

---

# CREATION ENTREPRISE PRESTATAIRE

---

GeekITIL (groupe 4)



18 NOVEMBRE 2021

GEEK-ITIL

94 Boulevard d'Austrasie ; 54000 NANCY



## Table des matières

<b>I. Informations légales de l'entreprise .....</b>	<b>4</b>
I.1. Raison sociale de l'entreprise .....	4
I.2. Logo de l'entreprise .....	4
<b>II. Situation géographique.....</b>	<b>5</b>
<b>III. Organigramme .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Histoire de l'entreprise .....</b>	<b>7</b>
<b>V. Chiffre d'affaires .....</b>	<b>7</b>
<b>VI. Nos prestations.....</b>	<b>8</b>
VI.1. Administration systèmes et réseaux.....	8
VI.2. Projet .....	8
VI.3. Réseaux.....	8
VI.4. Télécom .....	9
VI.5. Développement.....	9
VI.6. Formation .....	9
<b>VII. Nos atouts .....</b>	<b>10</b>
<b>VIII. Nos partenaires .....</b>	<b>11</b>
<b>IX. Nos certifications .....</b>	<b>12</b>
Impressions : .....	12
Informatique et réseau : .....	12
Télécom :.....	12
<b>X. Rôles dans l'entreprise .....</b>	<b>13</b>
<b>XI. Étude de l'existant et rappel du cahier des charges.....</b>	<b>14</b>
<b>XII. Analyse des besoins .....</b>	<b>15</b>
<b>XIII. Tableau comparatif des solutions.....</b>	<b>16</b>
<b>XIV. Description de l'outil H : « GLPI ».....</b>	<b>17</b>
<b>XV. Supervision .....</b>	<b>17</b>
<b>XVI. Système de sauvegarde.....</b>	<b>19</b>
<b>XVII. Système de PMAD .....</b>	<b>21</b>
<b>XVIII. Procédure HelpDesk (ITIL).....</b>	<b>22</b>
<b>XIX. Plan de maintenance : .....</b>	<b>20</b>
<b>PCI / PRI :.....</b>	<b>20</b>

<b>XX. Gestion de l'environnement .....</b>	<b>20</b>
<b>XXI. Plan de formation .....</b>	<b>21</b>
<b>XXII. Impact pour le client.....</b>	<b>22</b>
<b>XXIII. Détails des couts .....</b>	<b>23</b>
<b>XXIV. Planning de déploiement.....</b>	<b>23</b>

## I. Informations légales de l'entreprise

Notre société de prestation est spécialisée dans la maintenance, le conseil, et l'installation de système d'information (SI), aussi bien pour les particuliers que pour les organisations.

SASU au capital social de 550 000 €

RCS NANCY 782 429 619

SIRET 872 924 120 00014 -Code APE 6202A

N°TVA Intracommunautaire FR74740217544

Prestataire de formation n°51460926514

### I.1. Raison sociale de l'entreprise

Le nom de notre entreprise est **GeekITIL**,

Il représente d'une part les services que nous fournissons, d'autre part ce que représentent nos produits pour nos clients, une réelle solution fiable et performante.

### I.2. Logo de l'entreprise

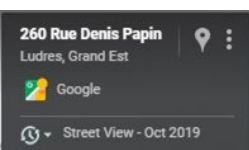
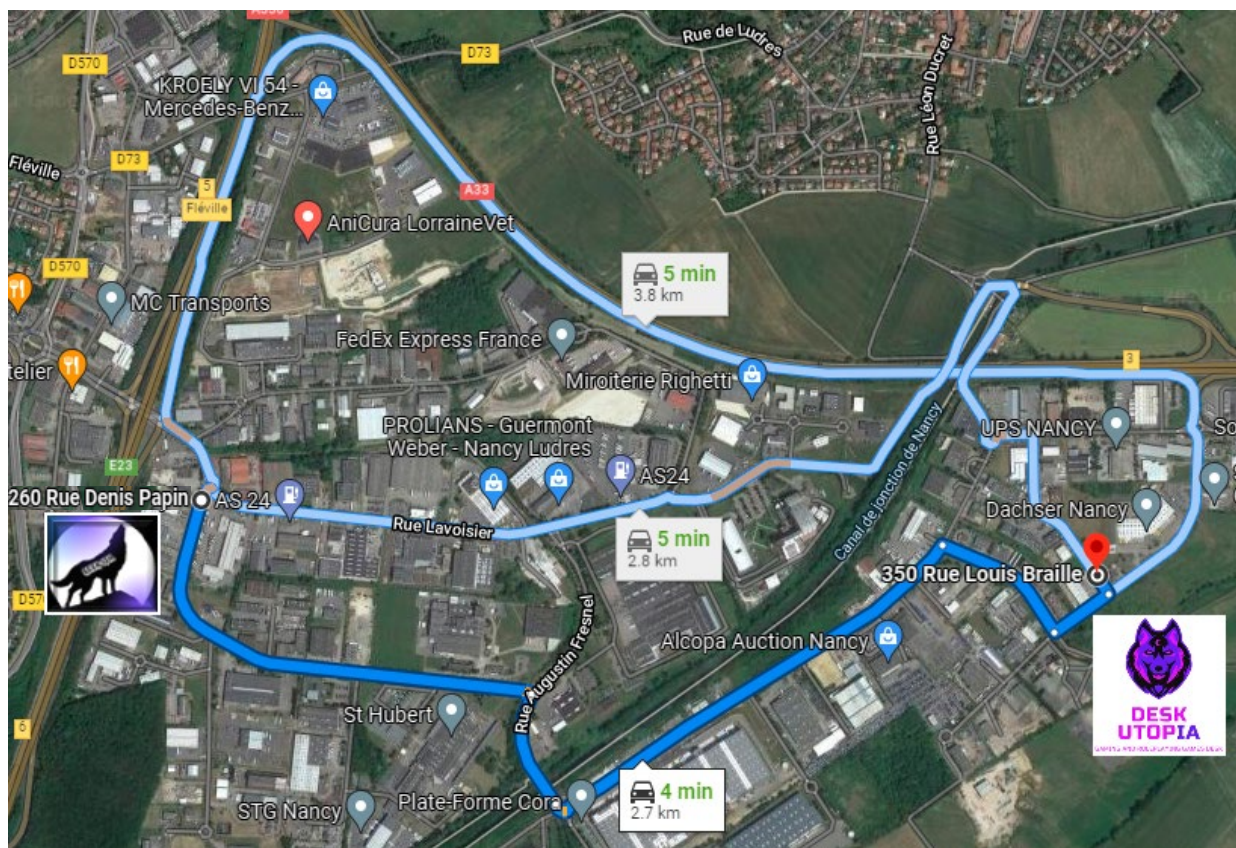


Ce choix a été fait car nous apprécions cet animal à la fois puissant et majestueux.

Nous avons également fait le choix de faire ressortir du nom le mot ITIL, car nous apportons à nos clients, des solutions logicielles pour mieux gérer leur espace de travail, de manière sécurisée et efficace.

