



LGFP Infogérance

GMSI 44 – Projet SAS

Alexandru GRAJDEANU
Rémy LATZER
Guillaume PRUNEAU
Louis FRU

TABLE DES MATIERES

Presentation des entreprises	1
<i>Présentation de LGFP Infogérance</i>	1
<i>Présentation de l'entreprise AutoConcept</i>	3
Note de synthèse	5
<i>Utilisation de l'outil informatique en entreprise</i>	5
<i>Sécurité des fichiers</i>	6
<i>Filtrage de contenu</i>	7
Solutions proposées	8
<i>Analyse de l'existant</i>	8
<i>Plan d'action</i>	8
<i>Premiere Semaine</i>	9
<i>Deuxieme semaine</i>	9
<i>Troisieme semaine</i>	9
<i>Quatrieme semaine</i>	10
<i>Plan de securisation</i>	10
Les Qualites de LGFP	11
<i>Charte Qualité</i>	11
<i>Memo Interne</i>	14
Annexes	16
<i>Exemple Fonctionnement GLPI</i>	21
<i>Exemple fiche d'intervention</i>	22
<i>Proposition de contrat D'infogerance</i>	23
<i>Clause de Confidentialité</i>	28
<i>Devis</i>	29
<i>Questionnaire de satisfaction client</i>	31
<i>Notre Equipe</i>	33
<i>Glossaire</i>	34
<i>Sources</i>	35

PRESENTATION DES ENTREPRISES

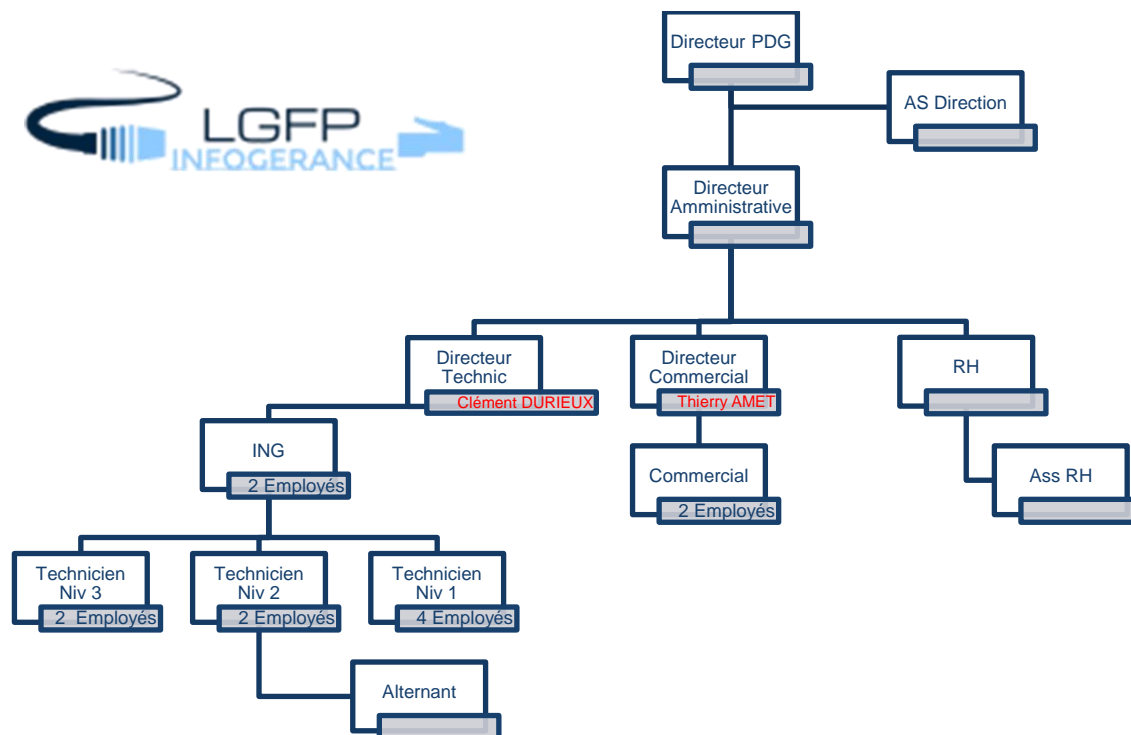
PRESENTATION DE LGFP INFOGERANCE

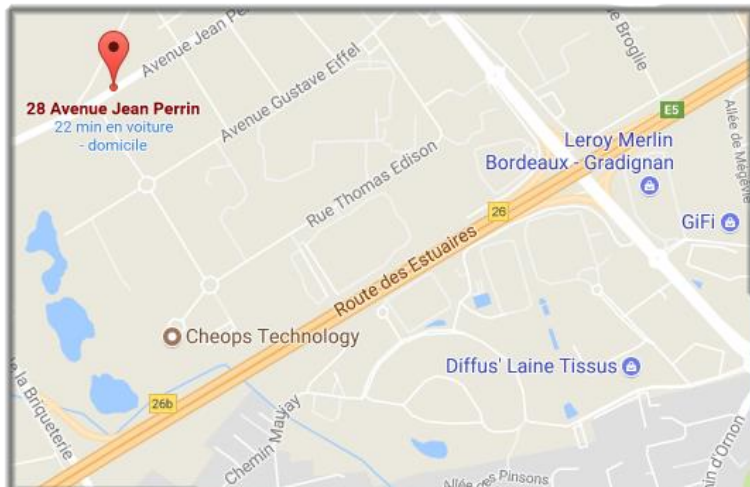
LGFP Infogérance est une S.A.R.L fondée en 2002 et située à Pessac au 28 avenue Jean Perrin. Elle propose des solutions adaptées aux entreprises en matière de conseils et prestations informatiques.

