas de problème majeur.

La solution devra apporter des fonctionnalités permettant la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques. Ainsi, le matériel informatique devra pouvoir être géré par la solution de son achat à son recyclage, en passant par toutes les phases intermédiaires de maintenance, de modification et de mise à jour.

6. Modalités d'intervention

Nous souhaitons que la prestation couvre une plage horaire allant de 6h du matin à 20h du soir du lundi au vendredi en reprenant ce schéma :



La production du groupe n'étant pas uniquement localisée en France et la production de certains sites étant en continu, nous souhaitons la mise en place d'astreintes couvrant la plage horaire de 20h à 6h du matin et couvrant le samedi jusqu'à 20h.

Selon les exigences de la production à certaines périodes charnières de l'année, les plages d'astreintes seront étendues aux dimanches et aux jours fériés.

D'un point de vue géographique, nous souhaitons une présence physique sur nos sites principaux et nous souhaitons également que la prestation couvre les différents sites répartis sur le périmètre de la France. Cela inclut un déplacement sur ces derniers en cas de besoin.

Même si la partie internationale du groupe est indépendante au niveau du matériel informatique et de certains points du système d'information, nous avons choisi de conserver le contrôle concernant les accès au système d'information localisé en France. De ce fait, il est nécessaire que la maîtrise de la langue anglaise soit assurée par le prestataire. Certaines actions pourront être amenées à être effectuées dans cette langue.

7. Coordination

La solution et la prestation devront être coordonnées entre les équipes de la DSI du groupe et les équipes techniques du prestataire.

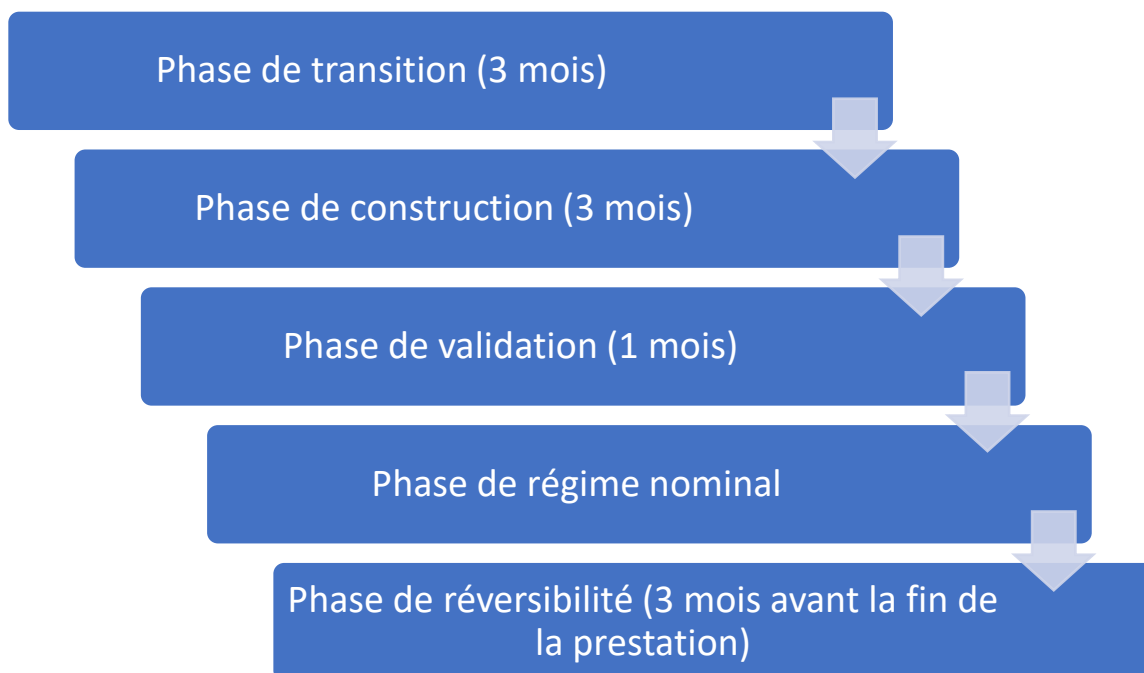
Le suivi du projet et de la prestation s'effectuera avec M. Julien Villard, sous la responsabilité du Directeur du Système d'Information et en coordination avec les instances de pilotage nommées en interne.

