



ADN CONSULTING

RAPPORT – GESTION DE PARC MIRAGE STAR-TRAVEL

SOMMAIRE

I. Présentation de l'Agence-Conseil : ADN Consulting

II. Présentation de Mirage Holdings

- 1) Contexte Général**
- 2) Objectifs & Stratégie**

III. Présentation de MST

IV. Etat des lieux et la stratégie proposée

- 3) Etude de l'existant**
- 4) Processus du service planification**
- 5) Portefeuille clients concernés**
- 6) Les accords de service**
- 7) Le calcul du TCO**



ADN CONSULTING

I) PRESENTATION DU CABINET ADN CONSULTING :

1) Qui sommes-nous ?

Agence de conseil, et éditeur de logiciels, créée en 2015, **ADN Consulting** est un acteur majeur de la Gestion de Parc Informatique et du Helpdesk, leader en France pour le marché des PME et des ETI.

Plus de **1 000 clients en France et dans le monde**, ont choisi les solutions **ADN Consulting** pour maîtriser leur infrastructure et piloter leur activité quotidienne via une:

- **Traçabilité** des matériels, logiciels, licences, contrats,
- **Organisation** et planification de la charge de travail
- **Communication** et suivi du support et des services délivrés aux utilisateurs
- **Production** d'indicateurs et d'informations fiables et à jour pour prendre les meilleures décisions.

Quelques exemples de nos clients qui nous ont fait confiance :



INTERCONTINENTAL
CARLTON CANNES





ADA CONSULTING

Proches de nos clients, nous entretenons un rapport privilégié avec nos utilisateurs pour faire évoluer nos différentes générations de logiciels et vous proposer:

- **Différentes solutions personnalisées selon le besoin**
- **Installées et pré-paramétrées en moins de 24h**
- **Rentabilisées en moins d'un an.**

C'est pourquoi des équipes informatiques, gérant quelques centaines à plusieurs milliers de postes, de l'industrie, des services, de l'assurance, de la distribution, du tourisme, de la santé, de collectivités territoriales, en France, Belgique, Luxembourg, Suisse, Canada... plébiscitent nos solutions depuis de nombreuses années.

2) Les avantages de nos offres de services :

a) Des solutions clé en main :

- **Biens** : matériels, logiciels, licences
- **Personnes** : utilisateurs, intervenants, prestataires
- **Demandes** : support, service, intervention
- **Support et services** : maintenance, assistance
- **Finances** : cycle de vie, contrats, stocks
- **Indicateurs** : reporting, KPI, analyse

Centralisez et partagez vos données, documents, informations, alertes et reporting pour répondre à toute question sans perte de temps.



ADN CONSULTING

b) Un accompagnement sur mesure :

- **Étude** : conseils, best practice, reprise d'existant
- **Conduite de projet** : implémentation, phases clés de mise en œuvre, personnalisation des indicateurs
- **Conduite du changement** : procédures et modes opératoires, communications internes
- **Formation** : Transfert de compétence à l'administration, formations-actions personnalisées (objectifs visés, publics concernés), certifications
- **Suivi d'exploitation** : bilans de compétences, diagnostics d'exploitation
- **Support technique et fonctionnel** : hotline, maintenance corrective et évolutive

Profitez de notre expérience et de notre expertise pour garantir le succès de votre projet.

3) Présentation de l'équipe intervenante :

Suite à la sollicitation de la société **MIRAGE HOLDING** à nos services, une équipe de 3 consultants se sont déplacés au sein du siège au NAVADA, pour étudier la situation de la société, faire un état des lieux de l'existant afin de lui proposer une offre de service de gestion de son parc informatique, cette équipe est composée de :

- *Mme De Ghimelle Karaboué*
- *M. Draghi Vincent*
- *M. SACI Khalil*

4) Coordonnées de la société ADN CONSULTING :

15, avenue Archimède
Immeuble "Le Sillage"
ZAC du Bois de la Chocque
02100 SAINT-QUENTIN
Tél : +33 (0)3 23 65 65 95
Fax: +33 (0)3 23 65 80 25
Email : contact@clarilog.com

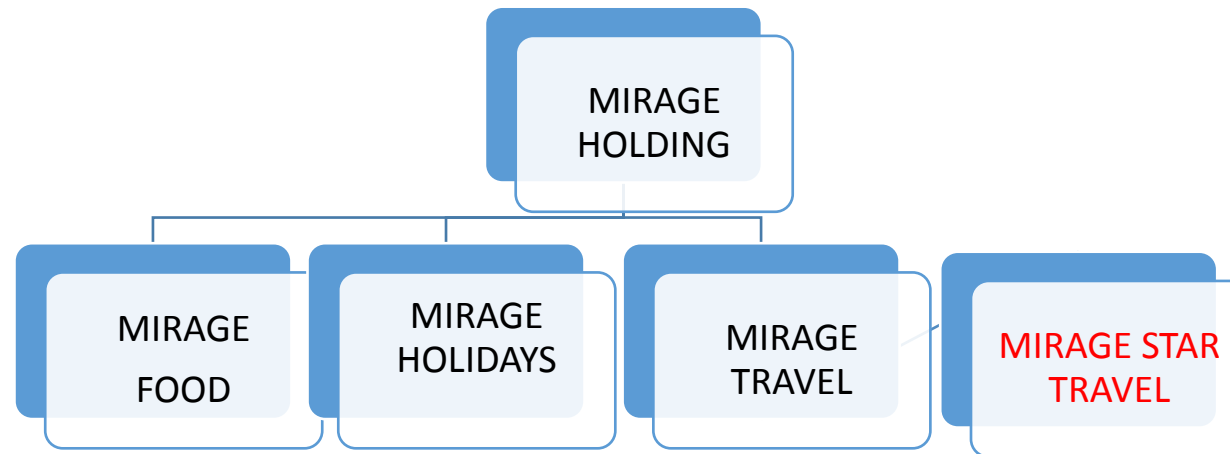


ADA CONSULTING

II) PRESENTATION DE MIRAGE HOLDING :

1) Contexte général :

MIRAGE HOLDINGS, est une société multinationale qui a divers domaines d'activités, elle est composée de 4 filiales, son organigramme se présente comme suit :





ADA CONSULTING

La stratégie de **Mirage Holding** est de réaliser régulièrement des acquisitions et des reventes de sociétés pour faire des plus-values, et il est fort probable que la filiale **MST** soit vendue à court ou moyen termes.

Au cours de l'année 2019 elle a réalisé un chiffre d'affaire globale de 50 Millions de Dollars répartis comme suit :

- Mirage Food : 22 M\$
- Mirage Holidays : 8M\$
- Mirage Travel : 15M\$
- Mirage Star Travel : 5M\$

2) Les objectifs de la société Mirage Holding :

A court et à moyen termes Mirage Holding table sur :

- Une augmentation de 10 % annuelle de base de clients potentiels, concernant sa filiale Food.
- La vente de 30% de plus d'offres de vacances, sur Mirage Holidays, proposant un paiement par carte de crédit échelonné, sur 10 prélèvements, ce qui pourrait attirer plus de clients.
- Augmenter de 35% les ventes de produits voyages, pour la filiale Mirage Travel par rapport à l'année dernière,
- Augmentation de nombre de tirs de navette, à 1 tir par mois concernant la filiale MST.
- Diversifier son activité sur de nouveaux marchés, commençant par le marketing produit en rapport avec l'espace, via sa filiale MST.
- Etendre son réseau d'agences commerciales à travers le monde.