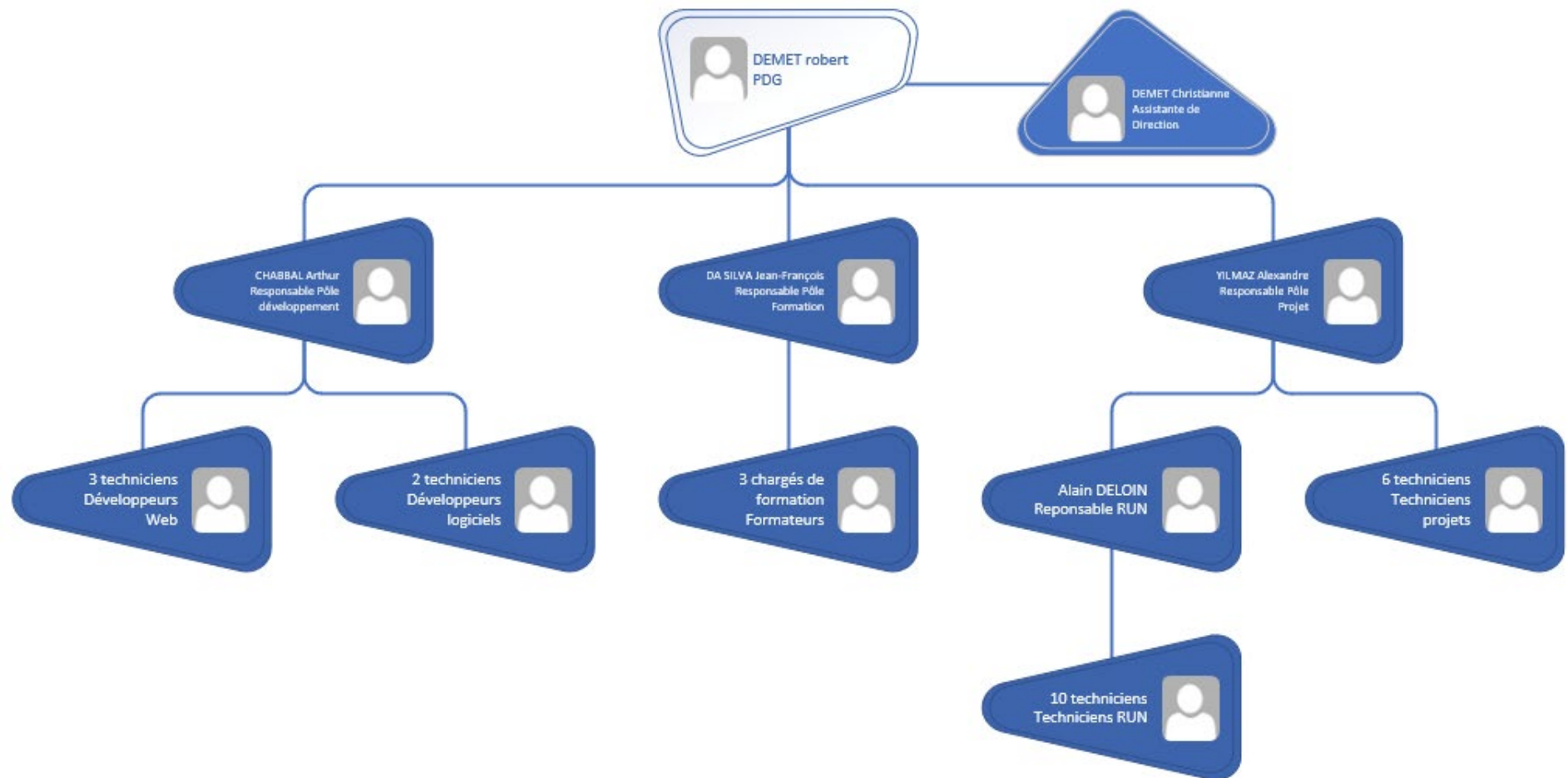
## II. Situation géographique

L'entreprise se situe 260 Rue Denis Papin, 54710 Ludres, au cœur de NANCY en Meurthe et Moselle (Grand Est) dont voici le plan :





### III. Organigramme



## IV. Histoire de l'entreprise

1999 : Mr DEMET, Spécialisé en projet informatique et ayant travaillé pour de grands groupes comme Nestlé, EDF, VINCI...décide de donner un nouvel élan à sa carrière et crée l'entreprise avec sa femme Christiane, qui occupe encore aujourd'hui le rôle d'assistante de direction.

A l'origine, l'activité principale de l'entreprise était de rendre des petits services informatiques, tel que du débogage de poste, remplacement de composant HS, des projets informatiques pour les particuliers... Mr DEMET prodiguait également des conseils en sécurité informatique, notamment sur les bonnes pratiques à adopter lors de la navigation sur internet, la gestion des mots de passes, les pièges à éviter (phishing, virus...).

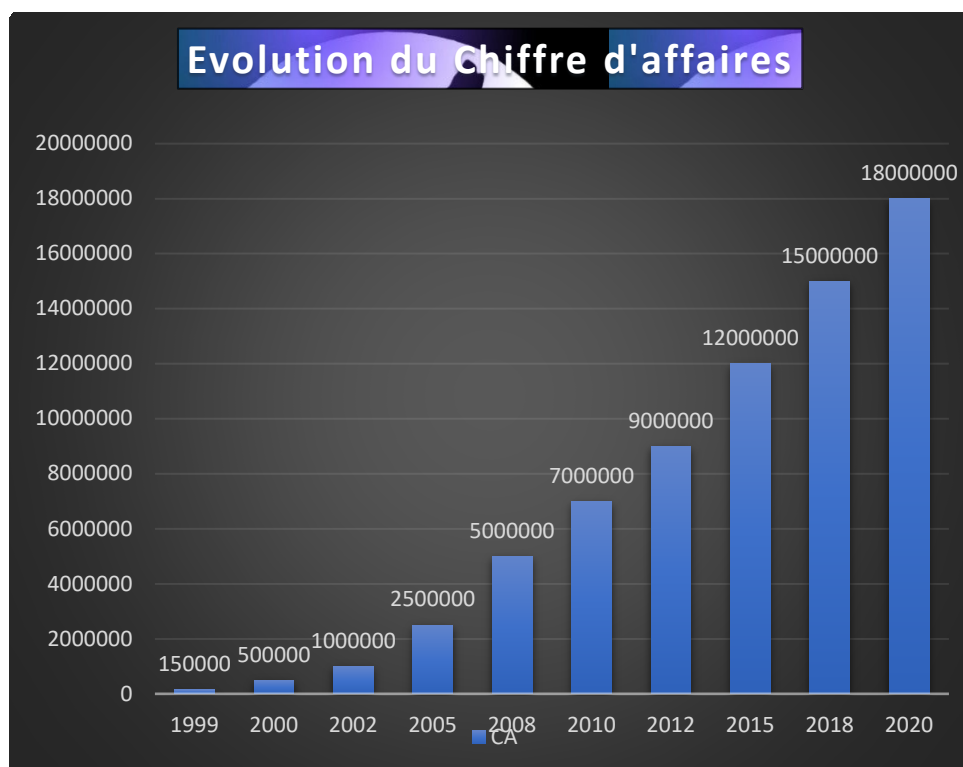
Par la suite, l'entreprise a pris rapidement du volume, et à peu à peu délaisser les particuliers pour se consacrer uniquement aux entreprises, afin répondre au plus juste à une forte demande en projets différents (infrastructure, développement, audit...)

