

25/01/2018

# Cas H

Partie 1 – Rédaction d'un cahier des charges



OBERMANN MICHAEL

GMSI 16

# Table des matières

I.	INTRODUCTION .....	3
A.	Présentation .....	3
B.	Organigramme.....	3
C.	Présentation des services.....	4
D.	Engagements sur la confidentialité .....	4
II.	CONTEXTE DE REPONSE AU CAHIER DES CHARGES .....	5
A.	Avant propos .....	5
B.	Critères de refus des propositions de réponse .....	5
C.	Planning de consultation .....	5
1.	Confirmation de réponse .....	5
2.	Questions et réponses.....	5
3.	Date limite de dépôt de réponse.....	6
4.	Shortlist .....	6
5.	Choix final .....	6
D.	Critères de sélection.....	6
1.	Adaptabilité .....	6
2.	ITIL .....	6
III.	FEUILLE DE ROUTE.....	7
A.	Conditions d'établissement de la feuille de route .....	7
B.	Service attendu.....	7
C.	Objectifs.....	7
1.	Remise à niveau du parc.....	7
2.	Mise en place d'une solution de gestion du parc.....	7
3.	Mise en place d'une solution de supervision du parc.....	7
4.	Mise en place d'une politique de fin de vie des équipements.....	8
5.	Mise en place d'une solution de signalement et de gestion des incidents.....	8
6.	Mise en place d'une base de connaissance.....	8
7.	Mise en place d'une politique de sécurisation des informations et des connaissances.....	8
8.	Formation des techniciens internes .....	8
D.	Contraintes .....	8
1.	Solutions et collaborateurs ITIL .....	9
2.	Respect des normes et de la législation .....	9

3.	Prise en compte des équipements actuels.....	9
4.	Transition transparente.....	9
E.	Enjeux.....	9
1.	Réduction des coûts.....	9
2.	Réduction des temps d'indisponibilité.....	10
3.	Disposer d'un centre de service optimisé.....	10
4.	Améliorer la satisfaction utilisateurs.....	10
5.	S'inscrire dans une démarche de respect de l'environnement.....	10
F.	Date de démarrage.....	10
IV.	ENVIRONNEMENT ET VOLUMETRIE DE L'ACTIVITE.....	11
A.	Volumes constatés.....	11
B.	Répartition des activités.....	11
1.	Incidents.....	11
2.	Problèmes.....	11
3.	Demandes de services.....	11
C.	Environnement.....	11
1.	Périmètre technique.....	11
2.	Périmètre applicatif.....	12
3.	Etat du parc informatique actuel.....	12
V.	CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION.....	13
A.	Planning.....	13
B.	Localisation.....	13
C.	Gouvernance & reporting.....	13
1.	Instances de pilotage.....	13
2.	Engagements respectifs.....	14
3.	Indicateurs et engagements de service.....	14
VI.	ANNEXES.....	15
A.	Glossaire.....	15
B.	Listing équipements.....	16
C.	Analyse fonctionnelle.....	17
1.	Bête à corne.....	17
2.	Diagramme d'environnement.....	18
3.	Tableau fonctionnel.....	18

## I. INTRODUCTION

### A. PRESENTATION

La société TURBOTECH 2000 est une entreprise spécialisée dans la fabrication de moteurs destinés à l'assemblage de drones civils. Présente sur un marché assez jeune, mais très porteur et en pleine croissance, elle a su prendre une place importante grâce à un produit de qualité supérieure et le développement d'un réseau de clients et de partenaires en constante expansion.