V. Conditions d'exécution des prestations

1. Phase d'opération

Phasage et planning général

Le projet se déroulera selon le phasage suivant :



Les différentes phases permettront un tuilage lors du démarrage du projet et sécuriseront son bon déroulement sur la durée de la prestation.

Des jalons permettront de suivre l'avancée des différentes phases.

2. Gouvernance

Organisation

L'organisation du projet sera confiée en interne à M. Julien Villard. Dans une optique de partenariat, l'organisation sera partagée entre les différents chefs de projet au sein du prestataire et en interne par le biais du chef de projet.

Instances de pilotage

Plusieurs instances de pilotage ont été nommées en interne au sein de la DSI et des différents pôles au travers de comités techniques et stratégiques.

Ces derniers auront la charge de cadrer le projet en rapport avec les contraintes métiers et les enjeux du groupe à court, moyen et long terme.

Rôles et engagements

Nous nous engageons à fournir tous les moyens humains, matériels, financiers et techniques nécessaires à la bonne réalisation du projet et de la prestation.

Le prestataire devra s'engager à respecter la confidentialité des données internes du groupe et à respecter les engagements de service définis.

Les rôles seront spécifiés et définis afin de cadrer les actions de chacun pour permettre la bonne réalisation des engagements.

Tableaux de bord

Il conviendra au prestataire de présenter des tableaux de bord, validés au préalable par les instances de pilotage, de manière mensuelle afin de suivre l'évolution du projet et de la prestation.

Ces derniers devront couvrir tous les aspects décrits dans les services attendus.

3. Progrès

Les progrès devront être mesurés tout au long du projet. Ceux-ci concernent à la fois la continuité de service et la satisfaction utilisateur.

Ces derniers seront définis plus précisément lors de la signature du contrat, mais les progrès devront amener à minima 95% de satisfaction utilisateur et soutenir la croissance du groupe.

4. Convention de services

Une convention de services sera formalisée afin de cadrer la qualité attendue. Elle listera les différents indicateurs concernant le niveau de service attendu et spécifiera les éventuelles pénalités en cas d'écarts constatés.

A titre d'indication, ces indicateurs couvriront notamment les délais et la gestion des absences.

A noter que toute sous-traitance des prestations devra être soumise à validation auprès des instances de pilotage et de la direction. Le sous-traitant devra se conformer en tout point aux exigences définies dans le contrat de prestation.

VI. Méthodes et contraintes

1. Normes

Le prestataire devra être certifié ITIL et mettre en place les bonnes pratiques décrites dans cette bibliothèque.

Le respect des normes françaises et européennes devra être une des priorités du prestataire. Cela concerne notamment les normes de sécurité, le droit du travail et la norme DEEE.

Nous serons particulièrement vigilant au respect du Règlement général sur la protection des données et sur le traitement des données personnelles. Nous souhaitons également que les données du groupe soient exclusivement hébergées en France.

2. Certifications

Les certifications Cisco et Microsoft ne représentent pas une obligation mais constituent un plus non négligeable.

3. Conditions financières et contractuelles

Nous souhaitons nous engager sur un contrat de type forfaitaire avec une facturation annuelle mensualisée.

La durée du contrat sera de trois ans avec une option de reconduction annuelle portant sur les deux années suivantes.

4. Evolution du périmètre

Le périmètre pourra être amené à évoluer au cours de la durée de la prestation afin de toujours correspondre aux contraintes métier.

Cela se traduira par l'ajout d'avenants au contrat de prestation.

