

Cahier des Charges pour la Mise en Place d'une Infrastructure Réseau avec le Système GLPI



Projet : Mise en Place d'une Infrastructure Réseau avec le Système GLPI

Client : LALLEMAND Julien

Chef de Projet : GARCIA Clément

Date : Jeudi 6 Juin 2024

Sommaire

1.	Introduction	-p2
2.	Objectifs du Projet	p2
3.	Contexte et Enjeux	p2
4.	Description du Système GLPI	p2
5.	Spécifications Fonctionnelles	p3
6.	Spécifications Techniques	p3
7.	Architecture Réseau	p4
8.	Planification et Déploiement	p4
9.	Sécurité et Conformité	p4
10.	Formation et Support	p5
11.	Budget Prévisionnel	p5
12.	Gestion des Risques	p5
13.	Acceptation et Validation	-p6
14.	Annexes	p6

1. Introduction

Ce document présente le cahier des charges pour la mise en place d'une infrastructure réseau incluant le système de gestion GLPI. Il détaille les besoins, les spécifications fonctionnelles et techniques, ainsi que les exigences nécessaires pour garantir le succès du projet.

2. Objectifs du Projet

Objectifs Généraux

- Mettre en place une infrastructure réseau fiable et évolutive.
- Déployer le système GLPI pour la gestion des actifs informatiques et des services IT.
- Assurer une intégration transparente avec les systèmes existants.

Objectifs Spécifiques

- Centraliser la gestion des incidents et des demandes de service.
- Automatiser la gestion des inventaires matériels et logiciels.
- Améliorer la visibilité et le contrôle des ressources IT.

3. Contexte et Enjeux

Contexte

L'entreprise **Ynov** cherche à moderniser son infrastructure IT pour mieux répondre aux besoins croissants de gestion des ressources et des services informatiques.

Enjeux

- Optimisation des coûts de gestion IT.
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs finaux.
- Renforcement de la sécurité et de la conformité réglementaire.

4. Description du Système GLPI

Présentation de GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un outil open-source de gestion des services IT (ITSM) qui permet de gérer les actifs, les incidents, les demandes de service, et bien plus encore.

Fonctionnalités Principales

- Gestion des incidents et des demandes.
- Gestion des inventaires matériels et logiciels.
- Reporting et tableaux de bord.
- Intégration avec d'autres outils IT.
-

5. Spécifications Fonctionnelles

Gestion des Actifs

- Suivi et inventaire des équipements matériels et logiciels.
- Gestion des licences et des contrats de maintenance.

Gestion des Incidents

- Enregistrement et suivi des incidents.
- Priorisation et affectation automatique des tickets.

Gestion des Demandes de Service

- Portail utilisateur pour les demandes de service.
- Workflow de validation et traitement des demandes.

Reporting et Analyse

- Génération de rapports sur les incidents, les demandes et les inventaires.
- Tableaux de bord personnalisables.

6. Spécifications Techniques

Infrastructure Réseau

- Topologie réseau requise.
- Matériel et logiciels nécessaires.
- Capacités de stockage et de traitement.

Système GLPI

- Configuration minimale et recommandée.
- Système d'exploitation supporté.
- Base de données et middleware.

Sécurité

- Authentification et gestion des accès.
- Sécurisation des données en transit et au repos.
- Sauvegarde et reprise après sinistre.

7. Architecture Réseau

Schéma de l'Architecture

- Topologie réseau détaillée.
- Emplacement des serveurs et des équipements réseau.
- Diagramme de flux de données.

Composants Principaux

- Serveurs (physiques et virtuels).
- Routeurs, switchs .
- Pare-feux et systèmes de détection d'intrusion.

8. Planification et Déploiement

Phases du Projet

- Étude et analyse des besoins.
- Conception et validation de l'architecture.
- Installation et configuration des équipements.
- Déploiement du système GLPI.
- Tests et validation.

Chronogramme

- Calendrier détaillé des différentes phases du projet.
- Jalons et livrables clés.
- Ressources humaines et matérielles nécessaires.

9. Sécurité et Conformité

Politiques de Sécurité

- Politique de gestion des mots de passe.
- Plan de continuité et de reprise d'activité.
- Audit et conformité aux normes (ex : RGPD).

Contrôles de Sécurité

- Accès restreint et authentification multi-facteurs.
- Chiffrement des données.
- Monitoring et gestion des incidents de sécurité.

10. Formation et Support

Formation des Utilisateurs

- Sessions de formation pour les administrateurs.
- Formation des utilisateurs finaux sur l'utilisation du portail GLPI.

Support Technique

- Support de niveau 1, 2 et 3.
- Maintenance évolutive et corrective.
- Documentation utilisateur et technique.

11. Budget Prévisionnel

Coûts Estimés

- Achat de matériel et logiciels.
- Coût de la main-d'œuvre (interne et externe).
- Coût de la formation et du support.

Plan de Financement

- Répartition des coûts par phase du projet.
- Sources de financement (budget interne, subventions, etc.).

12. Gestion des Risques

Identification des Risques

- Risques techniques (pannes, incompatibilités).
- Risques opérationnels (retards, dépassements de budget).
- Risques de sécurité (cyberattaques, fuites de données).

Plan de Mitigation

- Stratégies pour réduire l'impact des risques identifiés.
- Plan de contingence et actions correctives.

13. Acceptation et Validation

Critères d'Acceptation

- Conformité aux spécifications fonctionnelles et techniques.
- Validation des performances et de la sécurité.
- Accord des parties prenantes.

Processus de Validation

- Tests utilisateurs et retours d'expérience.
- Audits de conformité et de sécurité.
- Documentation des résultats de validation.

14. Annexes

Documents de Référence

- Liste des documents techniques et normatifs utilisés.
- Références aux guides utilisateurs et administrateurs GLPI.