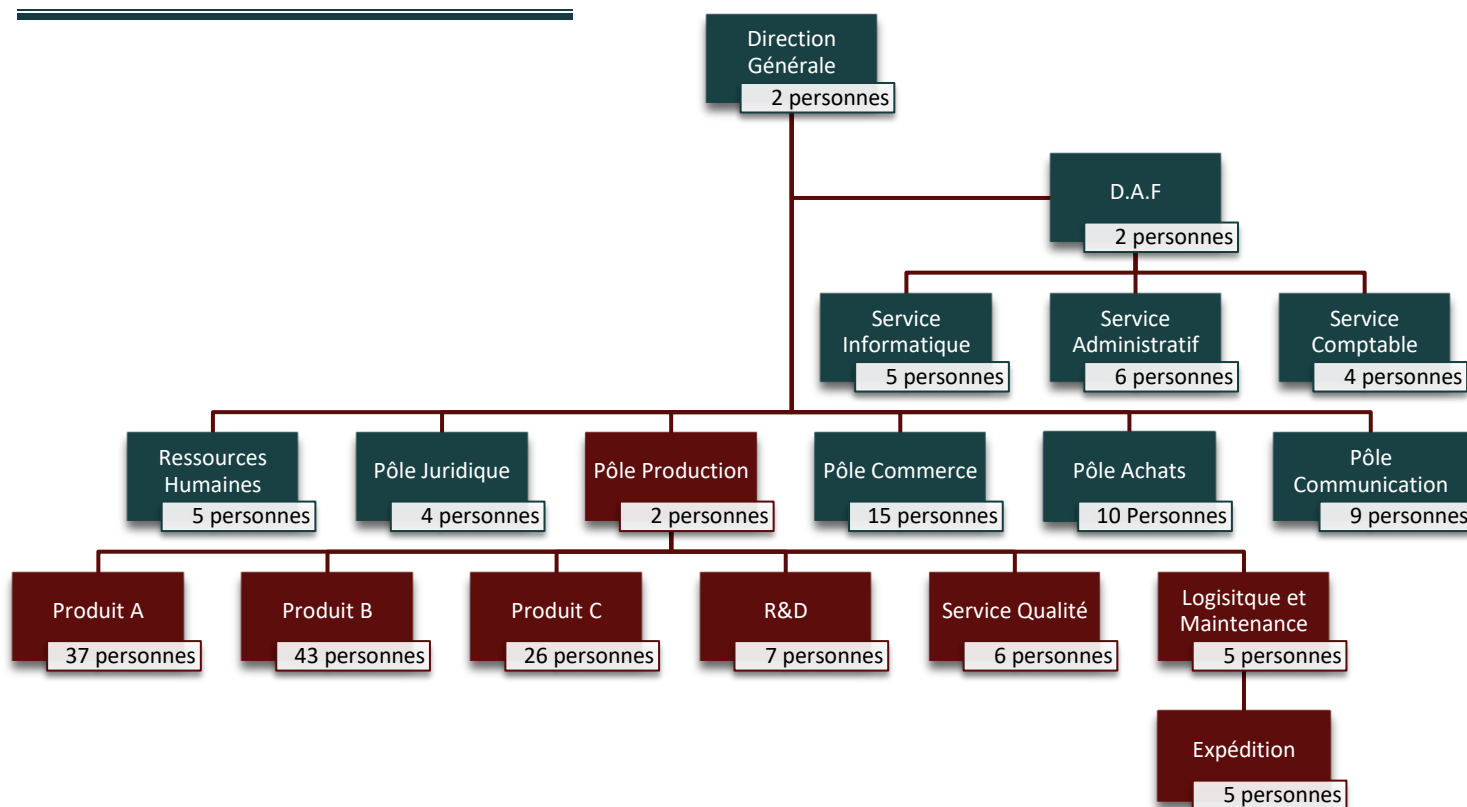
La société TURBOTECH 2000 est composée de 2 sites distants. Le premier site abrite le siège social, tandis que le second site, à 35km de distance, est composé des services liés à la production des produits. L'ensemble réunit un total de 193 collaborateurs.

La société a réalisé un chiffre d'affaire de 20 millions d'euros sur l'exercice 2016/2017, soit une hausse de 13% par rapport au précédent exercice et celui-ci s'inscrit dans un cycle de croissance continue d'au moins 8% par an depuis 5 ans.

### B. ORGANIGRAMME

En **VERT** les services hébergés sur le site du siège social

En **ROUGE** les services hébergés sur le site de production



## C. PRESENTATION DES SERVICES

---

La répartition dans les services est la suivante :

- Direction Générale : le Directeur Général et son assistante
- Direction Administrative et Financière : le Directeur Administratif et Financier et son assistante
- Service Informatique : le Directeur des Systèmes d'Information et 4 employés
- Service Administratif : le responsable administratif et 5 employés
- Service Comptable : la responsable comptable et 3 employés
- Ressources Humaines : la Directrice des Ressources Humaines et son assistant et 3 employés
- Pôle Juridique : la responsable juridique et 3 employés
- Pôle Commerce : la Directrice commerciale, la responsable de l'administration des ventes et de la relation client, 8 commerciaux itinérants et 5 commerciaux sédentaires
- Pôle Achats : le Directeur des Achats et son assistante, le responsable des achats et de la gestion des fournisseurs et 7 employés
- Pôle Communication : la responsable communication et 8 employés
- Pôle Production : la Directrice de Production et son assistante
  - 3 responsables production produit et 106 employés
  - 1 responsable recherche et développement et 6 employés
  - 1 responsable qualité et 5 employés
  - 1 responsable logistique et maintenance + expéditions, et 9 employés

## D. ENGAGEMENTS SUR LA CONFIDENTIALITE

---

Le prestataire qui entreprend la réalisation d'une réponse à ce cahier des charges devra s'engager à ne pas divulguer les informations internes de la société TURBOTECH 2000. Celles-ci sont la propriété exclusive de la société TURBOTECH 2000 et revêtent un caractère secret et confidentiel. Cet engagement prend la forme d'un accord de confidentialité signé entre les deux parties, et applicable selon le droit commun.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [Article 1103 du Code civil](#)

## II. CONTEXTE DE REPONSE AU CAHIER DES CHARGES

### A. AVANT PROPOS

---

Tout au long de ce document il sera fait mention de la société TURBOTECH 2000 et du prestataire qui sera chargé de répondre à ce cahier des charges. Pour une meilleure compréhension à la lecture, la société TURBOTECH 2000 sera toujours identifiée en tant que « la société TURBOTECH 2000 » ou plus simplement « le client », tandis que le prestataire sera toujours identifié en tant que tel.

### B. CRITERES DE REFUS DES PROPOSITIONS DE REPONSE

---

La société se réserve le droit de refuser toute réponse à ce cahier des charges pour les motifs suivants :

- Non-respect des objectifs ou contraintes imposés par ce cahier des charges dans la proposition de la solution
- Non-prise en compte des enjeux de la société
- Prestataire non qualifié pour la réalisation de la mission
- Aucun collaborateur du prestataire certifié ITIL
- Prix
- Non-respect des dates prévues dans le *Planning de consultation* ci-dessous.

### C. PLANNING DE CONSULTATION

---

Le planning suivant encadre et délimite dans le temps le déroulement de la réponse à ce cahier des charges pour le prestataire qui souhaite y participer.