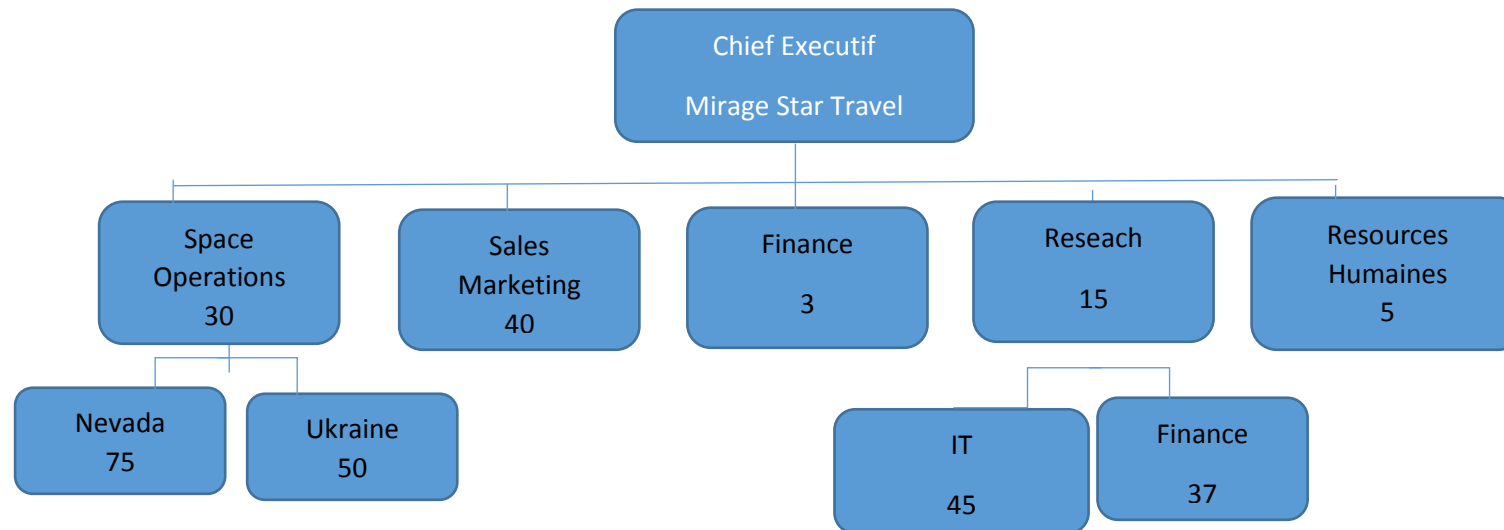


ADA CONSULTING

III) PRESENTATION DE MIRAGE STAR TRAVEL :

Cette filiale est l'une des premières sociétés sur le marché qui a été créée il y a un an, et propose des voyages dans l'espace au grand public. L'activité se développe assez rapidement, actuellement il y'a des tirs de navettes tous les 2 mois à partir de deux sites : Le Nevada et l'Ukraine.

MST a rencontré un grand succès, ce qui la place leader du marché, mais la concurrence commence à se faire sentir. Elle souhaite donc améliorer son efficacité et la satisfaction de sa clientèle, afin de garder son statut de leader sur le marché et se développer. Elle dispose actuellement de 7 bureaux commerciaux à : Paris, Londres, New York, Los Angeles, Sydney, Rio de Janeiro et Tokyo et elle prévoit d'ouvrir de nouvelles agences commerciales et d'étendre le département des opérations aéronautiques. Son objectif est d'augmenter le nombre de tirs à raison d'un tir par mois et par site, d'ici l'année prochaine.





ADA CONSULTING

L'organigramme de MST

MST comporte environ 300 employés, répartis dans les 5 départements suivants :

- Ressources Humaines : 5
- Research : 15
- Finance : 3 et qui comporte les départements IT (45) et Finance (37)
- Sales et marketing : 40
- Space Operations : 30 qui est composé de deux bases de tir : Nevada (75) et Ukraine (50)

Notre mission est de doter la filiale MST d'une gestion de parc informatique. L'entreprise dispose d'un Département Informatique dirigé par un CIO, lequel reporte au Directeur Financier.



IV) ETAT DES LIEUX ET LA GESTION DE PARC PROPOSEE :

1) Etude de l'existant :

<i>Services Informatiques Existants</i>	<i>Etat des Lieux</i>	<i>Infrastructures, logiciels</i>	<i>Fournisseur</i>	<i>Clients</i>	<i>Problématiques</i>	<i>Préconisations</i>
Planification	<ul style="list-style-type: none"> - Un système de planification existe déjà. (Gestion de plannings et des agendas des personnels et des ressources nécessaires pour les vols spatiaux) - Plusieurs nouvelles versions mineures pour supporter les évolutions métier 	<ul style="list-style-type: none"> - Data Center au Nevada - Serveur Unix - Interface WEB 	DSI interne	Département des opérations aéronautiques en Ukraine et au Nevada	L'incompatibilités des certaines versions de l'application de Planification avec le navigateur WEB	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une base de données de gestion de configuration (CMDB) afin de comprendre la configuration de chaque version et d'éviter les conflits et incompatibilités des versions. - Quelle est la fréquence de la mise en production des futures versions. - Prévoir une documentation pour former les utilisateurs sur les différents processus
Logistique	<ul style="list-style-type: none"> - Le système supporte les remplissages en carburant et la maintenance des navettes - Approvisionnement des ampoules électriques des bureaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Serveurs sous Microsoft Windows - Echange des messages avec l'application de planification via un middleware Message Queue 	DSI interne	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe chargée de la Maintenance des Navettes - Moyens Généraux - Techniciens dépannage 	<ul style="list-style-type: none"> - Le système de logistique est sous-exploité. 	Inclure les données de la Planification dans ce système de logistique



ADA CONSULTING

Contrôle des vols	<ul style="list-style-type: none"> - Gère les aspects des lancements, des vols et des atterrissages des missions spatiales 	<ul style="list-style-type: none"> - Application, logiciel, matériel, système d'exploitation, maintenance sont propriétaires 	Entièrement externalisé via un sous-traitant.	Département Space Operations	Le système fonctionne très bien, de même que la maintenance. Par contre il y a une opacité au niveau du système d'exploitation du logiciel de contrôle des vols et du matériel. Enjeu sécuritaire énorme.	L'idéal serait de reprendre la main et internaliser le service de Contrôle de vols qui a une valeur critique en termes d'enjeux sécuritaires. Cela engendrerait d'énormes coûts. Vu que la Stratégie de Mirage Holdings est de revendre MST à court ou moyen terme, il serait préférable de revoir l'accord de service conclu avec ledit prestataire et renforcer le volet juridique de cet accord.
E-People	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des RH 	<ul style="list-style-type: none"> - Système WINDOWS - Solution logicielle standard et personnalisé. 	RH et un ex-employé	RH	<ul style="list-style-type: none"> - Cas flagrant de SHADOW IT. - Ce logiciel n'est pas supporté par le Dpt. IT 	<ul style="list-style-type: none"> - E-people fait partie du catalogue. Il est anormal que la gestion de ce service informatique n'incombe pas au Dpt. IT. Il faut qu'il soit géré par ce dernier.
Poste de travail et bureau	<ul style="list-style-type: none"> - 300 Postes de travail standard 	Package comprenant les traitements de texte et les outils de production personnelle	DSI et Moyen Généraux	Employés de MST	Les supports de niveaux 1 et 2 ne sont pas assurés. Ni par la DSI, ni par la Holding qui n'assure que le niveau 3. Les immobilisations	L'identification et la quantification des postes de travail et bureau n'est pas assurée par la DSI de MST mais relève directement de la Holding. Donner cette prérogative à la DSI de MST.