Mr DEMET se tourne vers le CESI pour son recrutement axé sur 6 activités, jusqu'à constituer une équipe de 30 personnes à nos jours.

## V. Chiffre d'affaires



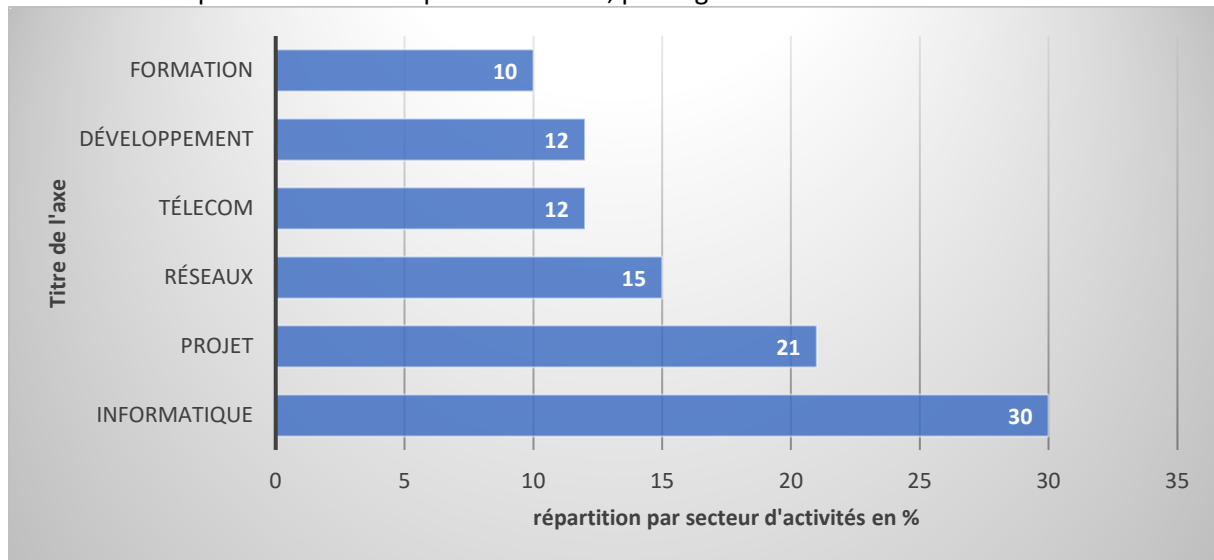
Chiffre d'affaires en 2018 : 18 410 600 €





## VI. Nos prestations

Notre entreprise comme citée précédemment, privilégie 6 axes directrices.



### VI.1. Administration systèmes et réseaux

- Gestion de parc / contrat de maintenance ;
- Ingénierie et conduite de projets informatiques ;
- Allants de l'audit de l'existant, en passant par l'inventaire, les procédures de revolving, jusqu'au PV de déploiement des infrastructures systèmes ;
- Conception et réalisation d'architectures systèmes et réseaux ;
- Messagerie / Sécurité / Virtualisation ;
- Mobilité / Sites distants ;
- Accompagnement complet ;
- Moyens d'impressions.

### VI.2. Projet

- Analyse des besoins, Audits, Conseils ;
- Elaboration de procédures ;
- Recettes et support post interventions ;
- Documentation et Transfert de compétences

### VI.3. Réseaux

- Installation physique (câblage de bâtiment, racking de matériel, ...) ;
- Installation / configuration technique ;
- Modem/routeur, switch, serveur ;
- Firewall, proxy, NAS & SAN ;
- VLAN, WiFi, VPN ;
- Mise en place de solution de téléphonie IP et vidéosurveillance IP ;
- Monitoring réseau, monitoring d'équipement, ... ;
- Télé-intervention.

## VI.4. Télécom

Expertise / Intervention en cœur de réseaux et sur toute la boucle locale dans les NRA, SR et PC (passage de jarretières pour création d'abonnés téléphoniques, ADSL, dégroupés totaux ou partiels, dépannage, ...)

## VI.5. Développement

- Logiciels métiers ;
- Création sites web.

## VI.6. Formation

- Formations logicielles ;
- Accompagnement nouvelles technologies.

## VII. Nos atouts

REACTIVITE



SUR MESURE



SUIVI



SIMPLICITE



## VIII. Nos partenaires

Intel



HP



## IX. Nos certifications

L'informatique étant au cœur des préoccupations des entreprises, des TPE/PME jusqu'aux très grandes entreprises, elles ne peuvent se passer d'un système d'information (SI) intégré, sécurisé et disponible.

Dans ce sens, et afin de fournir un service qualitatif pour un coût total maîtrisé, nous disposons de la certification **ISO/CEI 20000** prouvant le respect des normes de qualité édictées au travers de phases de contrôles et de procédures mises en place.

Impressions :



Informatique et réseau :



Télécom :



## X. Rôles dans l'entreprise

### Expert informatique et chef de projet : Alexandre YILMAZ

Alexandre, présent depuis 2000 dans l'entreprise apporte son savoir-faire au sein des projets informatique (infrastructure, réseaux, télécom...).

Il a en charge la responsabilité sur service Projet.

### Expert Développement Web et logiciels : Arthur CHABBAL

Recruté en 2001, Arthur excelle sur les logiciels métier et apporte sa touche personnelle sur ses prestations web.

Arthur est également responsable du service Développement.

### Expert en formation : Jean-François DA SILVA

Jean-François est présent depuis 10 ans au sein de GeekITIL. Responsable du pôle formation, il conçoit et programme des actions de formation en fonction des exigences du contexte informatique dans lequel il enseigne ainsi que des autres fonctions de formation qu'il doit réaliser.



## XI. Étude de l'existant et rappel du cahier des charges

- Une forte hétérogénéité des équipements :
  - Postes de travail x 166, no Name hors garantie ;
  - Smartphones x 40, 80% hors garanties ;
  - Serveurs x 3, Hors garanties, vétustes ;
  - Équipements réseau x 14, hors garantie.
- Aucune politique de maintenance :
  - Pas de plan de continuité d'activité ;
  - Pas de plan de maintenance ;
  - Aucune gestion des contrats de maintenance ou garanties ;
  - Aucune gestion ou suivi des incidents ;
  - Matériel informatique instable.
- Infractions par rapport aux normes DEEE :
  - Aucune stratégie de gestion de fin de vie des équipements ;
  - Aucune stratégie de sélection de fournisseurs orientés développement durable.
- Pertes financières relevées dans le cahier des charges de 259.854,64€ ;
- Insatisfaction des employés.