Son capital est de 90000 euros.

Son savoir-faire lui a permis d'acquérir l'ISO 27001 en 2014, prouvant son efficacité en termes de management de la sécurité de l'information. Il est important de noter que LGFP Infogérance est une entreprise adaptée.

La société est constituée de 20 employés.





28 Avenue Jean Perrin
33600 Pessac

S.A.R.L. LGFP INFOGERANCE

28 Avenue Jean Perrin
33600 PESSAC
Tel: 05.56.57.58.59
E-mail: contact@lgfp.fr

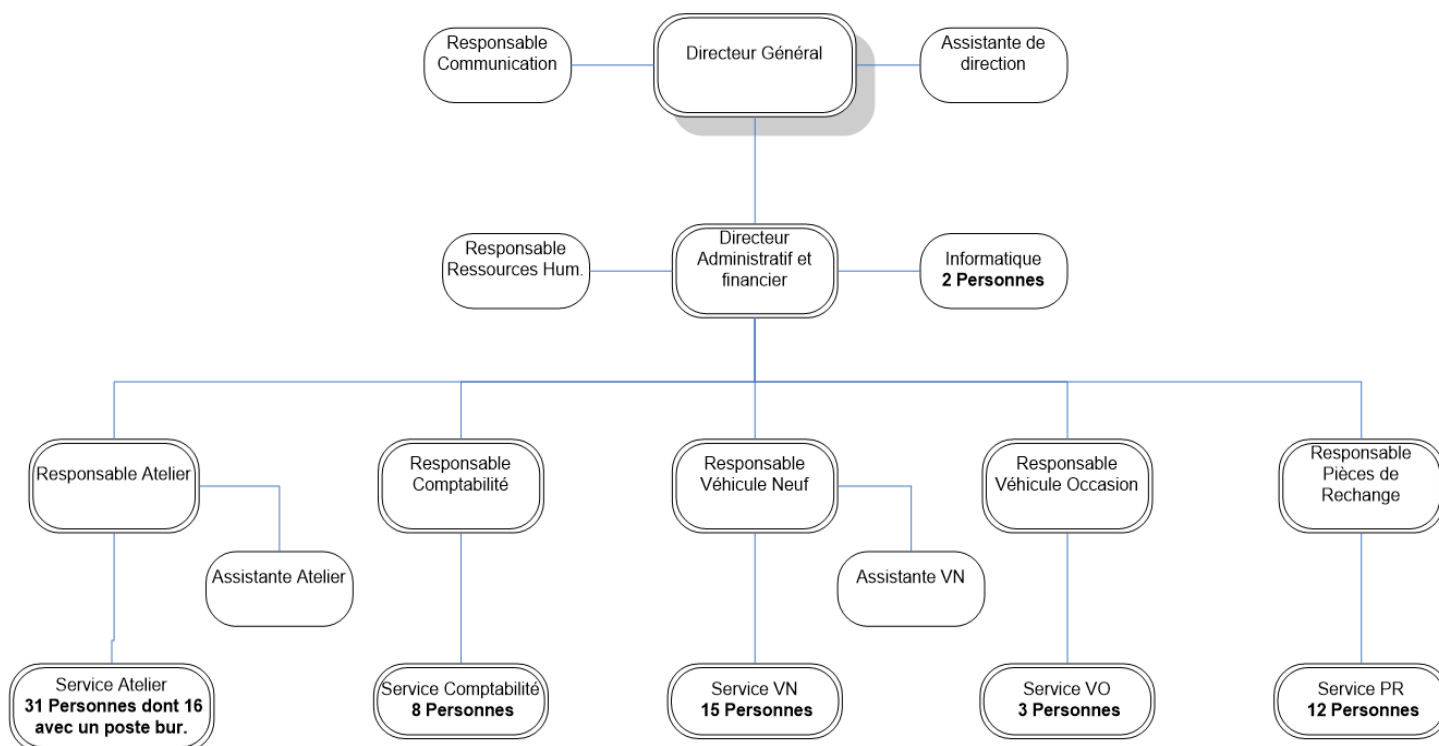


PRESENTATION DE L'ENTREPRISE AUTOCONCEPT

Le client "AutoConcept", basé à Mérignac, est un concessionnaire automobile constitué de 83 employés ainsi que d'un parc informatique de 70 postes.

Ce dernier souhaite externaliser ses prestations informatiques vers une entreprise experte dans le domaine afin de leur permettre une gestion plus optimisée de leur parc ainsi qu'un meilleur fonctionnement de la société. Leur service informatique est actuellement assuré par deux techniciens internes.