VII. Annexes

1. Annexe 1 – Ordinateurs

Type	Modèle	Marque	OS	Quantité
Fixe	3020	DELL	Windows 7	250
Portable	5540	DELL	Windows 7	400
	5590	DELL	Windows 10	250
Ultra-Portable	7240	DELL	Windows 7	50
	7380	DELL	Windows 10	120
	X220	Lenovo	Windows 7	70
	MacBook Air	Apple	MacOS 10	1
Client-léger	Wyse 3040	DELL	N/A	50
Workstation	Précision 3620	DELL	Windows 10	1

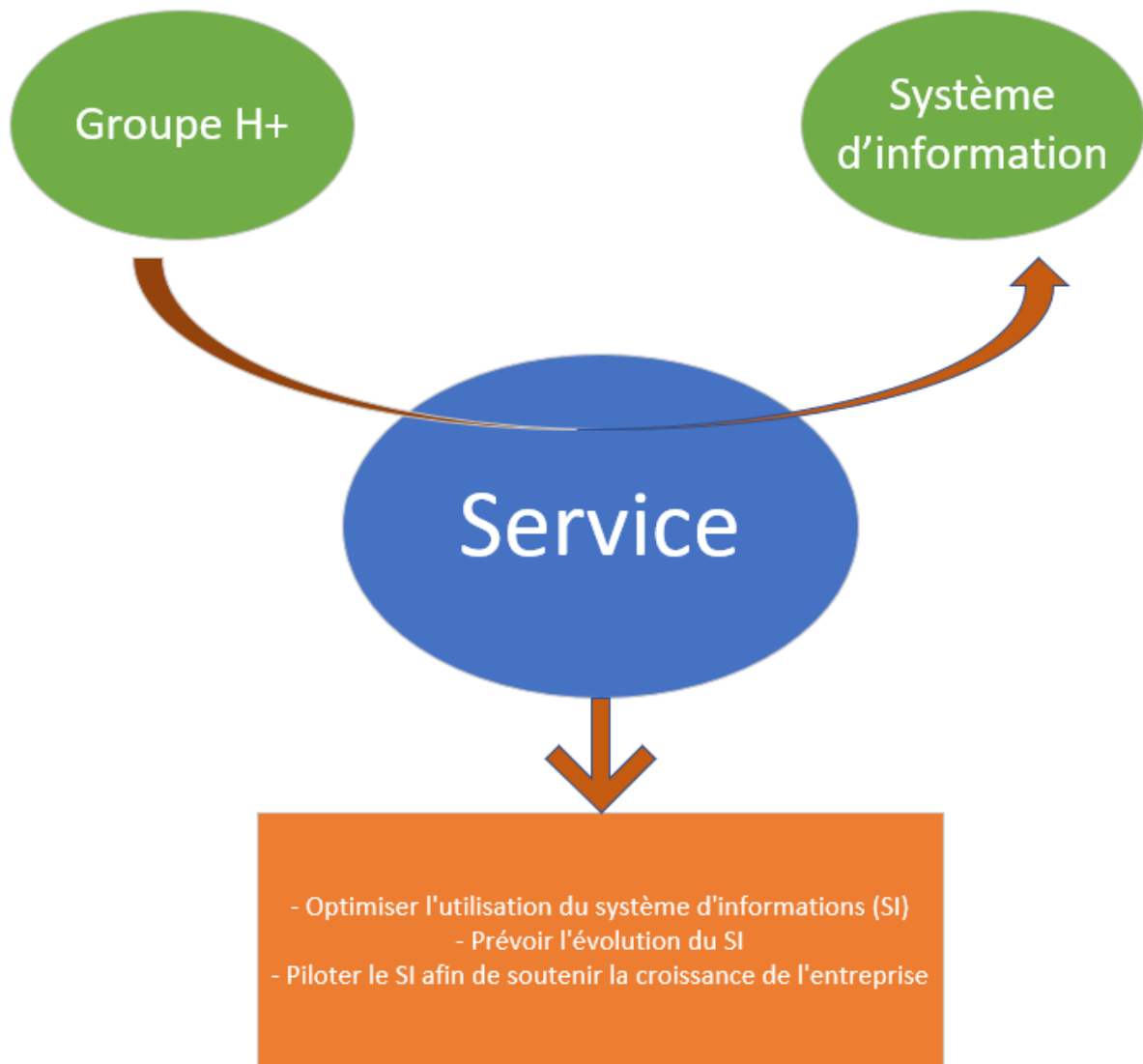
Total :	1192
---------	------

2. Annexe 2 – Périphériques mobiles

Type	Modèle	Marque	OS	Quantité
Smartphone	A3 2015	Samsung	Android	70
	A3 2017	Samsung	Android	230
	A5	Samsung	Android	30
	S8	Samsung	Android	10
	iPhone 7	Apple	iOS	8
	iPhone 10	Apple	iOS	6
Tablette	Galaxy tab 2	Samsung	Android	80
	iPad	Apple	iOS	20
Lecteur de codes barre	XT15	Psion	Windows CE	70
	ET1	Zebra	Android	30