---

#### 1. CONFIRMATION DE REPONSE

Tout prestataire qui souhaite soumettre une réponse à ce cahier des charges doit se signaler par mail à la société avant le 30/03/2018.

---

#### 2. QUESTIONS ET REPONSES

Toutes questions que le prestataire juge nécessaire de poser afin de répondre à ce cahier des charges peut être adressée par mail à la société avant le 13/04/2018. Les réponses seront rendues publiques le 20/04/2018 sur une page du site web de la société à laquelle auront accès tous les participants, selon la législation en vigueur relative aux marchés publics.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> [Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015](#) et [Décret n°2016-360 du 25 mars 2016](#)

---

### 3. DATE LIMITE DE DEPOT DE REPONSE

Le dossier complet de réponse au cahier des charges doit être envoyé à la société par mail ou par courrier (le tampon de la poste faisant foi) avant le 11/05/2018.

---

### 4. SHORTLIST

Une première sélection sera effectuée par la société, et les participants non retenus le seront notifié le 25/05/2018.

---

### 5. CHOIX FINAL

La décision finale du prestataire qui sera sélectionné pour répondre au cahier des charges sera annoncée le 08/06/2018.

---

## D. CRITERES DE SELECTION

---

Afin de satisfaire au mieux les exigences de la société, le prestataire devra concentrer ses efforts à répondre au cahier des charges en gardant toujours en tête les 2 points suivants qui sont jugés comme déterminants pour la société.

---

#### 1. ADAPTABILITE

La société TURBOTECH 2000 réalise depuis 5 ans des résultats constante hausse d'au minimum 8% par rapport au résultat de l'exercice précédent d'une année sur l'autre. La conjoncture actuelle nous permet d'établir un bilan prévisionnel très favorable pour la croissance de la société sur les 5 prochaines années. C'est pourquoi les solutions et outils mis en place par le prestataire devront tous prendre en compte et anticiper la possibilité d'évolution et de développement de la société, tant sur les infrastructures et les équipements que sur la masse salariale.

---

#### 2. ITIL

Afin d'avoir une parfaite maîtrise de son système d'exploitation, il est primordial pour la société TURBOTECH 2000 de s'inscrire dans une démarche de rationalisation et de mise en œuvre des meilleures pratiques et outils pour le management de celui-ci. C'est pourquoi le prestataire devra impérativement porter un intérêt particulier à la mise en place de processus conformes aux méthodes préconisées par ITIL V3.

### III. FEUILLE DE ROUTE

#### A. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DE LA FEUILLE DE ROUTE

---

Ce document a été réalisé à partir de l'analyse fonctionnelle présente en Annexe : **Analyse fonctionnelle** page 17 à 22. Il est très fortement recommandé de la consulter avant d'aller plus avant dans ce document.

#### B. SERVICE ATTENDU

---

La société attend du prestataire qu'elle réalise en parallèle plusieurs missions différentes afin d'aboutir à une restructuration cohérente, logique et efficace de son système d'information. L'objectif est qu'au terme de la prestation, la société soit en mesure de disposer de toutes les informations, solutions, outils, méthodes et tout ce que le prestataire jugera nécessaire afin que l'exploitation du système d'information soit la plus efficace et efficiente possible.

#### C. OBJECTIFS

---

##### 1. REMISE A NIVEAU DU PARC

Des achats non organisés selon un plan d'achat clair, et auprès de divers fournisseurs, ont pour conséquence une forte hétérogénéité des équipements du parc informatique de la société (poste de travail fixe ou nomade, smartphone, serveur et équipement réseau). Le travail du prestataire sera d'identifier et de remettre à niveau l'équipement actuel qui ne répond plus aux standards pour le bon fonctionnement de la société.

##### 2. MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE GESTION DU PARC

Le prestataire devra réaliser un inventaire de tous les équipements du parc informatique et mettre en place une solution pour l'inventorisation et la vision de l'état de ce matériel au quotidien. De plus, le prestataire devra définir une gamme d'équipements informatiques standard, sélectionné auprès d'un nombre restreint de fournisseurs afin de définir une stratégie d'achat du futur matériel. Un soin tout particulier devra être porté sur le choix des fournisseurs selon une démarche d'éco-responsabilité.

##### 3. MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE SUPERVISION DU PARC

Afin de garder le contrôle du système d'information, et de prévenir au maximum les pertes d'exploitation, le prestataire devra proposer et mettre en place les solutions suivantes :

- Solution de gestion des garanties
- Solution de gestion des licences des équipements, logiciels et applications
- Plan de maintenance des équipements
- Plan de continuité informatique



---

#### 4. MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE DE FIN DE VIE DES EQUIPEMENTS

Le prestataire devra mettre en place un plan de gestion des équipements en fin de vie. Un intérêt tout particulier sera porté sur le recyclage de celui-ci et l'adoption d'une démarche écologiquement responsable, en prenant en compte la *Directive 2002/96/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux déchets et équipements électriques et électroniques (DEEE)*.

---

#### 5. MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE SIGNALLEMENT ET DE GESTION DES INCIDENTS

Le prestataire devra mettre en place une solution de signalement et de gestion des incidents. Il s'assurera que cette solution est la plus efficace et efficiente possible et qu'elle permet une optimisation des temps de réponse et de dépannage.