Organigramme de la société « AutoConcept »



auto concept
VENTE . CARROSSERIE . MECANIQUE



5 Avenue du Meilleur Ouvrier de
France

33700 Mérignac

NOTE DE SYNTHÈSE

UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE EN ENTREPRISE

Les technologies de l'information et de la communication se sont largement développées dans le monde du travail. Avec les potentialités, il y a donc une augmentation des **risques** liée à des utilisations non conformes.

Pour prévenir les litiges, la Commission Nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) recommande à l'employeur de **fixer les limites de l'utilisation informatique**, par ses salariés, des outils informatiques qui sont mis à leur disposition pour les besoins **de leur activité professionnelle**.

1. Le PC confié au salarié est un outil de travail. Chaque utilisation qui ne concerne pas l'activité professionnelle peut mener à déclencher des **dysfonctionnements, coûts de maintenance** et surtout **menaces pour la sécurité**.
2. À cause des risques potentiels liés aux **virus** et de stabilité des applications et de l'ordinateur, il est interdit d'installer tout logiciel ayant une utilisation autre que celle liée à l'activité de l'entreprise sauf sous autorisation préalable délivrée par l'administrateur du réseau,
3. Il est interdit d'installer tout dispositif de stockage de données, communication ou autres (exemple : modem, disque flash, etc.) sur un poste informatique sauf sous autorisation exprimée par l'administrateur réseau.
4. L'écoute de programmes, fichiers sonores ou musicaux et la vision de vidéo ne sont pas permise sur les postes informatiques possédant une carte audio et lecteur CD/DVD, sauf en cas d'utilisation à des fins professionnelles.
5. Le **mot de passe** du réseau, d'accès aux programmes, et de copartage est **confidentiel** et doit être utilisé personnellement. Il est absolument interdit d'entrer dans le réseau et dans les programmes avec autres noms utilisateur.

SECURITE DES FICHIERS

Que dit la loi ?

« L'article 34 de la loi « Informatique et Libertés » impose à un responsable de traitement de prendre toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données dont il est responsable, en fonction de leur nature et des risques supposés. Il doit en particulier empêcher l'accès à ces données aux tiers non autorisés à les consulter. »

1. L'article 335-2 du « Code de la Propriété Intellectuelle » interdit à l'utilisateur d'un logiciel toute reproduction autre que celle d'une copie de sauvegarde. Toute autre copie est considérée comme une contrefaçon et constitue un délit. Sanctions prévues : 300 000 euros d'amende et jusqu'à 3 ans d'emprisonnement. (Exemple licence Windows)
2. L'administrateur d'un système informatique doit créer un identifiant pour chaque utilisateur, protégé par des mots de passe que les utilisateurs vont modifier, dès leur première connexion, et qui doit respecter plusieurs règles :

8 caractères

Majuscules

Minuscules

Chiffre

Caractères
spéciaux

3. **"Mieux vaut prévenir que guérir" :**

- Installer un « pare-feu » (firewall) et protéger toute la communication sur internet ;
- Utiliser un antivirus régulièrement mis à jour ;
- Mettre en place une procédure de verrouillage automatique de session après 5/10 minutes d'inutilisation ;
- Mettre en place une procédure de vérification de tous les dispositifs de stockage de données (clé USB, disque dur, etc...) avec l'antivirus, avant utilisation.

4. Pour assurer la continuité d'activité et prévenir les pertes des données, la mise en place d'un système de sauvegarde sécurisé est nécessaire.

Onduleurs pour
assurer la continuité
des services

Sécuriser la salle
serveur

Sauvegardes
fréquentes

FILTRAGE DE CONTENU

Selon la **loi antiterroriste du 23 janvier 2006**, il existe une obligation de mettre en place des filtres de contenu et de conserver les données de connexion pendant un an.

La mise en place du filtrage permet de diminuer les flux d'information pour l'entreprise et assure la sécurité des données. La solution de filtrage doit être signalée aux utilisateurs avant d'être mis en place et que les utilisateurs sachent sa portée.

Le responsable du traitement (chef d'entreprise, CIL, DSI...) doit informer les utilisateurs de la collecte des données à caractère personnel. Il les informe également, dans les mêmes conditions, des coordonnées du service compétent auprès duquel elles peuvent exercer leurs droits d'opposition, d'accès et de rectification.

Avec l'**article L. 1222-4**, le code de travail rappelle bien que « aucune information concernant personnellement un salarié ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance. ». Elle doit aussi être déclarée à la CNIL. La loi demande que les logs soient gardés pour une durée de 6 mois minimum.

L'employeur se doit de respecter le secret des correspondances qu'elles soient émises ou reçues par un employé qui peut avoir un caractère d'une correspondance privée. La violation du secret des correspondances est une infraction pénalement sanctionnée par les **articles L.226-15** (pour le secteur privé) et **L.432-9** (pour le secteur public) du Code pénal. Les sanctions sont d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

La **loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004** relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés définit les conditions dans lesquelles le traitement des données à caractère personnel peut être effectué. Elle ouvre aux personnes concernées par les traitements un droit d'accès et de rectification des données enregistrées sur leur compte.