ADA CONSULTING

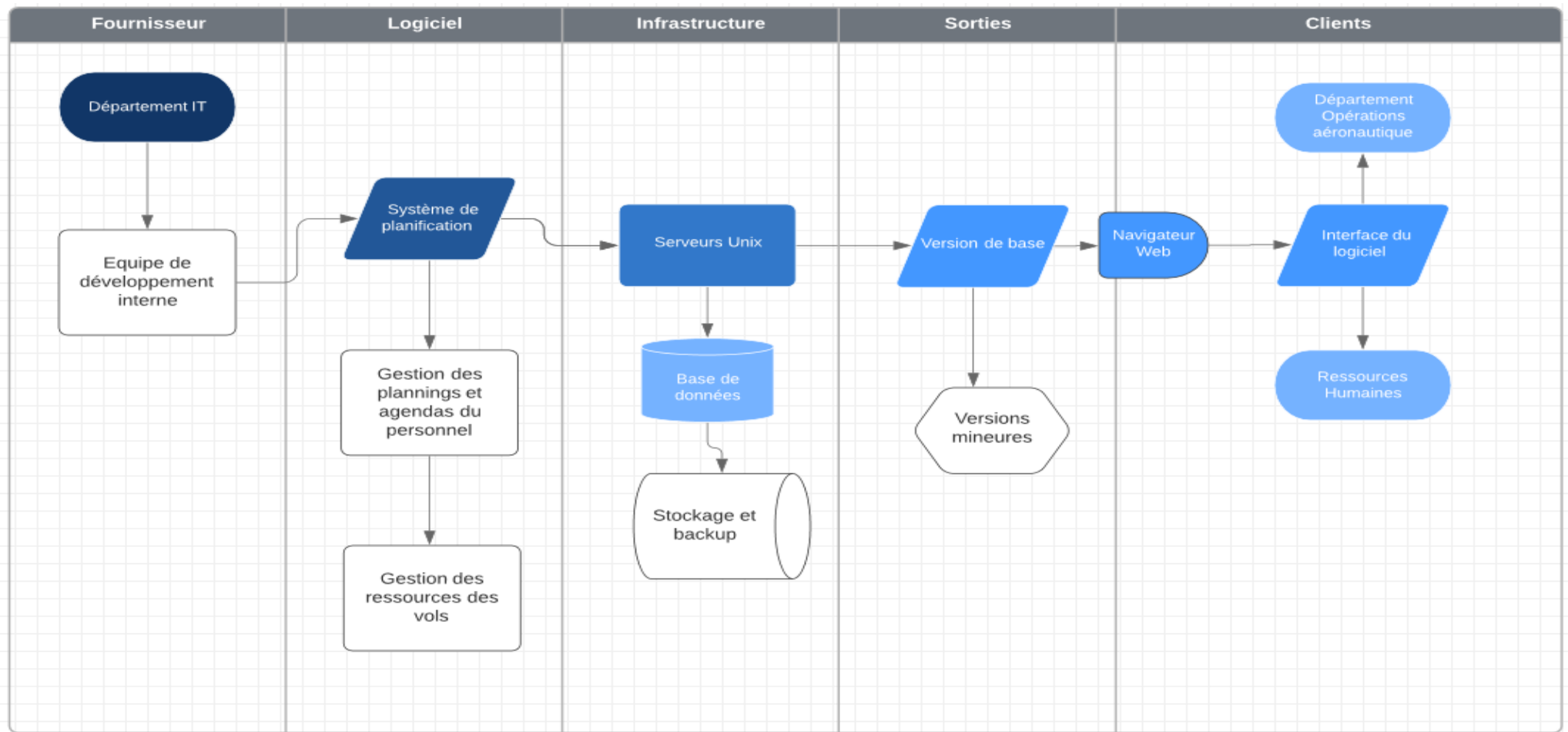
					(postes de travail et bureau) sont directement fournies par Mirage Holding.	Les niveaux de support 1 et 2 doivent être assurés par la DSI de MST.
E-mail et messagerie	Serveurs de messagerie directement gérés par MST. Serveurs connectés au réseau Messagerie de Mirage Holding Données stockées dans des fichiers partagés LES Entités Métier souhaitent un système dédié à la gestion des relations avec les clients externes.	SERVEURS DE MESSAGERIE DE MST ET DE MIRAGE HOLDING SERVEURS DE STOCKAGE	DSI interne	Les services sales et marketing, la FINANCE,	PB de confidentialité de données sensibles sur les clients, Un entremêlement des services des messagerie qui entraîne des erreurs	Que chaque entité possède et gère son propre système de messagerie Instaurer des habilitations pour gérer les niveaux d'accès afin de garantir une meilleure sécurisation des données clients Mise en place d'un CRM (ou pas) pour la gestion des relations clients.
LAN et WAN	Sous contrat avec un fournisseur externe Le support LAN est fourni localement	LAN WAN	Prestataire externe, et Utilisateurs	Employés de MST	PB DE CONNEXION, INSTABLE	REVOIR LE NIVEAU DE QUALITE DE LA PRESTATION, POUR ASSURER UN BON NIVEAU DE DISPONIBILITE ET DE QUALITE DE CONNEXION ; ou sinon changer de fournisseur d'accès.

Les problématiques rencontrées par Mirage Star Travel sont nombreuses et diverses. Nous avons donc choisi une autre approche, celle de traiter uniquement du service Planification.