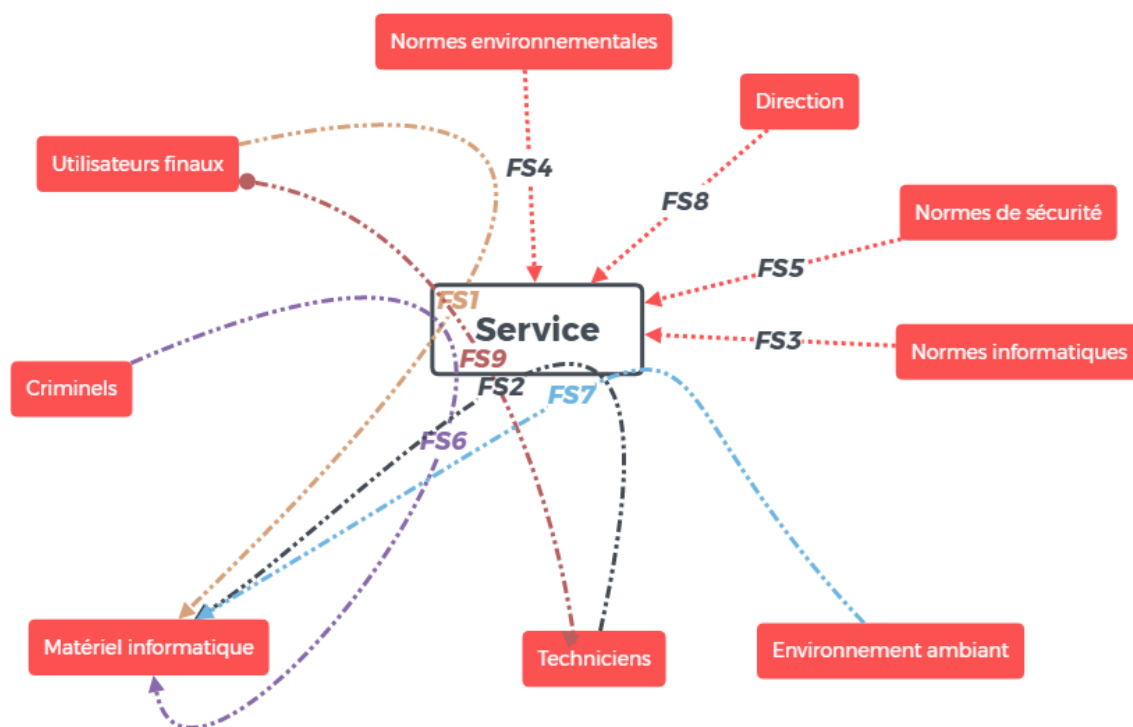
Total :	554
---------	-----

3. Annexe 3 – Analyse du besoin



« **Le service** doit permettre au **groupe H+** d'optimiser l'utilisation du **système d'informations** (SI), de prévoir l'évolution du SI et de piloter le SI afin de soutenir la croissance du groupe. »

4. Annexe 4 – Analyse fonctionnelle du besoin



Eléments du Milieu Extérieur :

- Utilisateurs finaux
- Techniciens
- Direction
- Criminels
- Environnement ambiant
- Matériel informatique
- Normes informatiques
- Normes environnementales
- Normes de sécurité

Fonctions de services :

Fonctions de services	Description
FS1	Rendre le matériel informatique accessible aux utilisateurs finaux
FS2	Permettre aux techniciens de gérer et d'administrer le matériel informatique
FS3	Respecter les normes informatiques
FS4	Respecter les normes environnementales
FS5	Respecter les normes de sécurité
FS6	Protéger le matériel informatique contre les cybercriminels
FS7	Protéger le matériel informatique contre l'environnement ambiant
FS8	Respecter le budget fixé par la direction
FS9	Permettre la communication entre les utilisateurs finaux et les techniciens