Logiciels	Tablettes / Smartphones	PC fixe (OS obsolète)	PC portable (OS obsolète)	Serveurs	Infrastructure réseau	Imprimantes	Ecrans
PL7 PRO	iPhone 12 garantie 1 an	166 PC sans nom	5 surfaces pro	Fujitsu PRIMERGY TX1310 M3	1 routeur	14 dont 3 en garantie	70 HP 23p sans pied
OFFICE 2012	iPhone XR garantie 1 an		10 840 g3	Fujitsu PRIMERGY TX1310 M3 (Serveurs DNS/DHCP)	8 switchs		100 Dell
EDRAWMAX	Xiaomi REDMI hors garantie		10 hp envy win 10 Pro	LTO: Overland Tandberg StorageLoader LTO	2 bornes wifi		
PDF CREATOR	1 iPad pro sous garantie		2 pc acer apsire		Switch netgear 48p		
GOOGLE CHROME	6 tablettes SAMSUNG sous garantie		Macbook SOUS GARANTIE		Routeur linksys		
	10 tablettes acer				Borne wifi sous garantie		

## XII. Analyse des besoins

À la suite du cahier des charges de l'entreprise DeskUtopia, nous avons pu relever plusieurs points importants à mettre en avant pour la formulation des besoins :

- Humain :
  - Limiter/Supprimer les interruptions de services ;
  - Simplifier l'utilisation des logiciels/outils pour les collaborateurs.
  
- Organisationnel :
  - Utiliser un outil de supervision pour suivre l'état du parc en temps réel, en mettant en place un système « d'alerte » ;
  - Utiliser un système de « ticketing » pour avoir un suivi des incidents dans l'entreprise efficace et réactif (priorité, criticité...).
  
- Technique :
  - Plan de maintenance à mettre en place car inexistante avec notamment PCA et PRA ;
  - Sécuriser les données en donnant strictement les droits au personnel autorisé ;
  - Inclure un logiciel de prise en main à distance pour le service informatique.
  
- Économique : Poursuivre la croissance de l'entreprise en limitant les pertes d'exploitation liées à l'informatique (panne, perte de données, attaques extérieures...).

Notre client désire un outil clé en main pour son SI :

- Devis du coût de la solution et le coût annuel ;
- Mise en place clé en main (s'adapter à l'activité) ;
- Gestion du produit (évolutivité des mises à jour).

### XIII. Tableau comparatif des solutions

Il existe plusieurs types de solution de gestion de parc. Elles sont payantes ou gratuites (sous licence GPL V3). Nous faisons le choix de comparer les solutions open sources uniquement. Le but est de minimiser les coûts pour le client et ainsi être compétitif en comparaison des autres solutions concurrentes.

Ce tableau comparatif ci-dessous va nous permettre de les différencier :

Solution	GLPI	Ouapi (CLOUD)	OSTicket
Inventaire	X	X	X
Gestion des tickets / demande	X	NON	X
Gestion utilisateurs	X	X	X
Monitoring	NON	NON	NON
Budget	X	X	NON
Base de connaissance	X	NON	X
LTS (Long Term Services)	X	X	X
Gestion des licences	X	NON	X
Gestion des planning	X	NON	NON
Référencement des périphériques	X	X	NON

Nous faisons donc le choix de l'outil de gestion de parc « GLPI » du fait de sa gratuité afin de minimiser les coûts, ainsi que par ses performances dans la communauté.

Pour la partie inventaire nous utiliserons le plugin FusionInventory.

## XIV. Description de l'outil H : « GLPI »

Outil développé et maintenu par Techlib ainsi que sa communauté libre.

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique), permet de gérer l'ensemble des problématiques de gestion de parc avec les fonctionnalités suivantes :

- Gestion et Inventaire (logiciel et matériel via le plugin FusionInventory par exemple) ;
- ServiceDesk ITIL Compliant (Ticketing/demandes);
- Utilisateurs finaux :
  - Satisfaction ;
  - Historique.
- Technicien :
  - Gestion des demandes ;
  - Gestion des incidents.
- Statistiques :
  - Globales ;
  - Par catégorie ;
  - Dans plusieurs formats.
- Management :
  - Licences ;
  - Contrat ;
  - Base de connaissance.
- Rapports :
  - Génération de rapport (informations commerciales, contrats associés).

## XV. Supervision

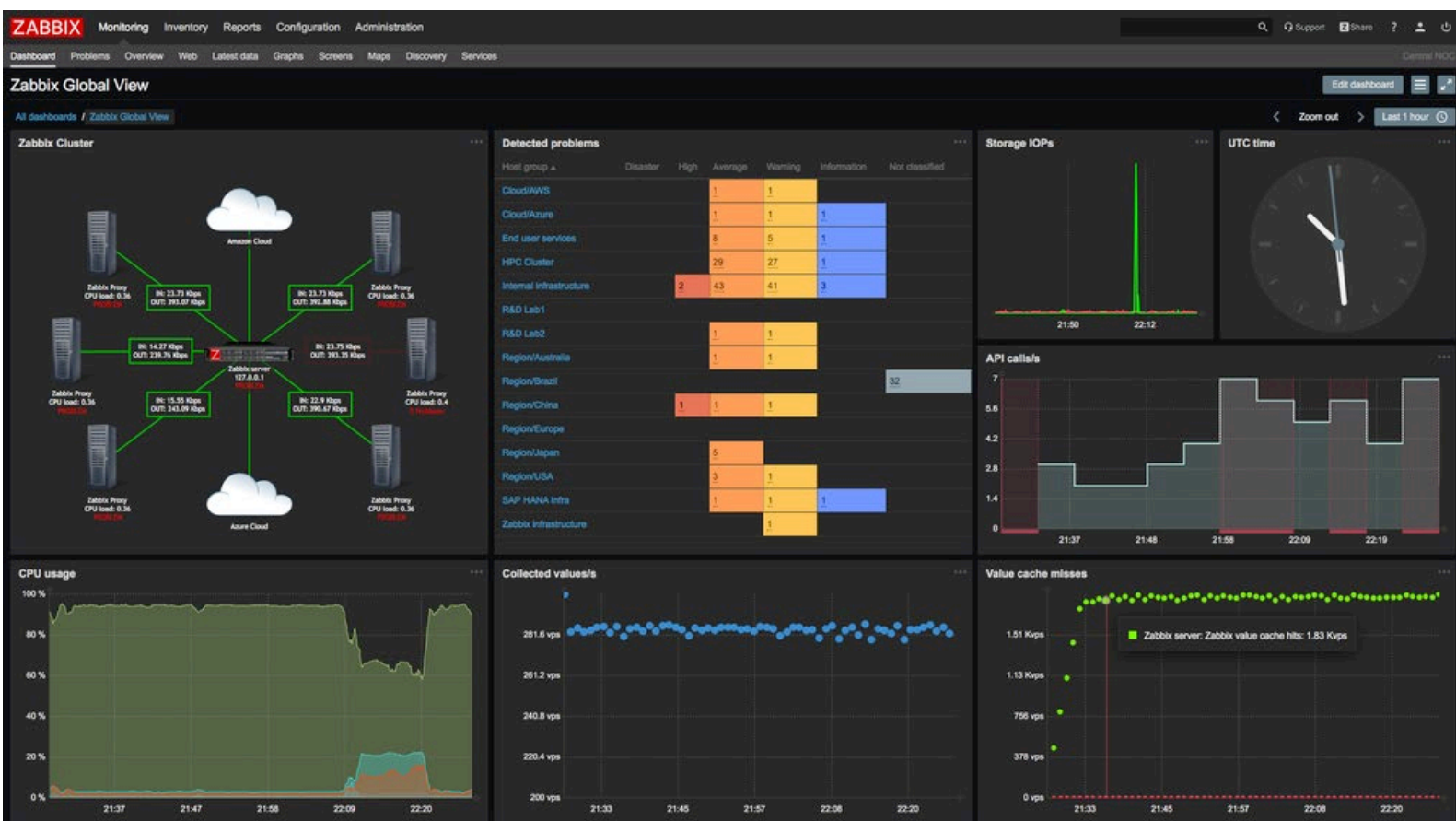
### Comparatifs des outils de Supervision