2) Processus du service planification :

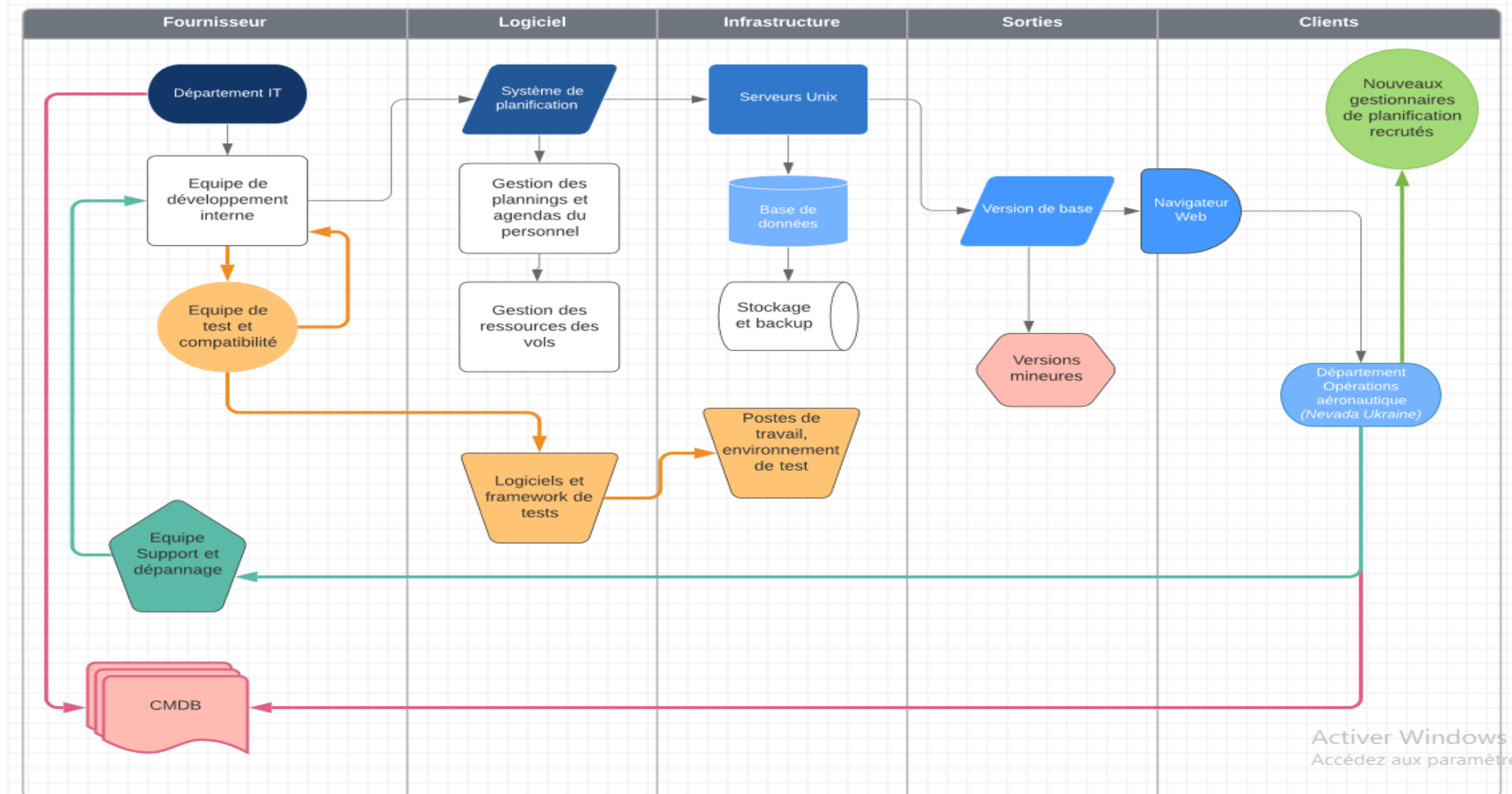
Ci-dessous un schéma qui explique le fonctionnement actuel du processus de service planification :





ADN CONSULTING

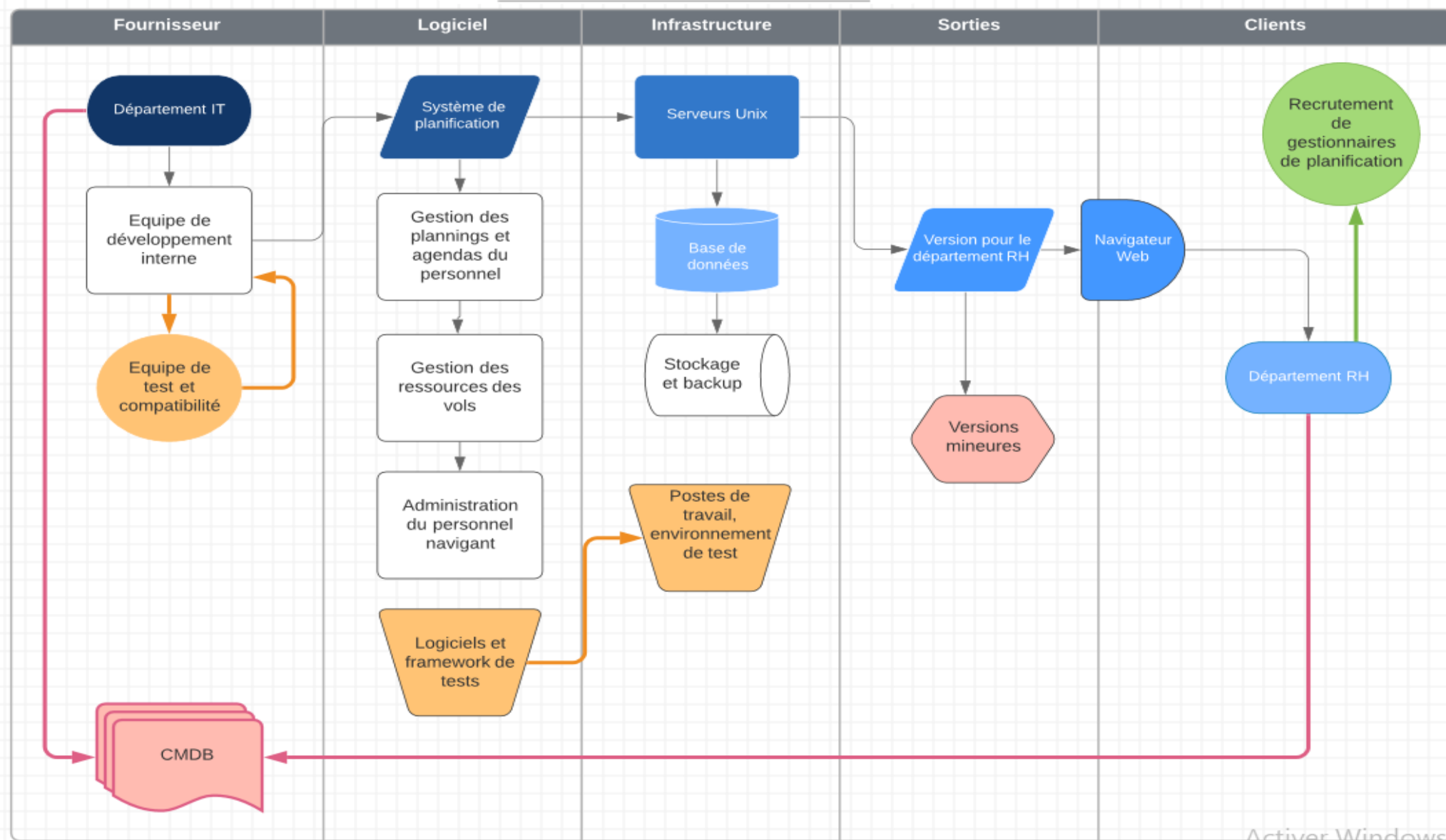
Service Planification Client 1





ADA CONSULTING

Service Planification Client 2





ADN CONSULTING

On notera dans l'offre que la CMDB est l'offre principale que nous proposons.

Un catalogue de services sera proposé en référence au Service Planification de MST.