SOLUTIONS PROPOSEES

ANALYSE DE L'EXISTANT

AutoConcept souhaite externaliser ses prestations informatiques aujourd'hui exécutées en interne afin d'améliorer sa gestion du parc informatique, composé de 70 postes. Les dysfonctionnements rencontrés sont du type :

- Problèmes de sécurité (mots de passe, intrusion,)
- Problèmes matériel (crash disque, lenteur, ...)
- Problèmes Logiciel (version, licences, ...)
- Problèmes du personnel (attitude, réactivité, délais d'intervention et manque de pédagogie)
- Pas de traçabilité des interventions (absence de procédure et de connaissance du parc)
ex : Multiple séjours en SAV sans aucune résolution de problème.

PLAN D'ACTION

Dans un premier temps, nous avons analysée la constitution du parc. Nous en avons conclu qu'un certain nombre de postes devront être remplacés, car les configurations ne sont plus actuelles (plus de support sur Windows XP).

Nous estimons le nombre de postes à changer à 50. 31 postes fixes dont 2 destinés au remplacement rapide d'éventuels postes en panne, ainsi que 4 postes nomades.

PREMIERE SEMAINE

Les tâches seront déclinées de la manière suivante :

1. Récupération des données :
 -  Des anciens postes
2. Paramétrage :
 -  Des postes neufs
 -  Du serveur
 -  Des postes Win. Seven
3. Installation :
 -  De l'onduleur (qui se déroulera le soir de 19h à 20h)
 -  La copie des données personnelles sur chaque poste

DEUXIEME SEMAINE

Durant cette période nous interviendrons également sur la mise en place de la sécurisation des données :



La création du
serveur de fichier



La création de
l'Active Directory
(gestion des comptes
utilisateurs)



Le paramétrage
de l'Antivirus

TROISIEME SEMAINE

Celle-ci sera dédiée à :

- L'installation des nouveaux postes avec un plan de phasage sur une durée d'un (1) an.

- Le transfert des données personnelles sur le NAS (exception faite uniquement dans le cadre de cette migration). Pour se faire, le directeur de la société AutoConcept devra nous fournir un ordre de priorité pour tous les utilisateurs et pour chaque service.

QUATRIEME SEMAINE

Cette dernière sera consacrée au regroupement des différentes sauvegardes sur le serveur NAS.

Le technicien d'AutoConcept sera conservé par LGFP infogérance, afin de s'assurer du bon fonctionnement de la solution proposée, celui-ci connaissant très bien périmètre d'investigation. Ce technicien sera préalablement formé aux méthodes, fonctionnement et règles de l'entreprise.

À l'avenir, nous proposerons à AutoConcept s'ils souhaitent accueillir ce technicien dans leurs locaux en interne. Les compétences qu'il aura acquises dans notre entreprise en plus de ses connaissances de l'environnement de l'entreprise cliente nous permettrons d'avoir une gestion plus optimisée de leur parc informatique.

Nous préconisons l'installation d'une climatisation plus conséquente. Nous proposons également un forfait sur un an pour l'assistance et la maintenance (15€ par poste mensuellement).

Coût total pour l'entreprise AutoConcept : **38995,45€ H.T.** En annexe, nos devis (renouvellement du parc et mise en œuvre).

PLAN DE SECURISATION

Améliorer le Serveur	Sécurité mot de passe	Problématiques les postes de travail	Sécuriser vos données
<ul style="list-style-type: none"> • Système en 2008 R2 • Rôle de Active directory • Rôle serveur de fichier • Contrôleur de domaine 	<ul style="list-style-type: none"> • Complexité à 4 niveau • Changement tout les 3 mois • Géré par GPO 	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement Pc lents et obsolètes • Stock Pc • Installation logiciel de sécurité et sauvegarde • MaJ Système et Anti-virus 	<ul style="list-style-type: none"> • Sauvegarde quotidienne • Droit d'accès pour chaque utilisateur • NAS de backup en soutien du serveur de fichier

LES QUALITES DE LGFP

CHARTE QUALITE



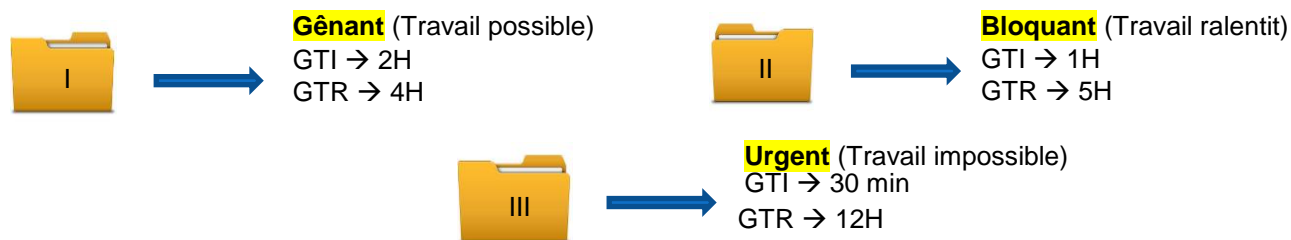
La satisfaction complète pour chacun de nos clients est notre objectif principal chez LGFP Infogérance. La **Charte Qualité Service Client** mis en place se résume en trois points essentiels que nous respectons à la lettre :

Une continuité de service :

Un service d'hotline avec prise en main à distance tenue en toute sécurité par des techniciens de qualité est disponible du lundi au samedi de 8h00 à 19h00.