Fonctions	CENTREON	NAGIOS	ZABBIX
Environnement	UNIX	UNIX	UNIX
Langage de programmation	PHP	C++	PHP, C, C++
Protocoles utilisés	SNMP/SMTP/POP3 /NTP/ICMP/LDAP	SNMP/SMTP/POP3 /NTP/ICMP/LDAP	HTTP/FTP/SMTP SSH/IMPA
Gestion authentification et rôles	OUI	OUI	OUI
Rapport graphiques simple	OUI	NON	OUI
Rapport graphiques complexe	OUI	NON	OUI
Agents sur machines	NRPE/NS client	NRPE/NS client	WINDOWS/UNIX
Installation et configuration	SIMPLE	COMPLEXE	SIMPLE
Intégration d'un nouvel hôte	SIMPLE	MODERE	SIMPLE
Supervision de sous réseau	OUI	OUI	OUI

Côté Logiciel de supervision, nous optons pour « ZABBIX » qui est :



- Zabbix est Open Source ;
- Grande efficacité des agents pour les plateformes Linux, UNIX et Windows ;
- Apprentissage rapide ;
- Configuration très simple ;
- Système de supervision centralisé ;
- Authentification d'agent sécurisée ;
- Permissions utilisateurs flexibles ;
- Visualisation des ressources supervisées ;
- Supervisions réparties sur une administration web centralisée.





## XVI. Système de sauvegarde

DeskUtopia ne dispose pas d'un système de sauvegarde.

Concernant la sauvegarde et la récupération, après recherche, notre choix s'est porté sur Veeam Backup & Réplication, une solution de protection des environnements virtualisés.

Veeam permet une sauvegarde des applications et données virtualisées ainsi que d'une restauration et d'une réplication rapide et flexible de ces données, permettant de limiter le temps, les coûts et les efforts nécessaires à la reprise d'activité en cas de problème.

Notre NAS aura comme rôle la réception des sauvegardes de Veeam. (Jobs ci -dessus)

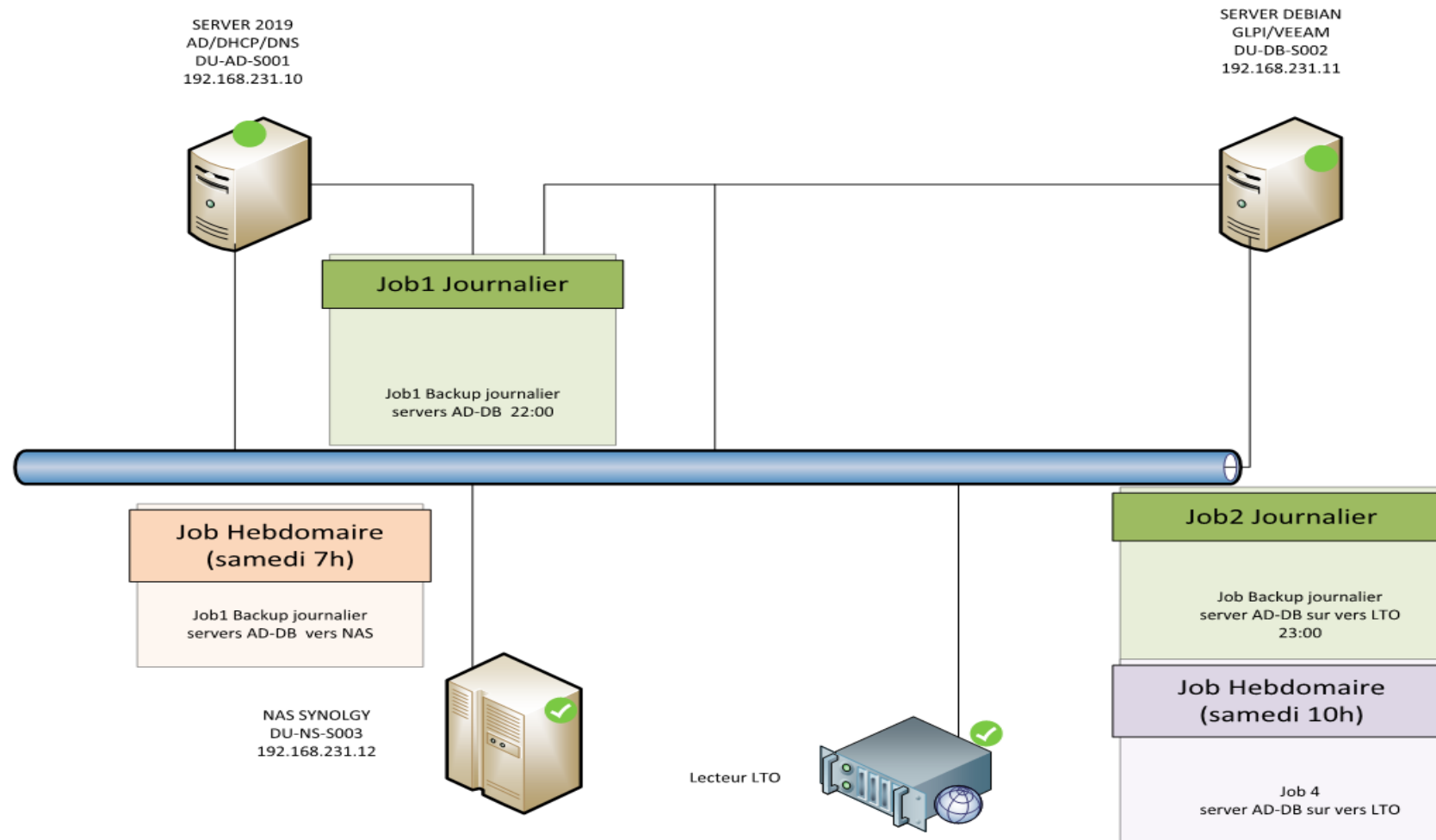
Les sauvegardes journalières et hebdomadaires sur LTO seront automatisées (technique des 21 bandes).