Ce service, suivant notre offre pourrait être utilisé par 3 clients identifiés dans l'entreprise MST, à savoir :

1 Client Métier : Département Space Operations

2 clients Techniques : le Département IT et le Département RH

La gestion de Parc étant inexistante chez MST, ADN Consulting propose d'utiliser le CMDB d'ITIL pour la conception de notre catalogue de services. La CMDB une base de données de gestion de configuration qui comporte tous les composants d'un système IT de manière à avoir une vue d'ensemble sur l'organisation de ces composants et d'en modifier leur configuration si nécessaire. Sans cet outil, les clients ne savent pas quels services existent, ni quel est le niveau de performance attendu, et réinventent la roue dans leur coin à grands frais. Il s'agit donc en premier lieu d'un moyen de communication.

Nous nous baserons sur les services informatiques existants à la DSI pour la création de notre CMDB.

La CMDB constituera donc un référentiel qui sert d'entrepôt de données pour toutes les installations IT de MST sur les différents sites. Elle contiendra les données relatives à l'ensemble des actifs IT ainsi que des relations descriptives entre ces actifs.

Un autre avantage est que la CMDB fournit une vue organisée des données de configuration et un moyen d'examiner ces données à partir de n'importe quel point de vue.

Le dépôt fournit un moyen de compréhension :

- De la composition des actifs critiques tels que les SI
- Des sources en amont ou de la corrélation entre les actifs
- Les cibles en aval des actifs



ADA CONSULTING

3) Le portefeuille de clients concernés :

a) Client 1 : Département IT



RESSOURCES :

- Equipe de Développeurs
- Equipe de Testeurs
- Equipe HelpDesk

INFRASTRUCTURES

LOGICIELS



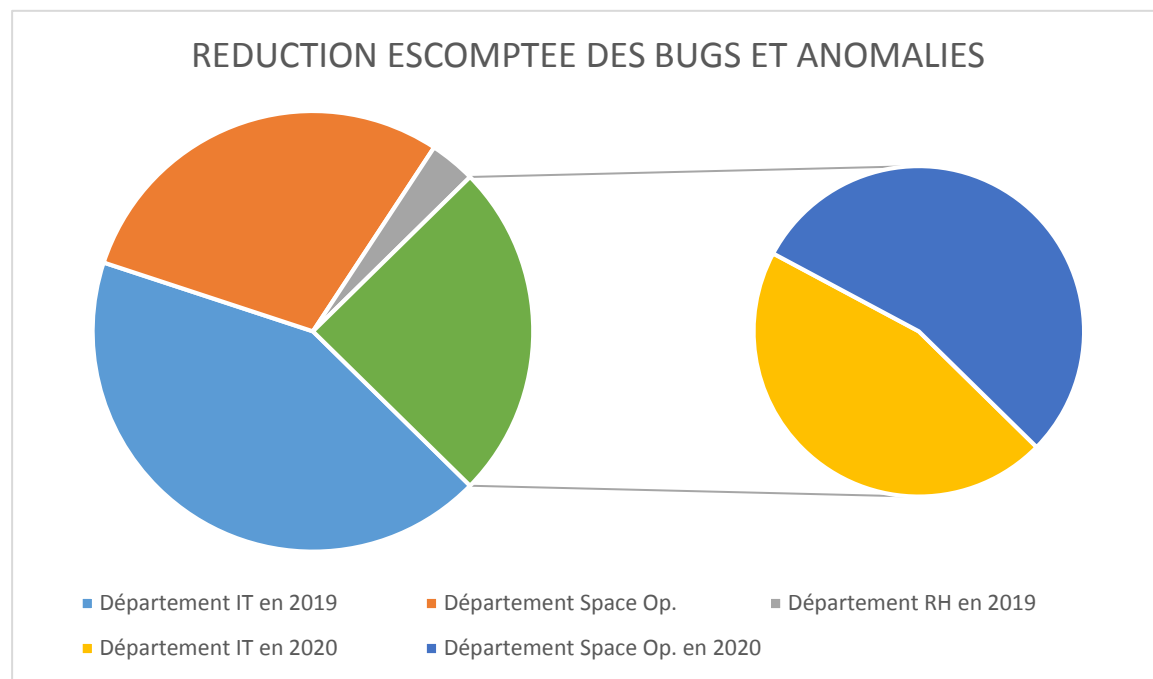
Présentation de la valeur ajoutée de la CMDB aux équipes Informatiques

Equipe de Développement	Equipe de testeurs	Equipe Helpdesk
La CMDB doit fournir aux opérationnels le moyen de comprendre l'impact des changements d'un composant de l'architecture sur les applications qu'il gère.	La CMDB permettra grâce à la documentation fournie, de réaliser les tests adéquats et de gagner en performance de détection d'erreur.	La CMDB permet d'améliorer l'efficacité de l'équipe Support en leur donnant le moyen de corréler des incidents ouverts par des utilisateurs sur une application à des événements détectés sur des serveurs. Cette faculté d'analyse d'impact réactive est fondamentale pour réduire le temps de résolution des incidents.
<ul style="list-style-type: none"><u>GESTION DES DROITS/NIVEAUX DE SECURITE</u> : La CMDB permettra d'indiquer les différents droits attribués à chacun des utilisateurs (dans le cas d'espèces : Département IT, Département Space Operations et Département RH). 3 fonctionnalités basiques sont disponibles. L'information et ses différents niveaux de confidentialité propres au type d'utilisateur (la lire, la consulter, la modifier et enfin la supprimer). Ex. : Le niveau d'habilitation de l'équipe de développement de MST n'est pas le même que celui de l'équipe Helpdesk. Le nombre de messages d'alertes lié aux incidents d'accès aux droits était de 50 à MST/mois. Pour l'Equipe de Développement, cela passe désormais de 50 à 10 alertes mensuelles.<u>VERSIONNING</u> : Nous avons constaté que plusieurs versions mineures existent. Avec la CMDB, cela nous permet de connaître l'ensemble des fonctionnalités qui existent et de détenir l'historique des différentes versions. Au niveau des métriques, cela améliore l'efficacité et le niveau de traitement, de productivité augmente. Ex. : pour la Version 1.3 du logiciel de Planification, l'équipe Helpdesk va obtenir une réduction de 30% du délai de traitement d'un incident car elle dispose désormais du descriptif exhaustif des fonctionnalités de ce logiciel.		



- **PARAMETRAGE/CONFIGURATION** : La CMDB homogénéise l'utilisation des logiciels et autres infrastructures du parc. Chaque client aura la latitude, en fonction de ses besoins spécifiques de comprendre le paramétrage et la customisation des différentes versions et d'identifier les sources de dysfonctionnements. Cela leur permettra de mieux répondre à leurs besoins spécifiques et améliorer leur efficacité.

Ex. : la documentation grâce à la CMDB, **faciliterait les phases de tests et une baisse de 25 à 40%** de bugs ou anomalies et pourront donc aisément remonter l'information auprès de l'équipe Développement.





ADA CONSULTING

- **MODE OPERATOIRE (Manuel d'utilisation)** : Le manuel d'utilisation sera détaillé et servira aux Clients pour comprendre les processus de son métier et d'avoir une meilleure prise en main du logiciel et mieux appréhender les FAQ relatives à leurs différentes problématiques.