---

#### 6. MISE EN PLACE D'UNE BASE DE CONNAISSANCE

Le prestataire devra mettre en place une base de connaissance s'intégrant dans les solutions qu'il propose, dans une idée de meilleur contrôle du système d'information et des incidents. De plus il fournira dans cette base de connaissance toutes les procédures et la documentation relative à la mise en place et à l'exploitation des méthodes et outils des solutions amenées par le prestataire.

---

#### 7. MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE DE SECURISATION DES INFORMATIONS ET DES CONNAISSANCES

Le prestataire devra mettre en place une solution pour la sécurisation des informations et des connaissances internes de la société, afin d'éviter les pertes de data suite à un incident ou un problème dans le système d'information.

---

#### 8. FORMATION DES TECHNICIENS INTERNES

Le prestataire devra réaliser un transfert de connaissances et de compétences auprès de tous les utilisateurs concernés (inter et extra service informatique) sur l'exploitation de toutes les solutions mises en place.

Le prestataire devra en outre réaliser des sessions de formations à destination du personnel du service informatique sur les méthodes décrites dans ITIL V3.

---

### D. CONTRAINTES

---

Le prestataire, tout en répondant aux objectifs précédents, devra aussi composer avec des contraintes précises qu'il sera impératif de respecter, et sur lesquelles il sera impossible de dévier.

---

## 1. SOLUTIONS ET COLLABORATEURS ITIL

Il est absolument primordial que les solutions du prestataire soient conformes aux bonnes pratiques et recommandations d'ITIL et ce dans la mesure où cela est jugé pertinent et que cela n'entraîne pas des coûts disproportionnés pour le bénéfice attendu. Dans ce but, la société exige que les principaux collaborateurs du prestataire qui seront assignés au projet soient au minimum certifiés ITIL Fondation.

---

## 2. RESPECT DES NORMES ET DE LA LEGISLATION

Le prestataire devra s'assurer que les solutions qu'il met en place permettent à la société d'être conforme de bout en bout à la législation en vigueur. Il est en effet primordial que la société ne puisse être jugée comme étant en infraction envers :

- La *Directive 2002/96/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux déchets et équipements électriques et électroniques (DEEE)*.
- La *Loi 78-17 du 6 janvier 1978* modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Toute autre législation en vigueur applicable à la société

---

## 3. PRISE EN COMPTE DES EQUIPEMENTS ACTUELS

Le prestataire devra prendre en compte le fait qu'un parc informatique actuel existe déjà et qu'il est inenvisageable de le renouveler entièrement. Les solutions du prestataire devront donc être adaptées à la diversité des caractéristiques des infrastructures matérielles, logicielles, applicatives et réseaux de la société, mais aussi à la configuration des sites et locaux actuels.

---

## 4. TRANSITION TRANSPARANTE

La société TURBOTECH 2000 est en pleine croissance et ne peut pas voir son activité impactée ou diminuée par la transformation du système d'information. C'est pourquoi le prestataire devra prévoir des procédures et des méthodes pour que la transition soit transparente pour les différents services de la société et qu'ils ne soient pas affectés de façon significative. A cette fin, le prestataire pourra s'appuyer sur les différents comités qui seront mis en place pendant la mission (Voir chapitre *Instances de pilotage* page 13).

---

## E. ENJEUX

---

---

### 1. REDUCTION DES COUTS

La mission du prestataire s'inscrit dans une démarche globale de réduction des coûts actuels liés au système d'information. Des irrégularités, des défaillances matérielles, et des mauvaises pratiques ont été constatés dans la société, qui entraînent une surfacturation ou des pertes d'exploitation évitables, ou à minima réductibles. De plus la restructuration du service sera réalisée dans l'optique de diminuer les coûts d'exploitation du service informatique par la rationalisation et l'optimisation de ses processus.

---

## 2. REDUCTION DES TEMPS D'INDISPONIBILITE

La mission du prestataire devra aussi permettre de mettre en place un niveau de service suffisant concernant les temps d'indisponibilités des équipements, afin d'éviter des coûts supplémentaires liés à un incident, et surtout de ne pas pénaliser les services de la société. Cela passera par le déploiement d'une solution répondant aux objectifs de la mission du prestataire sur la maintenance, la gestion des garanties et les temps de dépannage.

---

## 3. DISPOSER D'UN CENTRE DE SERVICE OPTIMISE

La volonté de la société est qu'au terme de la mission du prestataire elle puisse avoir le contrôle total sur l'exploitation, l'investissement et l'évolution de son système d'information. L'exploitation de service liée doit pouvoir en outre :

- Être autonome
- Efficace
- Efficiente
- Capable de s'adapter à l'évolution de la société (infrastructure, masse salariale...)

---

## 4. AMELIORER LA SATISFACTION UTILISATEURS

La mission du prestataire sera jugée sur la valeur qu'elle apporte aux services de la société. En ce sens les actions et bénéfices associés des solutions du prestataires doivent être visibles pour l'utilisateur final.

---

## 5. S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE DE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

La société est soucieuse de réduire son empreinte carbone dans ses différents services, et le prestataire devra veiller à ce que ses solutions s'inscrivent dans cette démarche et corrigent toute anomalie qu'elle pourra constater, peu importe le responsable.

---

## F. DATE DE DEMARRAGE

---

La date de démarrage souhaitée pour l'ensemble de la mission du prestataire est fixée au 02/07/2018.