JOBS Veeam Backup :

- Job 1 : sauvegarde journalière des données du serveur AD-DU-S001 vers NAS et LTO
- Job 2 : sauvegarde journalière des données du serveur AD-DB-S002 vers NAS et LTO
- Job 3 : sauvegardes hebdomadaire des données des serveurs AD-DU-S001 et AD-DB-S002 vers NAS et LTO

# VEEAM



## XVII. Système de PMAD

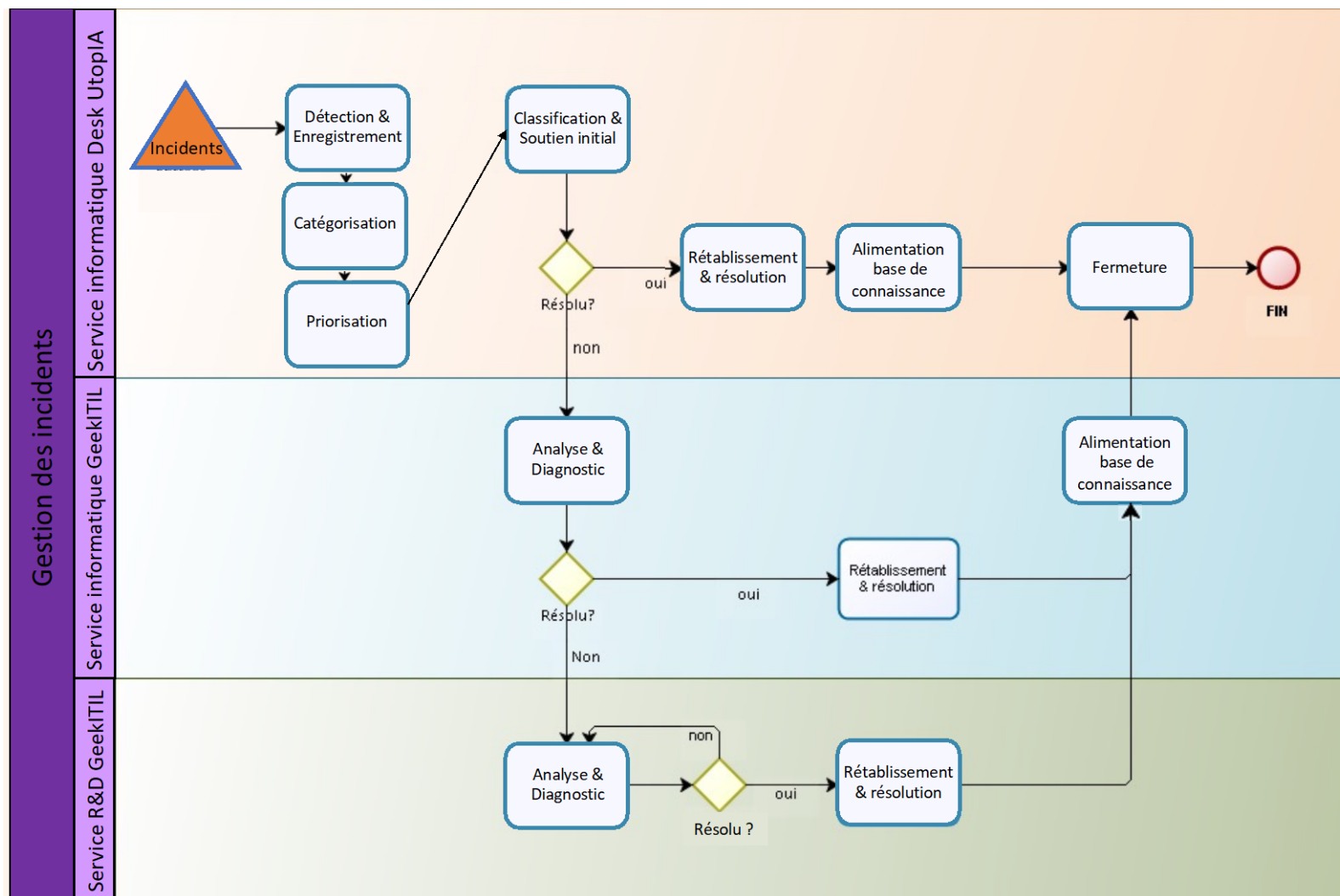


Qu'il s'agisse d'une mission de support, dont le but est de dépanner un utilisateur ou d'une mission de maintenance, dont le but est d'installer un nouveau logiciel ou une mise à jour logicielle sur le PC d'un utilisateur, une solution de prise en main à distance est indispensable à tout service informatique.

Intitule	Anydesk	Teamviewer	Assistance rapide	SupRemo	UltraVNC
Cout	Payante	Payante	Natif Win10	Payante	Gratuit
Facilite d'utilisation	Facile	Facile	Moyen		Moyen
Prise en main à distance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Authentification à deux facteurs	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Transfert de fichiers	Oui	Oui	Non renseigne	Oui	Oui
Cryptage des sessions	AES (256 bits)	AES (256 bits)	Non	AES (256 bits)	Cryptage DSM optionnel
Compatibilité	Multi-plateforme	Multi-plateforme	Windows 10 seulement	Multi-plateforme	Multi-plateforme
Impression a distance	Oui	Oui	Non renseigne		
Découverte automatique des terminaux	Oui	Non	Non	Non	Non

Notre choix se portera sur Anydesk de par ses fonctionnalités : facilite d'utilisation, prise en main à distance sécurisée, découverte automatique du réseau...

## XVIII. Procédure HelpDesk (ITIL)



## XIX. Plan de maintenance :

D'après la norme française NF EN 13306 X 60-319, la maintenance peut être définie par :

"L'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise".

Nous distinguons principalement trois maintenances :

La maintenance préventive :

- ❖ Cette maintenance peut être automatisée, et sert principalement à éviter tout problèmes informatiques qui pourrait survenir, tel que l'apparition de virus ou de problèmes informatiques, à sécuriser le système, à améliorer son efficacité...  
Il est de ce fait primordial de surveiller le parc informatique dans son ensemble (antivirus, pare-feu, faire les mises à jour, vérifier l'espace disponible sur les serveurs...).

La maintenance curative :

- ❖ Ce type de maintenance permet de remettre définitivement en état le système après l'apparition d'une défaillance. Elle se caractérise par la recherche des causes initiales d'une défaillance en vue de réparer l'équipement. Cette remise en état du système est une réparation durable.