Par exemple : pour l'arrivée d'une nouvelle version, on effectue une MAJ du Manuel. Cela permet au Département Informatique de formaliser ses bonnes pratiques. L'utilisation du Manuel permet au Service Support de réduire le nombre de demandes d'interventions sur cette fonctionnalité.

De 200 interventions /mois, la réduction pourrait être de 20 par mois. L'équipe pourra donc ainsi se concentrer sur des incidents majeurs.

- **LOCALISATION (emplacement du site)** : Cette fonctionnalité permet de savoir où ont été déployés l'environnement de travail, les logiciels, les infrastructures, etc.

de quantifier les actifs informatiques (serveurs, infrastructures, etc) soit au Nevada ou en Ukraine, permettre de localiser les utilisateurs qui disposent. Cela permet au Helpdesk d'obtenir très rapidement des informations sur l'environnement de travail global du CLIENT ; et par ricochet, résoudre plus rapidement d'incidents, peut faire de la télémaintenance, et de dresser un inventaire précis et procéder à un étiquetage.

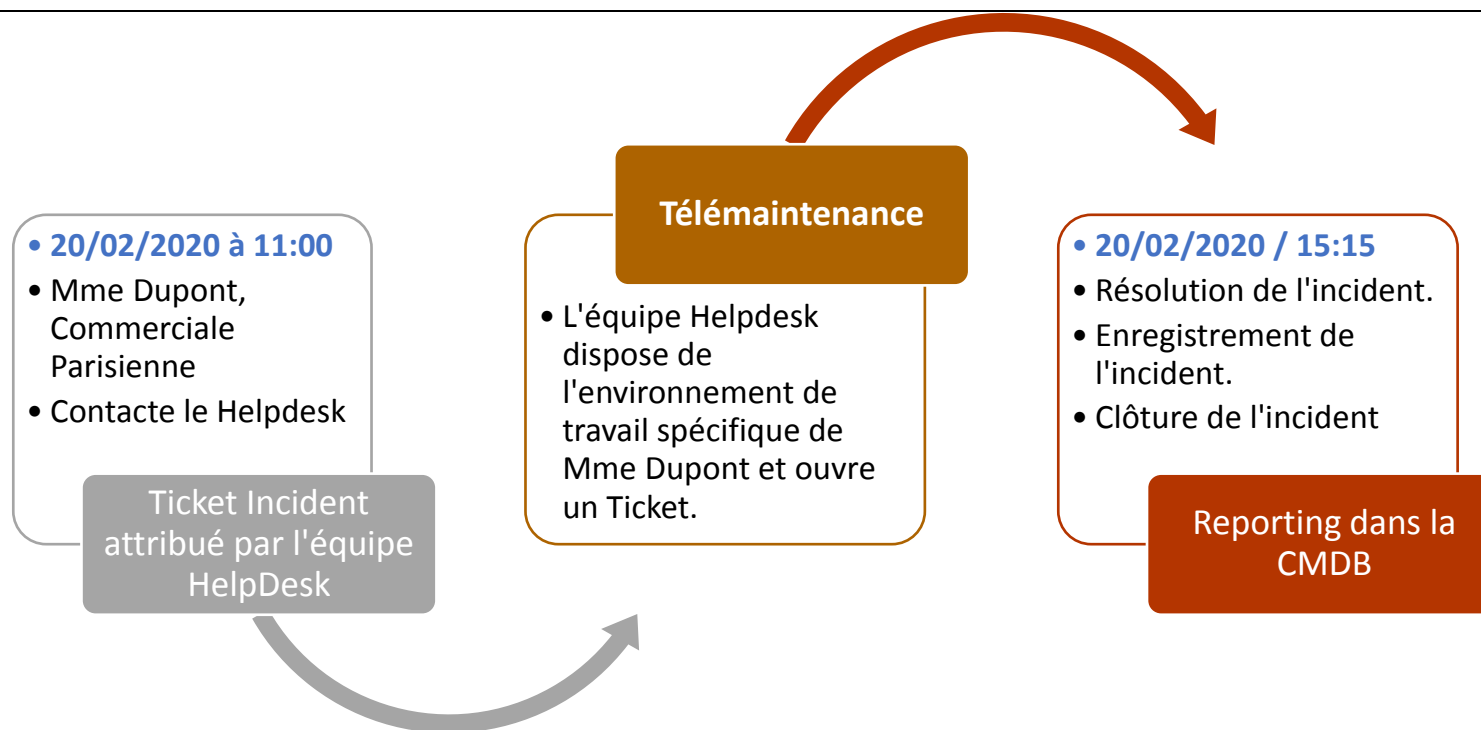
Exemple : pour l'agence commerciale située à Paris, l'équipe Helpdesk a une évaluation spécifique de l'environnement de travail. Il pourra directement intervenir sur l'adresse IP de la machine en question avec un Token d'identification. Réduction de coût pour l'intervention due à la télémaintenance et également un gain de productivité pour le commercial parisien (au lieu de 2 jours de traitement par un sous-traitant sur Paris, on passe à 2h).

Du côté des utilisateurs, on passe de 4 jours non travaillés à une seule après-midi non travaillée.

Au-delà, cela permet à l'équipe Helpdesk de produire des statistiques pour mieux analyser les incidents ;



ADA CONSULTING



- **FOURNISSEURS, CONSTRUCTEURS** : le fait de connaître la marque du Constructeur, les différents types de fournisseurs de logiciels Hardware, Matériel, permet de se reporter aux Manuels d'utilisation de ces technologies et à travers ces utilisateurs, des accords avec des fournisseurs externes. Pour le Département IT, connaître ses données sauront concrètement quels sous-traitants leur ont fourni les technologies et permettre de les contacter. EX : Dans le Département Développement, cela lui permet de connaître le stack technologique (API, framework, middleware, les bibliothèques de programmation) et de gagner en vitesse, en efficacité de développement. Chez MST, une fonctionnalité simple prenait par exemple 20 jours, avec l'utilisation de la CMDB, on passe à 5 jours travaillés. Gain de temps notable.



ADA CONSULTING

- **GESTION DES INCIDENTS** : De façon générale, le terme Incident correspond à un dysfonctionnement signalé par un utilisateur, l'objectif de la Gestion des Incidents est la suivante :

« Restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal des services et minimiser l'impact négatif sur les activités métiers et s'assurer ainsi que les meilleurs niveaux de qualité de service et de disponibilité sont maintenus »

ex. : pour les testeurs, ils ont l'historique des incidents auparavant rencontrés par le Helpdesk et cela leur permet de gagner en précision pour les versions ultérieures, identification des erreurs potentielles pour les futures versions.

Gain de temps considérable donc au niveau de leur production mensuelle. De 2 journées auparavant pour la réalisation de tests standards, ils pourront désormais effectuer ces tests en 4h.