Nous utilisons également un outil de ticketing (GLPI) qui permet aux utilisateurs de nous faire part de leurs problèmes et ainsi d'avoir un suivi sur les tâches que nos techniciens réalisent. Cela leur permettra de recevoir une notification via leur adresse mail, de tout changement de statut sur leur ticket d'incident.

Nous garantissons un dépannage sur site avec un TGI allant jusqu'à 1 heure et un TGR allant jusqu'à 12h en fonction du type de panne grâce à un technicien qui se situera sur le site.



✈ Pour tout ce qui est problème urgent sur serveur ainsi que la comptabilité, la GTI est immédiate, notre technicien qui sera sur place sera en charge de répondre à une GTR de 10 min.

Nous sommes en mesure de vous fournir du matériel de dépannage le temps de notre intervention afin d'assurer la pérennité de votre service.

Une prestation de qualité à votre écoute :

Nous sommes à l'écoute de chacun de nos clients et nous proposons une solution individualisée et adaptée à leurs besoins. Un suivi précis vous est confié lors de nos interventions afin de vous informer le mieux possible.

Notre équipe technique s'engage à vous assurer dans les meilleurs délais un service intégral et ponctuel. Nous opérons sur un matériel et des logiciels que nous maîtrisons et sommes ainsi en mesure de vous fournir un service optimal.

Le secteur de l'informatique en constante évolution, nous vous accompagnons dans la mise à jour de votre parc et de votre matériel.

Une importance spéciale est portée sur l'avis de nos clients. Ainsi, de manière biannuelle, nous effectuons une enquête de satisfaction via laquelle vous pouvez exprimer votre parole sur la qualité de notre service, celle-ci sera intégrée dans le logiciel de ticketing GLPI.

Sécurité et Confidentialité :

Nous nous engageons à fournir une solution adaptée avec le règlement intérieur de nos clients et à ce qu'elle ne nuise pas à votre productivité.

Nous tenons une attention particulière à la sécurité des données de nos partenaires. Ainsi nous ne divulguons en aucun cas toute information confidentielle et nous prenons toutes les mesures nécessaires afin que celles-ci ne soient pas en danger.

Le respect de la loi fait partie de nos priorités et nous tenons à ce que nos services restent en accord avec les droits d'auteur. Nous tenons compte des évolutions des aspects réglementaires de l'informatique et restons à jour suite l'instauration de toute nouvelle norme.

Les logiciels que nous utilisons lors de nos prestations et qui vous sont fournis par nos soins sont des licences officielles.

MEMO INTERNE

Suite au retour des problèmes de notre client AutoConcept, nous tenons à vous rappeler à travers ce mémo plusieurs points à suivre lors de nos interactions avec nos clients.

Vos actions sont représentatives de l'image de l'entreprise et une attention toute particulière à la qualité est exigée. Il est donc impératif de suivre ces consignes afin d'assurer un bon déroulement de nos services.

I – Attitude, hygiène et sécurité

- Il est impératif d'être ponctuel et de respecter les horaires de service et de rendez-vous avec nos clients.
- Une tenue vestimentaire correcte et professionnelle est exigée, ne pas porter de survêtements ou des baskets lors de vos interventions chez le client.
- De plus, la propreté de votre tenue mais également de vos postes et de vos outils devra être respectée.
- Il est strictement interdit de manger ou de boire devant votre poste informatique, nous tenons à ce que la propreté du matériel et des locaux soit respectée.
- Pour des raisons de sécurité, les postes informatiques sont protégés par mot de passe dont vous serez chargé de modifier régulièrement et de ne jamais le divulguer à autrui.

II - Qualité de service

- Présentez le nom de l'entreprise, votre identité et votre service lors de chaque prise de contact avec le client.
- Inversement, veuillez identifier la personne avec qui vous avez interagi afin de faciliter un éventuel suivi ultérieur.
- Soyez attentif aux problèmes mis en avant par le client et ne pas hésiter à les reformuler afin de bien les identifier.

- Vous êtes tenu de traiter votre client avec courtoisie : vouvoiement, formules de politesse, aucun manque de respect ne sera toléré.
- Tenez un langage compréhensif ainsi qu'un débit clair avec votre client qui doit être en mesure de comprendre les interventions que vous lui apporterez.
- Ne pas négliger certaines demandes et détails du client qui vous semblent mineurs (problème de souris, clavier etc..). Tout problème a la potentialité de devenir majeur.
- Les délais d'intervention doivent être respectés afin de permettre à nos clients de fonctionner à nouveau le plus rapidement possible.
- Gardez un suivi détaillé à jour de vos interventions avec le client dans le cadre d'un retour ultérieur de ce dernier.
- Vérifiez à ce que le matériel fournit au client soit fonctionnel et que les solutions que vous apportez soient conformes à leurs attentes.