La maintenance palliative :

- ❖ Opération destinée à remettre un équipement dans un état provisoire de fonctionnement de manière qu'il puisse assurer une partie des fonctions requises. L'intervention a un caractère provisoire dans le sens où elle nécessitera forcément une intervention ultérieure.

Nous allons mettre en place pour notre client plusieurs maintenances préventives récurrente afin d'avoir recours de manière mineure aux deux autres types de maintenance, qui peuvent être bancales et onéreuse sur le long terme (surtout la palliative).

Intervention matérielle :

- Entretien physique des PC et des serveurs (dépoussiérage, contrôle des câblages)
- Contrôle de l'état des composants
- Dépanner les postes pour des interventions mineures
- Remplacer les équipements vieillissant et/ou obsolète (vieux disques dur mécanique, batterie en fin de vie...)

Intervention logicielle :

- Effectuer des scans antimalwares/antivirus régulier
- Suppressions des fichiers temporaires pour un gain de performance
- Mises à jour des postes et des serveurs réguliers
- Sauvegarde complète des données
- Monitoring réseau complet et régulier pour s'assurer du bon fonctionnement de tous les équipements

Cependant, si un problème important ou bloquant venait à survenir sur le système d'information, nous aurions recours à la maintenance palliative après avoir identifié le problème, afin de ne pas interrompre l'activité de l'entreprise.

Par la suite une fois qu'il est possible d'intervenir en toute quiétude sans perte d'activité, nous procéderons à une maintenance curative afin de régler définitivement le problème.

Par exemple, si le PC d'un collaborateur venait à complètement planter, nous lui en fournirions un nouveau (palliatif), avant de trouver la panne pour la corriger et ainsi lui réattribuer (curatif).

C'est pourquoi nous prévoyons donc du matériel en Spare afin d'être réactif et de pouvoir remplacer dans les meilleurs délais le matériel qui serait amené à être endommagé ou défectueux.



PCI / PRI :

Catégories	Risques	Probabilité (1 à 8)	Niveau d'impact (1 à 8)	Criticité	Solutions	Nouvelle probabilité (1 à 8)	Nouveau niveau d'impact (1 à 8)	Nouvelle criticité	Pourcentage de réduction du risque
Accidents Naturels	Inondation	2	8	16	Bien isoler les endroits susceptibles Installation anti-inondation	1	8	8	50,00%
	Incendies	3	7	21	Mise en place de systèmes anti-incendie	1	7	7	66,67%
	Dégâts des eaux (fuite)	3	3	9	Protéger le matériel	1	3	3	66,67%
	Explosions	2	8	16	Vérifications régulière installations et matériels à risques d'explosions	1	8	8	50,00%
Pertes de services essentiels	Coupure de courant	7	6	42	Installation de secours	1	6	6	85,71%
	Pannes de réseau	6	6	36	Redondance des équipements réseau	1	6	6	83,33%
	Rupture de stocks de pièces de rechange	4	7	28	Former les utilisateurs à la GMAO, anticiper les besoins, optimiser les stocks, avoir plusieurs fournisseurs	1	7	7	75,00%
	Retard / Non- livraison de véhicules neufs	3	6	18		3	6	18	0,00%

Catégories	Risques	Probabilité (1 à 8)	Niveau d'impact (1 à 8)	Criticité	Solutions	Nouvelle probabilité (1 à 8)	Nouveau niveau d'impact (1 à 8)	Nouvelle criticité	Pourcentage de réduction du risque
Erreurs	Erreur de diagnostique	3	6	18	Formation du personnel, vérification	2	6	12	33,33%
	Erreur de maintenance	3	7	21	Formation du personnel, vérification	2	7	14	33,33%
	Erreur d'utilisation (logiciels)	4	3	12	Formation du personnel	2	3	6	50,00%
Malveillance	Vol	4	6	24	Prévention, renforcement de la surveillance, alarmes	2	6	12	50,00%
	Vandalisme	4	7	28	Renforcement de la surveillance, alarmes, protection des accès	2	7	14	50,00%
	Fuites d'informations	6	8	48	Prévention, renforcement de la sécurité	2	8	16	66,67%

Le PRI (Plan de Reprise Informatique) est un ensemble de procédures techniques, humaines, organisationnelle et de sécurité permettant à une entreprise d'anticiper un sinistre important qui pourrait survenir et qui amènerait le système d'information à tomber. L'objectif étant de pouvoir remettre en place (reconstruire) le système en un temps le plus faible possible, afin de limiter le temps d'interruption d'activité.

Le PCI (Plan de Continuité Informatique) représente un point important de la sécurité informatique de l'entreprise. Son principal objectif est de garantir la survie de l'organisation dans le cas où un sinistre important surviendrait en touchant le service informatique. Concrètement, il s'agit de redémarrer l'activité le plus rapidement possible avec une perte de donnée la plus limitée possible.

Pour notre PRI/PCI nous allons donc mettre une politique de sauvegarde afin de préserver les données de l'entreprise, tant sur les fichiers que sur les configurations des équipements réseaux pour une remise en état rapide et efficace.

Nous mettons également en place une supervision des équipements réseaux permettant de contrôler le fonctionnement du site via :

- Une gestion de la performance : Mesurer le niveau de performance et de charge des équipements facilitera l'analyse et le diagnostic
- Une gestion de la disponibilité : Détecter et prévenir les dysfonctionnements afin d'être alerté en cas d'événement
- Stockage d'un commutateur de secours avec une configuration pré-injectée, ce qui permettra en cas de problème de remplacer instantanément le commutateur défectueux par un commutateur préconfiguré.

## XX. Gestion de l'environnement

### a- DEEE

Un DEEE, ou D3E, est un déchet d'équipement électrique et électronique. On peut parfois également entendre parler de déchet électrique, de matériel électrique usagé, d'équipement électrique hors service. C'est un équipement fonctionnant sur secteur ou bien avec des piles ou batteries, devenu hors d'usage. Il peut être ménager ou professionnel. La réglementation impose de mettre en place la collecte des DEEE et leur recyclage

### b- La Règlementation

L'article R. 543-172. Du Code de l'environnement définit les EEE (équipements électriques et électroniques) comme « les équipements fonctionnant grâce à des courants électriques ou à des champs électromagnétiques, ainsi que les équipements de production, de transfert et de mesure de ces courants et champs, conçus pour être utilisés à une tension ne dépassant pas 1 000 volts en courant alternatif et 1 500 volts en courant continu ».

Le terme DEEE, ou D3E, s'applique « aux équipements électriques et électroniques, et aux déchets qui en sont issus, y compris tous les composants, sous-ensembles et produits consommables faisant partie intégrante du produit au moment de la mise au rebut. »

Les entreprises ainsi que leurs responsables légaux encourent jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 150 000 € en cas de non-respect de ces dispositions. Ainsi que de 1500 € d'astreinte journalière et le blocage de l'activité de la personne soupçonnée d'être à l'origine des déchets.