ADA CONSULTING

b) Client 2 : Département Space Operations

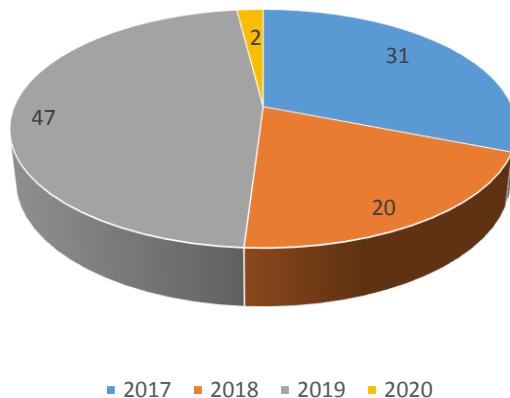
Présentation de la valeur ajoutée de la CMDB au Département Space Operations

- **VERSIONNING** : exemple : *permet d'expliciter les fonctionnalités précédentes Le personnel sera donc utilisé à un meilleur escient vu que la stratégie de MST est de doubler le volume des vols. Ils peuvent communiquer plus rapidement avec le Département IT.*
- **PARAMETRAGE/CONFIGURATION** : La CMDB contribue à l'élaboration des plannings des équipes et permet d'organiser les vols plus rapidement. A l'époque, 3 personnes s'occupaient de la planification. Avec la CMDB, une seule personne pourrait s'en charger.
- **MODE OPERATOIRE (Manuel d'utilisation)** : Ex. : Pour le nouveau gestionnaire de planning, cela permet de voir rapidement le fonctionnement, le processus et facilite la prise en main du service. Au lieu d'un mois pour une prise de poste efficiente, on passe à 3 jours grâce au manuel d'utilisation.
- **LOCALISATION (emplacement du site)** : Le Personnel Navigant est essentiellement basé sur les 2 sites du Nevada et en Ukraine. On évitera donc les erreurs de planning sur les différents sites. Les erreurs de programmation des missions sur les sites du Nevada et d'Ukraine étaient en moyenne de 30 par mois. Avec le volume de vols qui sera bientôt doublé, ces erreurs peuvent donc facilement être évités grâce à la gestion de planning via la CMDB, où on atteindra une marge d'erreurs de 4 par mois.



ADA CONSULTING

CENTRE DE TIRS EN UKRAINE Incidents constatés sur 3 ans



- **FOURNISSEURS, CONSTRUCTEURS** : suite à l'inventaire, nous avons remarqué que pour le Modèle X de câblage utilisé pour les tirs, les incidents sont nombreux et inhérents à ce modèle. Résultat : on a remonté l'information au constructeur, cela a permis de renégocier et d'obtenir une marge financière de 20% pour le préjudice causé et surtout de changer le modèle de câblage initialement fourni. Cela réduit le nombre de pannes.
- **GESTION DES INCIDENTS** : Faire un parallèle avec les incidents relevés sur les câblages Fournisseurs/Constructeurs. Sur les 50 incidents relevés sur les deux sites de tirs Nevada et Ukraine, 37 incidents étaient signalés en Ukraine. La recherche du problème a rapidement identifié les câblages du Fournisseur X comme étant à l'origine de ces incidents. Cela a amélioré le taux des incidents et permis de changer le matériel défectueux.
- **GESTION DES DROITS/NIVEAUX DE SECURITE** (UN EXEMPLE POUR SPACE OPERATIONS) : nous avons deux personnels et donc une utilisation différente. Les données des clients qui sont assez sensibles ne pourront être disponibles que pour le Personnel Navigant et non le Personnel Sol, afin de mieux maîtriser la fuite des données-clients, contrairement au passé.



ADA CONSULTING

c) Client : Département Ressources Humaines

Présentation de la valeur ajoutée de la CMDB au Département RH

Recrutement	Développement des compétences
<p>-La CMDB permettra la mise en œuvre de processus de recrutement adaptés,</p> <p>-de planifier, réaliser les entretiens et sélectionner les candidats,</p> <p>-de réaliser les bilans de recrutement et les réponses aux candidats,</p> <p>-d'animer les sessions d'intégration des candidats retenus sur les différents sites d'activités au Nevada et en Ukraine,</p> <p>-de mettre à jour ou de créer les référentiels emplois et de compléter les tableaux de pilotage pour un meilleur suivi.</p>	<p>La CMDB contribuera à l'élaboration du Plan de développement des compétences,</p> <p>A la conception et à l'actualisation des sessions de formation sous les applicatifs dédiés,</p> <p>De réaliser les bilans des évaluations des sessions de formation</p> <p>peut contribuer (à terme) à réaliser des entretiens professionnels avec les salariés (Evaluation Annuelle Professionnelle).</p>
<ul style="list-style-type: none">• VERSIONNING : Ex. au Département RH, nous avons constaté• PARAMETRAGE/CONFIGURATION : Le Département RH utilise E-people. Ce service n'est par ex. pas supporté par la DSI. Utiliser la CMDB permettra d'homogénéiser les bonnes pratiques et d'utiliser les outils standards. L'administration du Personnel est une application qui pourrait être incorporé dans la CMDB.• MODE OPERATOIRE (Manuel d'utilisation) : ex. avec la CMDB, le mode opératoire est su de tous (après une rapide prise en main) et permet d'éviter les problèmes de personnel non formé au logiciel.• LOCALISATION (emplacement du site) : permettra aux RRH de mieux cerner la répartition des personnels sur les différents sites et de pouvoir apporter un support adéquat aux Opérationnels.• FOURNISSEURS, CONSTRUCTEURS• GESTION DES INCIDENTS :• GESTION DES DROITS/ NIVEAUX DE SECURITE	



ADA CONSULTING

4) Les Accords De Service

SLA Métier Space Opération

Fournisseur: Département IT

Type de service à fournir :

Logiciel de planification PlannerPro qui permet de gérer les plannings, les agendas des personnels et de vérifier les ressources pour les vols. Version du logiciel avec les fonctionnalités de base pour les besoins du département Space Opération.

Chaque version et mise à jour sera accompagné d'une documentation afin de décrire les nouvelles fonctionnalités ou modifications vis à vis des précédentes versions. Il existe plusieurs niveaux de droits selon le profil des utilisateurs.

Les versions majeures seront accompagnés d'un mode opératoire afin d'accompagner les nouveaux utilisateurs et les utilisateurs existants afin de répondre à la plupart des questions liées à l'usage du logiciel de planification.

Etapes à suivre pour signaler les problèmes du service :

Se renseigner au préalable auprès de la CMDB pour consulter l'historique des incidents. Le paramétrage détaillé dans la CMDB peut également aider l'utilisateur la source du problème. Le cas échéant, utiliser l'outil de ticketing Helper avec la description du problème avec le plus de détails possible. Fournir des captures d'écrans si besoin.

Processus de traitement :

Recueil par le gestionnaire d'incidents, envoi vers le service support pour le niveau 1 puis escalade vers les niveaux supérieurs si besoin. Suivi du traitement de la demande avec les logs et historique inscrits qui apparaitront sur la fiche la demande.

Dispositifs complémentaires pour la gestion des incidents : La localisation précise de l'environnement de travail, l'adresse IP, la configuration des logiciels déployés de l'utilisateur.



ADA CONSULTING

Temps de réponse et les solutions aux problèmes examinés :

Réponse maximal par téléphone ou mail sous 24H dans le cadre des problèmes de niveau 1 et 2. Délais de 72H maximal pour les problèmes plus complexe de niveau 3. Le service support peut être amené à intervenir à distance sur le poste utilisateur, se déplacer sur les locaux du client.