## IV. ENVIRONNEMENT ET VOLUMETRIE DE L'ACTIVITE

### A. VOLUMES CONSTATES

---

Le nombre annuel de requêtes reportées pour l'année 2017 est de 3689.

Le temps moyen estimé de dépannage d'un incident est de 2 heure.

Le temps estimé de défaillance des équipements et estimé à 1 heure par semaine pour les serveurs, et 4 heures par semaine pour l'ensemble des postes de travail, pour un coût de 80000 euros par an.

### B. REPARTITION DES ACTIVITES

---

#### 1. INCIDENTS

Sur le nombre de requêtes totale de l'année 2017, la société a constaté que 2324 (63%) d'entre elles sont des incidents.

#### 2. PROBLEMES

Sur le nombre de requêtes totale de l'année 2017, la société a constaté que 1033 (28%) d'entre elles sont des problèmes.

#### 3. DEMANDES DE SERVICES

Sur le nombre de requêtes totale de l'année 2017, la société a constaté que 332 (9%) d'entre elles sont des demandes de services.

### C. ENVIRONNEMENT

---

#### 1. PERIMETRE TECHNIQUE

L'environnement du système d'information est composé actuellement des éléments suivants :

- Ordinateurs de bureau, portables et tablettes : Windows XP/7/10
- Serveurs : 2012R2 et Debian 8
- Smartphones : Android
- Messagerie Exchange
- Bases de données MySQL

---

## 2. PERIMETRE APPLICATIF

La société utilise les éléments suivants :

- SAP
- CRM
- Power BI
- Suite office 2010 & 2016
- Office 365
- Diverses applications métiers pour la production (notamment une exclusive à Windows XP)

---

## 3. ETAT DU PARC INFORMATIQUE ACTUEL

Voir Annexe *Listing équipements* page 16

## V. CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

### A. PLANNING

---

Le planning détaillé de l'exécution des différentes missions du prestataire sera établi en concertation de celui-ci avec les responsables clés de la société en comité stratégique (Voir chapitre *Instances de pilotage* page 13).

### B. LOCALISATION

---

Toutes les missions du prestataire se dérouleront sur les 2 sites de la société TURBOTECH 2000 : celui du siège social et celui de la production.

### C. GOUVERNANCE & REPORTING

---

La société propose l'organisation suivante afin d'assurer les échanges entre elle et le prestataire, et de réaliser toutes les actions de décisions et de pilotage de la mission du prestataire.

---

#### 1. INSTANCES DE PILOTAGE

##### *COMITE STRATEGIQUE*

Composé du Directeur Général, du Directeur des Systèmes d'Information, du Directeur Administratif et Financier, du Directeur des Achats et du chef de projet pour la société ; et des interlocuteurs du prestataire. Il se réunira au préalable avant le début de la mission du prestataire puis selon le besoin. Il aura la charge de la définition du planning, du choix et du financement des solutions et outils, et de la direction à prendre pour le projet.

##### *COMITE DE PILOTAGE*

Composé du Directeur des Systèmes d'Informations, du chef de projet et des responsables de services pour la société ; et des interlocuteurs du prestataire. Il se réunira au démarrage de la mission du prestataire puis selon les besoins. Il aura la charge de l'organisation, de la gestion, et des conditions de déploiement des solutions du prestataire dans les services de la société. Il définira aussi un planning précis de ces déploiements selon les services.

##### *COMITE TECHNIQUE*

Composé du chef de projet et des chefs de services pour la société ; et des interlocuteurs du prestataire. Il se réunira au démarrage de la mission du prestataire puis de façon hebdomadaire. Il aura la charge faire le point sur l'avancement de la mission du prestataire, de s'assurer que la direction du projet prise en comité stratégique est respectée, et de faire remonter (ou faire corriger lorsque cela est possible) les problèmes éventuels rencontrés pendant la mission du prestataire.

---

## 2. ENGAGEMENTS RESPECTIFS

### *POUR LA SOCIETE TURBOTECH 2000*

La société s'engage envers le prestataire sur les points suivants :

- Fourniture du matériel nécessaire à la réalisation de sa mission, notamment pour la mise à niveau (ou le renouvellement) des équipements du parc informatique.
- Mise à disposition de locaux sur les 2 sites de la société pour que l'usage que le prestataire jugera nécessaire (bureaux, stockage, atelier...)
- Mise à disposition de 2 salles de formation sur le site du siège social.
- Prise en charge des coûts des différents outils et solutions que le prestataire mettra en place après validation en comité stratégique (logiciels, licences...)

### *POUR LE PRESTATAIRE*

Le prestataire devra s'engager à mettre en œuvre les moyens humains, logistiques et techniques pour l'accomplissement et la réussite de sa mission sans dépassement de la date prévue.

---

## 3. INDICATEURS ET ENGAGEMENTS DE SERVICE

Cette mission doit être terminée pour le 01/06/2019 au plus tard. Lors de la fin de mission les différents comités s'assureront que tous les indicateurs démontrent la réussite de celle-ci, que tous les objectifs ont été remplis et les contraintes respectées. Ceci conditionnera la validation de la réussite de la mission du prestataire.

Du fait de la nature de la mission, ce projet sera réalisé en mode forfait avec validation d'un résultat attendu sur les enjeux de cette mission.

## VI. ANNEXES

### A. GLOSSAIRE

---

**Analyse fonctionnelle :** Démarche qui consiste à rechercher et à caractériser les fonctions offertes par un produit pour satisfaire les besoins de son utilisateur.