III - Confidentialité et respect de la loi

- Aucune consultation ni divulgation des documents professionnels ou personnels de nos clients sans leur autorisation n'est autorisée. Conformément à l'article 226-13 du Code Pénal, tout non-respect du secret professionnel pourra entraîner de lourdes sanctions.
- Les logiciels et les systèmes d'exploitation utilisés pour vos interventions doivent être des versions authentiques et non piratées.
- Si vous êtes amenés à une prise en main du poste d'un client dans le cadre de votre intervention, vous devez impérativement disposer de l'accord de son utilisateur.

Tout manque de respect envers ces consignes fera l'objet de sanctions pouvant d'aller à un simple avertissement jusqu'à une poursuite pénale selon la gravité de votre faute.

ANNEXES



Charte Informatique

AutoConcept

Préambule

La charte informatique a pour objectif de définir les règles et les conditions d'utilisation au sein de notre entreprise ainsi que d'informer les utilisateurs de l'importance d'un bon usage des outils informatiques. Afin de limiter les risques liés à la protection de la confidentialité des données, il est impératif de bien suivre les consignes mentionnées ci-dessous.

Le contenu de la charte s'applique à l'ensemble des utilisateurs du système d'information et de communication de **AutoConcept**, quel que soit leur statut, y compris les mandataires sociaux, salariés, intérimaires, stagiaires, employés de sociétés prestataires et visiteurs occasionnels.

La présente charte est affichée publiquement en annexe du règlement intérieur. Elle est communiquée individuellement à chaque salarié.

Pour toute information, concernant les bonnes manières d'utilisation du système d'informations et de communication, merci de vous adresser au Directeur Technique.

La négligence ainsi qu'une utilisation malintentionnée fera l'objet de sanctions pouvant aller d'un simple avertissement à des **sanctions disciplinaires** selon la gravité des faits.

1. Accès et Identifiants

Certains éléments du système d'information de AutoConcept (ex: messagerie, sessions d'utilisateurs, réseaux et applications...) sont protégés par un **contrôle d'accès logique** (= login + mot de passe).

Ces identifiants sont nécessaires à chaque accès et doivent être gardés confidentiels par l'utilisateur. Ils ne doivent pas être communiqués à tout autre utilisateur ou personne tierce. Sauf exception formulée par la hiérarchie, l'accès à un compte d'un autre utilisateur est interdit.

Le mot de passe de chaque utilisateur doit être composé de **8 caractères minimums** dont au moins une majuscule, une minuscule, un caractère spécial et un chiffre. Celui-ci ne doit pas

contenir le nom ou le prénom de l'utilisateur ainsi que tout autre indice venant d'un élément lui appartenant (marque de véhicule, téléphone etc.). Il doit être **modifié tous les 90 jours**.

2. Utilisation du Matériel Informatique

L'entreprise AutoConcept met à disposition du matériel pour l'utilisation des systèmes d'information et de communication que les utilisateurs doivent prendre soin. Il est interdit de modifier, détériorer, ou de voler ce matériel. Sauf sous autorisation de la Direction, la sortie du matériel informatique appartenant à AutoConcept pour des raisons externes est interdite.

Pour des raisons de sécurité et de performances, l'installation de logiciels personnels externes à l'entreprise est interdite. De plus l'utilisation de périphériques pouvant affecter la production de l'entreprise telle que le stockage de fichiers personnels (clef USB, disque dur externe etc...). Pour le confort ou d'hygiène, il est possible pour les utilisateurs d'utiliser leur propre clavier ou souris.

3. Utilisation d'Internet

L'utilisation d'Internet à des fins personnelles est autorisée dans la limite où la navigation ne perturbe pas celle des collègues ou des collaborateurs. Il est interdit de se connecter à des sites Internet dont le contenu est de nature, pornographique, injurieux, discriminatoire ou possède d'autres éléments en opposition avec les lois en vigueur.

Pour des raisons de déontologie, productivité et de sécurité, l'accès à certains sites Internet peut être limité ou non autorisé par un mécanisme de **filtrage** mis en place par l'entreprise.

Le téléchargement de fichiers relevant du cadre externe à l'entreprise (vidéo, images, logiciels personnels), ainsi que tout type de téléchargement illégal est strictement interdit.

4. Utilisation du Courrier Electronique

Lors de l'envoi/ la réception d'un e-mail, il est nécessaire de **vérifier l'identité** de l'expéditeur/destinataire du message et de leur qualité à recevoir communication des informations potentiellement confidentielles transmises. En cas de doute sur l'expéditeur/destinataire de votre e-mail, veuillez-vous référer au Directeur Technique ou à votre supérieur dans le cas échéant.

Il n'est pas autorisé d'utiliser une messagerie d'un site web spécialisé (votre adresse personnelle Gmail, Hotmail, Yahoo etc...) pour les services de AutoConcept.

De ce fait l'utilisation du service de messagerie de l'entreprise avec une adresse de type « **prenom.nom@autoconcept.fr** » ainsi qu'une mise en forme et la signature propre à la société sont requises.

Il est cependant possible d'utiliser le service de courrier électronique de l'entreprise à des fins personnelles dans des proportions raisonnables à condition de ne pas affecter le trafic des messages professionnels et de ne pas divulguer d'informations.