Niveau de performance souhaité des services, en particulier sa fiabilité et sa réactivité :

Le niveau de performance de l'application est maximal : usage fluide à travers le navigateur:

- Fonctionnalités du logiciel totalement utilisables, délais de latence inexistant (moins de 20 ms), gestion des données CRUD (pouvoir créer, mettre à jour, modifier, supprimer) et ACID (atomicité, cohérence, isolation et durabilité des données), disponibilité du logiciel en continue, absence de problème d'affichage, aucune tolérance concernant les erreurs critiques (bugs importants, crash du logiciel), temps d'exécution du logiciel rapide (moins de 10 secondes)

Suivi des processus et les rapports de niveau de service :

Contrôle avec le tableau de bord qui s'appuie sur des indicateurs de SLA à définir par le département IT. Le département métier fournira des remontés d'informations concernant les performances du service rendu. Les rapports et logs des logiciels de monitoring, de supervision et le SIEM alimenteront le tableau de bord



ADA CONSULTING

Indicateurs généraux

Disponibilité : Moins de 1H d'indisponibilité par mois

Fiabilité : Nombre d'erreur critique (crash, bug) maximum de 10 par mois

Fonctionnalité : Fiabilité de toutes les fonctionnalités

Temps de réponse : Moins de 20 ms pour l'utilisation et moins de 10 secondes pour le lancement de l'application

Satisfaction des utilisateurs : Sondage récurrent avec des question fermés et ouvertes.



ADN CONSULTING

**5) Le calcul du TCO
(Voir Fichier Excel joint)**



ADA CONSULTING

Projet de groupe.xlsx - Excel (Échec de l'activation du produit)

Outils de tableau

Fichier Accueil Insertion Mise en page Formules Données Révision Affichage Création Dites-nous ce que vous voulez faire.. Connexion Partager

Calibri 11 A A

Coller Presse-papiers Police Alignement Nombre

Standard

Mise en forme conditionnelle Mettre sous forme de tableau Styles de cellules Insérer Supprimer Format

Trier et Rechercher et filtrer Édition

Coût total après la mise en place de la CMDB

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Catégorie	Ressource	Description	Acteurs/Utilisateur	Version	Nbre de pers.	Lieu	Fournisseur	Coût mensuel	Coût annuel	Coût 10 ans
2	Mise CMDB	Documentation de la CMDB	Alimente la documentation de la CMDB	Developpeurs, testeurs, techniciens système et réseau.	-	16	Nevada	Interne	€ 56 400,00	€ 676 800,00	€ 6 768 000,00
3		Projet investissement initial	Réunions, conception préalable/faissabilité	Comité de direction, comité de pilotage, Chefs de projet, Ingénieurs réseaux		13	Nevada	Interne	€ 650,00	€ 7 800,00	
4		Logiciel de monitoring: PRTG Network Monitor	Surveillance de l'ensemble des actifs matériels et des équipements		19.3.2	3	Nevada	Externe	€ 12 500,00	€ 150 000,00	€ 1 500 000,00
5		Logiciel SIEM: Splunk	Diagnostic et gestion des ressources réseau, suivi des SLA, surveillance de fonctionnement	Administrateurs et ingénieurs réseaux sécurité	8,03	2	Nevada	Externe	€ 8 600,00	€ 103 200,00	€ 1 032 000,00
6	Formation	Formateur	Formateurs experts qui accompagnera les utilisateurs à l'usage CMDB	Formateurs experts		4	Nevada	Interne	€ 11 800,00	€ 141 600,00	€ 1 416 000,00
7		Personnel formé	Utilisateurs qui seront amenés à utiliser la solution	Clients utilisateurs		150	Nevada et Ukraine	Interne	€ 12 300,00	€ 147 600,00	
8		Gestion des incidents	Intervention du département support pour l'exploitation du service	Département Helpdesk pour le support auprès des utilisateurs		4	Nevada	Interne	€ 10 800,00	€ 129 600,00	€ 1 296 000,00
9	Infrastructure	Serveur de stockage avec base de donnée	Spec machine: voir serveurs utilisés dans le parc. Server Red Hat Enterprise, base de donnée PostgreSQL	Administrateurs de base de donnée	7.7 - 12.1	2	Nevada	Externe/Interne	€ 5 800,00	€ 69 600,00	€ 696 000,00
10		Serveur de backup	Sauvegarde de la CMDB (Backblaze) de façon incremental par semaine, full backup par mois	Administrateurs systèmes et réseaux	4,5	2	Nevada et Ukraine	Externe	€ 6 500,00	€ 78 000,00	€ 780 000,00
11											

Sheet1

Prêt

16:15 07/02/2020



ADA CONSULTING

Projet de groupe.xlsx - Excel (Échec de l'activation du produit) Outils de tableau

Fichier Accueil Insertion Mise en page Formules Données Révision Affichage Création Dites-nous ce que vous voulez faire.. Connexion Partager

Calibri 11 A A Standard Mise en forme conditionnelle Mettre sous forme de tableau Styles de cellules Insérer Supprimer Format Trier et Rechercher et filtrer sélectionner Édition

117 Coût total après la mise en place de la CMDB

Catégorie	Ressource	Description	Acteurs/Utilisateurs	Version	Nbre de pers.	Lieu	Fournisseur	Coût mensuel	Coût annuel	Coût 10 ans
7	Formation	Formateur	Formateurs experts qui accompagnera les utilisateurs à l'usage CMDB		4	Nevada	Interne	€ 11 800,00	€ 141 600,00	€ 1 416 000,00
8		Personnel formé	Utilisateurs qui seront amenés à utiliser la solution		150	Nevada et Ukraine	Interne	€ 12 300,00	€ 147 600,00	
9		Gestion des incidents	Intervention du département support pour l'exploitation du service		4	Nevada	Interne	€ 10 800,00	€ 129 600,00	€ 1 296 000,00
10	Infrastructure	Serveur de stockage avec base de donnée	Spec machine: voir serveurs utilisés dans le parc. Server Red Hat Enterprise, base de donnée PostegreSQL	7.7 - 12.1	2	Nevada	Externe/Interne	€ 5 800,00	€ 69 600,00	€ 696 000,00
11		Serveur de backup	Sauvegarde de la CMDB (Backblaze) de façon incremental par semaine, full backup par mois	4,5	2	Nevada et Ukraine	Externe	€ 6 500,00	€ 78 000,00	€ 780 000,00
12								€ 125 350,00	€ 1 504 200,00	€ 13 488 000,00
13										
14							Coût du fonctionnement Actuel pour le service Planification	€ 320 800,00	€ 3 849 600,00	€ 38 496 000,00
15							Coût avec la mise de la CMDB	€ 446 150,00	€ 5 353 800,00	€ 53 538 000,00
16							Réduc.coût de f(x) avec la CMDB (sauf Année 1)	€ 168 000,00	€ 2 016 000,00	€ 20 160 000,00
17							Coût total après la mise en place de la	€ 278 150,00	€ 3 337 800,00	€ 33 378 000,00
18										
19										
20										

Sheet1

Prêt

16:15 07/02/2020



ADN CONSULTING

FIN