**Cahier des charges :** Document qui doit être respecté lors de la réalisation d'un projet. Le cahier des charges sert à formaliser les besoins et à les expliquer aux différents acteurs pour s'assurer que tout le monde soit d'accord. Il permet notamment de cadrer les missions des acteurs impliqués, à sélectionner le prestataire, et à organiser la relation tout au long du projet. C'est un document contractuel entre le client et le prestataire.

**Classe de flexibilité :** Indication littérale placée auprès du niveau d'un critère d'appréciation permettant de préciser son degré de négociabilité ou d'impérativité.

- F0 : flexibilité nulle, niveau impératif
- F1 : flexibilité faible, niveau peu négociable
- F2 : flexibilité bonne, niveau négociable si contre partie
- F3 : flexibilité forte, niveau négociable

**Critère :** Caractère retenu pour apprécier la manière dont une fonction est remplie ou une contrainte respectée.

**Flexibilité du niveau de critère :** Ensemble d'indications exprimées par le demandeur sur les possibilités de moduler le niveau recherché pour un critère d'appréciation.

**Fonction :** Une fonction se compose d'un verbe ou d'un groupe verbal caractérisant l'action, et de compléments représentant les éléments du milieu extérieur concernés par la fonction.

**Incident :** Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

**Niveau de critère :** Grandeur repérée adoptée pour un critère d'appréciation d'une fonction.

**Problème :** Cause inconnue d'un incident significatif ou de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes affectant le bon fonctionnement du système d'information ou du "métier" de l'entreprise.

**Processus :** Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté.

**Système d'information :** Ensemble organisé de ressources qui permet de collecter, stocker, traiter et distribuer de l'information<sup>1</sup>, en général grâce à un ordinateur.



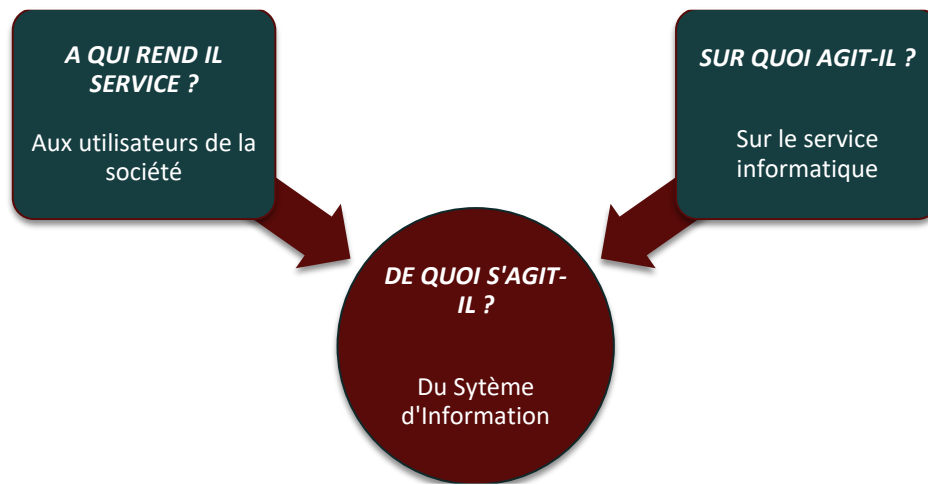
## B. LISTING EQUIPEMENTS

<u>CATEGORIE</u>	<u>MARQUE</u>	<u>MODELE</u>	<u>QUANTITE</u>
<u>Ordinateur de bureau</u>	Dell	Optiplex GX520 (Windows7 Pro)	36
		Optiplex 320 (Windows 7 Pro)	18
		Optiplex 320 (Windows 7 Pro)	22
	HP	280 G1 (Windows 7 Pro)	6
	Lenovo	ThinkCentre M710 (Windows 7 Pro)	19
		ThinkCentre M910 Tiny (Windows 7 Pro)	13
	Compaq	Evo D500 (Windows XP Pro)	6
<u>Ordinateur portable</u>	Dell	Latitude E5470 (Windows 7 Pro)	10
		Latitude E5540 (Windows 7 Pro)	3
	HP	Probook 450 G5 (Windows 10 Pro)	9
<u>Serveur</u>	Dell	PowerEdge T330 (2012 R2 / Debian 8)	2
<u>Tablette</u>	Microsoft	Surface pro 3 (Windows 10 Pro)	5
<u>Smartphone</u>	Samsung	Galaxy A3 (Android)	13
	Huawei	P9 Lite (Android)	9
<u>Téléphone fixe</u>	Alcatel	IP800	82
<u>Switch</u>	Cisco	SF500-48	7
<u>Routeur</u>	Cisco	1221 ISR	2
<u>Ecran</u>	Dell	/	/
	Acer	/	/
	Lenovo	/	/
	Toshiba	/	/
<u>Imprimante</u>	Ricoh	Aficia MPC300	15
	Xerox	WorkCentre 6027	4

## C. ANALYSE FONCTIONNELLE

---

### 1. BETE A CORNE



#### Pourquoi (causes) ? :

- Système hétérogène,
- Pertes d'exploitation
- Temps de réparations trop longs et trop coûteux
- Infraction envers la norme DEEE

#### Pourquoi (besoin) ? :

- Gérer le parc
- Gérer les incidents
- Réduire les temps et coûts d'intervention
- Avoir une continuité de service
- Avoir de la gestion de contrats de maintenance et des garanties
- Gérer la fin de vie des équipements