En cas d'absence prolongée, il convient à l'utilisateur de mettre en place un répondeur automatique dans le cas de la réception d'un message.

5. Sauvegarde

Pour la sécurité des données de l'entreprise, un dispositif de sauvegarde a été mis en œuvre en cas de défaillance. Une copie des fichiers de l'entreprise existe sur le serveur de sauvegarde. Ainsi, la suppression d'un fichier d'un disque dur par un utilisateur n'est pas définitive.

5.1 Cas des Données Personnelles

AutoConcept doit pouvoir répondre aux autorités judiciaires si nécessaire. Ces dernières peuvent vous demander l'accès à vos dossiers dans le cadre de leurs enquêtes.

Chaque utilisateur est responsable de ses données personnelles. **AutoConcept ainsi que son infogérant déclinent toute responsabilité** en cas de perte de ces données lors d'une intervention ou d'une défaillance technique.

Fait à, le

Signature de l'employé
(suivie de la mention « lu et approuvé »)

EXEMPLE FONCTIONNEMENT GLPI

GLPI - Gestionnaire libre de ... GLPI - Ordinateurs

Préférences Aide Déconnexion (glpi)

Inventaire Assistance Gestion Outils Administration Configuration Rechercher

Ordinateurs Moniteurs Logiciels Réseaux Périphériques Imprimantes Cartouches Consommables Téléphones Statuts

Central > Inventaire > Ordinateurs Entité Racine (arborescence)

dans Eléments Visualisés trié par Nom Non Rechercher

Afficher 10 éléments Vue format PDF Paysage de 1 à 10 sur 1200

	△Nom	Entité	Numéro Contrat	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	OS	Lieu	Dernière modification	Contact
computers 0-0	Entité Racine	num 1			DELL	6mldvhq89cw	Serveur	Assemble	Windows XP Pro SP2	lieu 1 > s-lieu 0 > ss-lieu 0	2008-03-25 20:43:54	contact 0
computers 0-1	entity 0			Reparation	DELL	6jovgar2td1	Serveur	Assemble	Windows XP Pro SP2	lieu 0 > s-lieu 0 > ss-lieu 0	2008-03-25 20:43:58	contact 0
computers 0-2	entity 1				DELL	df6nmawintg	Serveur	Assemble	Windows XP Pro SP2	lieu 1 > s-lieu 1	2008-03-25 20:44:03	contact 0

GLPI MODE DEBUG

Préférences Aide Déconnexion

Inventaire Assistance Gestion Outils Plugins Administration Configuration Rechercher

Intitulés Composants Générale Tâches planifiées Notifications Authentification Collecteurs Mode OCSNG Catégorie des tickets Catégorie des Plugins

Central > Configuration > Catégorie des tickets super-admin CPAM Reims (arborescence)

Liste: 1/5

Principal

ID 9 (Entité Racine)

Comme enfant de : Demande de service

Nom : Demande de service

Responsable technique : Racine

Groupe : Racine

Base de connaissances : Racine

Sous-entités : Oui

Commentaires :

Nom	Entité	Sous-catégories	Responsable technique	Groupe	Base de connaissances	Commentaires
Installation de logiciel	CNAM > CPAM > CPAM Reims			DSI	Gestion	
Déplacement de matériel	CNAM > CPAM > CPAM Reims				Racine	
Habillations	CNAM > CPAM > CPAM Reims				Racine	

AJAX DEBUG

EXEMPLE FICHE D'INTERVENTION



FICHE INTERVENTION



Nature de la demande

Demandeur contact, téléphone ...		Date de la demande	
Equipement matériel, logiciel			
Nature de la demande			

Détails de l'intervention

Intervenant(s)		Date		Fin	
		Début		Durée	
Nature de l'intervention					
État après intervention					
Observations					

Produits

Marque/modèle	
Numéro de série	
Garantie	
Statut	

Signature de l'intervenant

Signature du client

PROPOSITION DE CONTRAT D'INFOGERANCE

1. À propos de ce document

1.1. Objet

La prestation d'infogérance dont ce contrat est l'objet vise à assister AutoConcept dans la gestion de son système informatique. Elle comprend trois services complémentaires, dont les proportions sont laissées libres en fonction des besoins du AutoConcept :

1. **la maintenance** : prise en charge de la maintenance du parc informatique existant : postes individuels (PC) et serveurs; services (serveur de fichier, active directory, etc.), logiciels (bureautique, anti-virus, etc.); supervision (réseaux, matériels, logiciels, etc.);
2. **le conseil** : prise en charge de l'évolution du système informatique :
 - Infrastructure (machines, câblage, réseaux, etc.);
 - logiciels.
3. **la sécurité** : prise en charge de la gestion de la sécurité du système informatique :
 - droits d'accès (comptes, fichiers, etc.);
 - réseaux (internet, etc.);
 - sauvegardes (règles, externalisation, etc.).

La prestation d'infogérance a pour objectif de réduire au minimum les périodes d'indisponibilité d'un ensemble de matériels et services informatiques, et proposer des améliorations structurelles et/ou logicielles devant permettre un gain d'efficacité du système informatique du AutoConcept.