### c- Partenaire DEEE

Aujourd'hui des solutions externes existent et certaines organisations se chargent de la collecte et de la valorisation des déchets D3E. Notre partenaire, BROKER INFORMATIQUE, situé à NANCY, est notamment spécialisé dans la reprise et le recyclage des déchets électroniques. Il se chargera de la collecte et de la valorisation des déchets générés par DeskUtopia.

Broker informatique implanté, depuis janvier 2012, sur l'axe Nancy-Metz en Lorraine, spécialisé dans le rachat et la valorisation de matériel informatique d'occasion tel que unités centrales, ordinateurs portables, écrans plats, ...

Broker informatique comprend également le démantèlement et la valorisation de déchets informatiques.

## XXI. Plan de formation

Nous priorisons des formations ciblées orientées service informatique de DeskUtopia pour les préparer au produit cas H.

Afin de familiariser les utilisateurs au produit H, plusieurs sessions de « création de tickets/ Demandes » seront mises en place dans les meilleurs délais.

Une sensibilisation rapide de la charte informatique serait un atout pour la société.

Intitulé	Personnel Concerné	Session	Nombre de personnes par sessions	Durée	Formateur	Coûts Total HT
Hyperviseur : présentation gestion des VM	Service Informatique	1	2	3 H	P. BRICE	1500
Windows Server 2019				3 H	G. LAGAFFE	
Debian Server 11				3 H	G. LAGAFFE	
Supervision : gestion de l'agent, déploiement				4 H	G. LAGAFFE	
Gestion de parc : Ticketing				4 H	G. LAGAFFE	
Gestion de parc : Inventaire, licences				4 H	G. LAGAFFE	
Creation Tickets/demandes Charte Informatique Windows 10	Le personnel	6	15	3 H	P. BRICE	2500
Sauvegardes : Veeam Back up sauvegardes externalisation	Service Informatique	1	2	3 H	P. BRICE	1500
Antivirus : Alertes, mises à jour				2 H	P. BRICE	
Supervision : Données, Reporting				3 H	G. LAGAFFE	
Gestion des fournisseurs Stocks	Responsable Stock	1	1	1 H	P. BRICE	200

Vu l'importance du changement cote SI, nous priorisons une formation de deux employés du service informatique pour un forfait de formation total de 3000 Euros HT

Cote personnel, on prévoit 5 sessions de 13 personnes afin de former au produit H, sensibiliser à la charte informatique ainsi qu'une découverte des changements entre différents OS (Win 7 > Win 10).

L'ensemble des services est concerné, pour la production nous privilégions la formation des responsables d'équipes qui pourront par la suite sensibiliser l'ensemble du pôle production.

Des supports « Memo » seront mis à disposition de l'ensemble du personnel.

Une session gestion des stocks/ Fournisseurs sera réservée au responsable des stocks qui pourra par la suite sensibiliser ses équipes.

La partie formation pour DeskUtopia présente un coût global de 5700 euros HT.

## XXII. Impact pour le client

### **Mise en place du produit H :**

- Impact mineur sur les différents services pendant la phase installation
- Service Informatique : Impact normal, besoin d'adaptation au produit H

### **Renouvellement pour le service informatique :**

- Impact Important lors du renouvellement du matériel informatique

### **Renouvellement pour les utilisateurs**

- Impact normale lors du renouvellement du parc informatique Utilisateurs (changement- sauvegarde /restauration données)
- Impact plus important si changement OS (Win 7 vers win10), temps d'adaptation plus conséquent.
- Personnel : Impact mineur, besoin d'adaptation au produit H (création tickets/ Demandes)

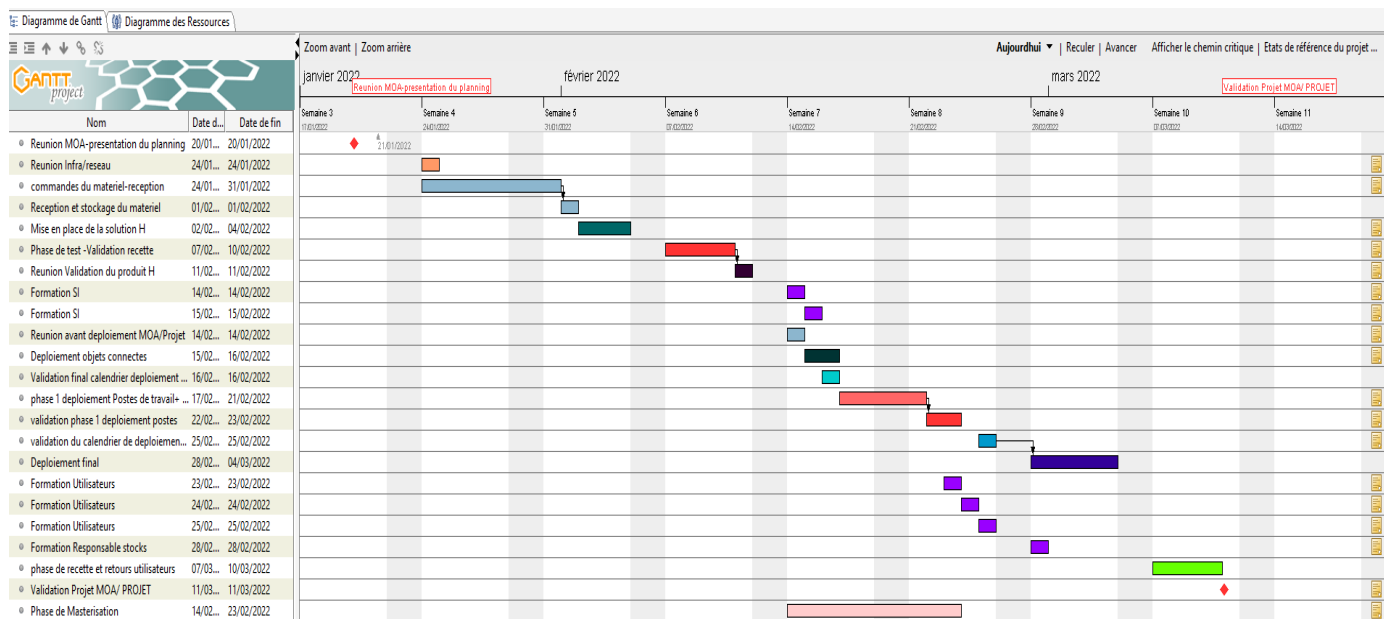
### XXIII. Détails des couts

Le détail du cout global de la solution proposée à l'entreprise DeskUtopia s'élève à 209 140,24 Euros.

Cf : le fichier « détail des couts » se trouve en annexe.

### XXIV. Planning de déploiement

Cf : le planning se trouve en annexe (GanttDproject).



Début du projet au 20 Janvier 2022 avec une première réunion MOA/ Equipe Projet GeekItil.

Une fin avec une réunion de validation Site planifiée au 11 Mars 2022.