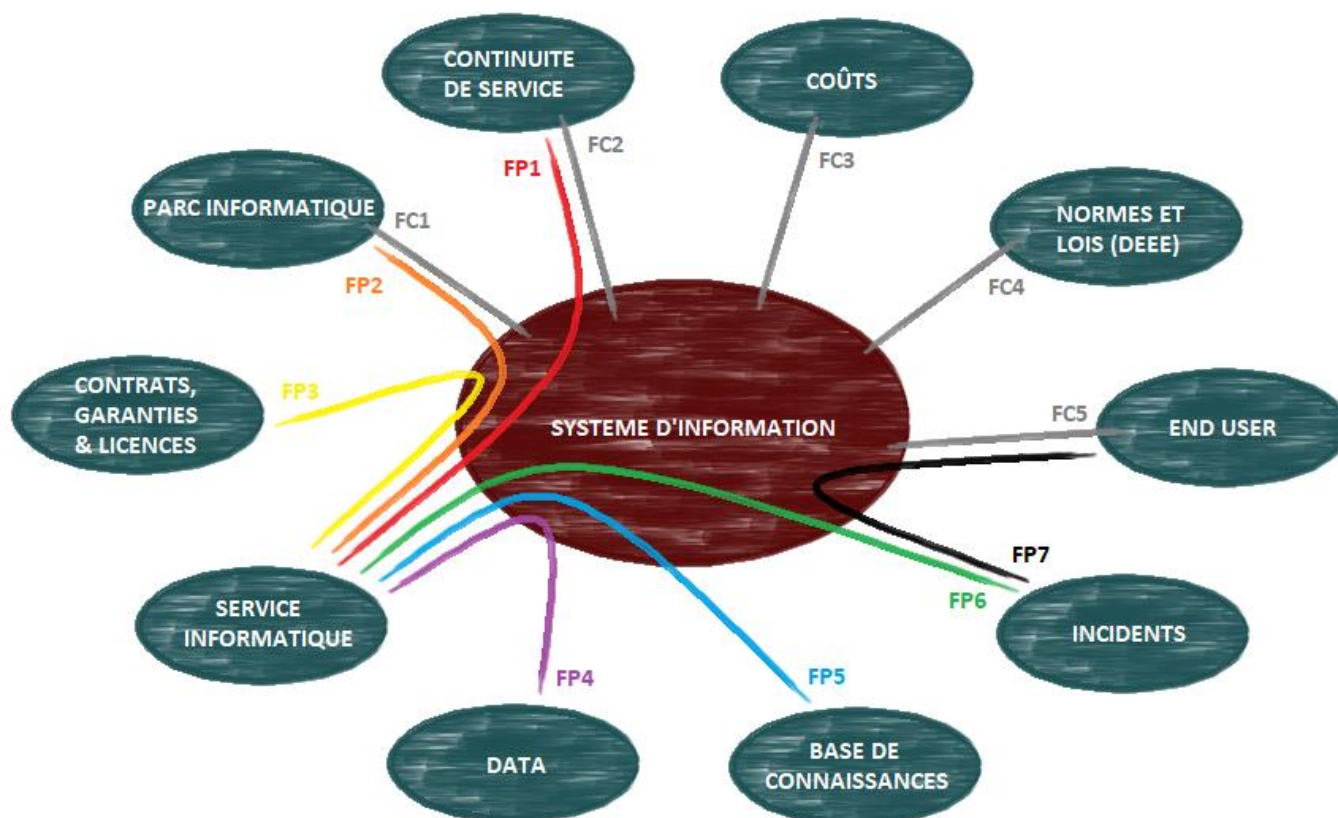
#### Dans quel but ? :

- Harmoniser, répertorier et avoir de la vision sur le parc
- Assurer un meilleur support utilisateur
- Avoir un pourcentage de temps de bon fonctionnement des équipements acceptable
- 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

#### Pourquoi ce but ? :

- Réduire les coûts liés aux défaillances et pertes d'exploitation
- Avoir un service informatique efficace, efficient et qui produit de la valeur (via de la satisfaction utilisateur)
- Être en conformité avec les normes environnementales

## 2. DIAGRAMME D'ENVIRONNEMENT



## 3. TABLEAU FONCTIONNEL

### FONCTIONS PRINCIPALES

FP1	<u>Le service informatique</u> <b>ASSURE</b> la continuité d'activité informatique
FP2	<u>Le service informatique</u> <b>INVENTORISE ET GERE</b> le parc informatique
FP3	<u>Le service informatique</u> <b>GERE</b> les contrats de maintenances / garanties / licences
FP4	<u>Le service informatique</u> <b>SECURISE</b> la data de la société et de ses services / utilisateurs
FP5	<u>Le service informatique</u> <b>ENRICHIT ET UTILISE</b> une base de connaissance
FP6	<u>Le service informatique</u> <b>GERE</b> les incidents
FP7	<u>L'utilisateur</u> <b>SIGNALE</b> les incidents

### FONCTIONS CONTRAINTES

FC1	La solution respecte le parc informatique existant (infrastructures matérielles / logicielles / applicatives)
FC2	La solution ne doit pas perturber l'activité de service pendant le déploiement et l'exploitation
FC3	La solution doit réduire les coûts liés au Système d'Information
FC4	La solution doit respecter la législation et les normes
FC5	La solution doit être utilisable par l'utilisateur

## CRITERES DES FONCTIONS

### FP1 : Le service informatique assure la continuité d'activité informatique

- Tolérance de panne
  - Niveau de critère<sup>3</sup> : mode dégradé
  - Flexibilité du niveau<sup>4</sup> : F0<sup>5</sup>
- Astreintes
  - Niveau : organisation en 3x8
  - Flexibilité : horaires étendus / téléphone de garde, F2
- Prévention de panne
  - Niveau : plan de maintenance
  - Flexibilité : F0
- Equipement
  - Niveau : Redondance des équipements jugés critiques
  - Flexibilité : Protection des équipements jugés critiques, F1

### FP2 : Le service informatique inventorise et gère le parc informatique

- Accessibilité de l'inventaire
  - Niveau : commun et en réseau
  - Flexibilité : F1
- Qualité du reporting
  - Niveau : listing exhaustif des caractéristiques de l'équipement
  - Flexibilité : limitation aux caractéristiques essentielles, F2
- Mise à jour régulière
  - Niveau : fréquence demi-journée
  - Flexibilité : fréquence quotidienne, F1
- Automatisation
  - Niveau : inventorisation automatisée (pas d'intervention/exécution humaine)
  - Flexibilité : F0

<sup>3</sup> Définition disponible dans le **Glossaire** page 15

<sup>4</sup> Définition disponible dans le **Glossaire** page 15

<sup>5</sup> Définition des classes de flexibilité dans le **Glossaire** page 1515

### FP3 : Le service informatique gère les contrats de maintenances / garanties / licences

- Accessibilité
  - Niveau : commun et en réseau
  - Flexibilité : F1
- Qualité du reporting
  - Niveau : listing exhaustif des caractéristiques
  - Flexibilité : limitation aux caractéristiques essentielles, F2
- Mise à jour régulière
  - Niveau : A chaque fois qu'un terme est modifié
  - Flexibilité : tous les 30 jours, F2
- Automatisation
  - Niveau : exécution automatisée (pas d'intervention/exécution humaine)
  - Flexibilité : exécution humaine, F2

### FP4 : Le service informatique sécurise la data de la société et de ses services / utilisateurs

- Fréquence de sauvegarde
  - Niveau : 1h
  - Flexibilité : ½ journée, F1
- Quantité sauvegardée
  - Niveau : intégralité
  - Flexibilité : données essentielles pour la poursuite de l'activité, F1
- Méthode de sauvegarde
  - Niveau : RAID + plan de sauvegarde
  - Flexibilité : choix du RAID, choix du plan, F3

### FP5 : Le service informatique enrichit et utilise une base de connaissance

- Accessibilité
  - Niveau : commun et en réseau
  - Flexibilité : documentation papier, F2
- Qualité du reporting
  - Niveau : exhaustif (incidents, procédures, informations de fonctionnement...)
  - Flexibilité : limitation l'essentiel pour le fonctionnement du service F2
- Mise à jour régulière
  - Niveau : A chaque incident pas encore présent dans la base ou changement de procédure
  - Flexibilité : F1

#### FP6 : Le service informatique gère les incidents

- Délai de prise en compte
  - Niveau : 5 minutes maximum
  - Flexibilité : + 5 minutes en horaires ouverts, à définir en horaires non ouverts, F1
- Délai d'intervention
  - Niveau : 10 minutes maximum pour les incidents critiques
  - Flexibilité : +/- 5 minutes en horaires ouverts, +/- 20 minutes en horaires non ouverts F1
- Délai de retour à la normale
  - Niveau : 20 minutes maximum pour les incidents critiques
  - Flexibilité : +/- 5 minutes en horaires ouverts, +/- 20 minutes en horaires non ouverts F1

#### FP7 : L'utilisateur signale les incidents

- Définition de l'utilisateur
  - Niveau : tout employé de la société
  - Flexibilité : responsable de service + tout le service informatique, F2
- Hotline
  - Niveau : 24h/24h (organisation en 3x8)
  - Flexibilité : 8h-18h + astreinte / téléphone de garde, F2
- Ticket
  - Niveau : signalement 24h/24h, ergonomique
  - Flexibilité : F1

#### FC1 : La solution respecte le parc informatique existant (infrastructures matérielles / logicielles / applicatives)

- Renouvellement des équipements
  - Niveau : pas de renouvellement
  - Flexibilité : renouvellement matériel obsolète, F1
- Adaptation
  - Niveau : adapté aux équipements actuels
  - Flexibilité : F0

#### FC2 : La solution ne doit pas perturber l'activité de service pendant le déploiement et l'exploitation

- Perturbation maximale
  - Niveau : pas de perturbation
  - Flexibilité : mode dégradé, F1
- Durée de déploiement
  - Niveau : 1 jour
  - Flexibilité : 1 semaine, F2

**FC3 : La solution doit réduire les coûts liés au Système d'Information**

- Réduction des coûts de fonctionnement
  - Niveau : 1% du budget
  - Flexibilité : F0

**FC4 : La solution doit respecter la législation et les normes**

- Etendue
  - Niveau : toute la législation et les normes concernées par la société
  - Flexibilité : F0
- Conformité
  - Niveau : pas d'infraction
  - Flexibilité : F0

**FC5 : La solution doit être utilisable par l'utilisateur**

- Ergonomie
  - Niveau : simple et agréable d'utilisation
  - Flexibilité : F3
- Formation des utilisateurs
  - Niveau : tous les employés de la société
  - Flexibilité : utilisateurs concernés, F3