2. Description de la prestation

2.1. La maintenance

La maintenance du parc informatique du AutoConcept couvre notamment :

- la gestion des postes individuels PC;
- la gestion des serveurs (data);
- la gestion du réseau externe (internet);

La prestation permet ainsi de :

- Limiter la durée des pannes sur les postes individuels :
 - o par indisponibilité logicielle (virus, incompatibilité logicielle, etc.);
 - o par indisponibilité matérielle (diagnostic, dépannage, pièces détachées, etc.);
- Maintenir les serveurs opérationnels :

- o gestion de la sauvegarde et de la restauration des données; prévention des risques de casse matérielle;

- o gestion des comptes utilisateurs et des droits d'accès;

- Aménagement de la configuration matérielle et/ou logicielle en fonction de l'évolution de la société du AutoConcept ;

- Maintenir les réseaux fonctionnels : suivi et maintenance des dispositifs réseaux (routeurs, firewall, VPN, etc.)

2.2. Le conseil

La prestation d'infogérance comporte une partie d'accompagnement du Client dans l'évolution de son système informatique :

- Analyse des besoins et des objectifs ;
- Proposition de solutions et conseil dans les choix technologiques futurs ;
- Estimation des coûts ;
- Mise en place des solutions retenues.

Cette partie de la prestation s'effectue par des demandes spécifiques et préalables du Client.

2.3. La sécurité

La politique de sécurité à mettre en place pour la société du AutoConcept est définie avec son accord, selon ses besoins et les préconisations qui lui seront faites par LGFP Infogérance.

La stratégie de sécurité repose sur les points suivants :

- Sécurisation des postes individuels :
 - o Droits d'accès sur l'OS (installation de logiciels, etc.);
- Sécurisation des serveurs :
 - o Contrôle des mots de passe (tests de robustesse, etc.);
 - o Gestion des utilisateurs (groupes, sous-groupes, etc.);
- Sécurisation des réseaux :
 - o Paramétrage d'une solution antivirus;
- Supervision des services et matériels;
- Supervision des flux réseaux.

2.4. La fourniture de matériels ou logiciels informatiques

À la demande du AutoConcept, LGFP Infogerance propose de lui fournir dans la mesure de ses compétences et disponibilités, tout matériel ou logiciel informatique demandé, auprès de ses propres fournisseurs, pour toute commande ainsi validée.

2.5. Les formules d'intervention

Pour chaque type d'intervention, il y a deux modes :

- **Sur site** : l'expert technique sur le site d'AutoConcept intervient en direct sur la panne ;
- **Distance** : l'expert technique intervient à distance pour le AutoConcept, en se connectant (à l'aide d'un système réseau adapté et sécurisé) à une machine informatique du AutoConcept (poste individuel ou serveur) à partir de laquelle il peut intervenir.

Les délais d'intervention sont spécifiés sur la charte qualité effectuée avec l'entreprise AutoConcept.

2.5.1. Demandes d'intervention

Pour être prise en compte par le LGFP Infogerance, toute demande d'intervention du AutoConcept doit lui être adressée par l'un des seuls moyens suivants (et par ordre de priorité décroissante) :

- par le portail le biais de notre logiciel de ticketing GLPI
- par email, à l'adresse suivante : **contact@LGFP.fr**
- par téléphone du lundi au samedi de 09H00 à 18H00, au numéro suivant : **05 56 57 58 59**.

3. Pilotage de la prestation

Le AutoConcept peut se connecter à tout moment sur le portail sécurisé d'Infogerance du Prestataire GLPI et suivre en temps réel dans son espace dédié :

- la gestion des incidents (tickets) déclarés ou à signaler;
- l'historique complet des actions menées pour chaque ticket, et forfait;
- l'inventaire exhaustif des matériels et logiciels fournis par LGFP Infogerance, avec les dates de livraison, les durées de garantie, et les numéros de série;
- l'accès en ligne aux rapports d'activités mensuels et aux factures correspondantes, pour l'année en cours et l'année précédente;
- le suivi financier des 3 derniers mois, et les statistiques d'exécution de la prestation sur 2 ans.

Sur demande du AutoConcept une réunion peut être organisée pour discuter d'éléments de cette prestation. Le temps consacré à cette réunion est alors comptabilisé selon les mêmes modalités que les interventions (type et durée).

4. Obligations et responsabilités

4.1. Obligations

Dans le cadre de la prestation d'infogérance dont ce contrat est l'objet, LGFP Infogérance sera soumis à la seule obligation de moyens. Néanmoins à tout moment le AutoConcept a la possibilité de demander une obligation de résultat pour une réalisation particulière.

4.2. Responsabilités

Excepté le cas d'une faute du LGFP Infogérance, le AutoConcept renoncera à rechercher la responsabilité du LGFP Infogérance en cas de dommages survenus aux fichiers, mémoire d'ordinateur, ou tout autre document, matériel ou programme qu'il pourra confier au LGFP Infogérance dans les travaux que celui-ci devra exécuter.

4.3. Secret professionnel et propriété intellectuelle

Tous les renseignements, documents, études, paramétrages et codes d'accès auxquels participe le LGFP Infogérance ainsi que les travaux objets de la présente prestation, sont strictement confidentiels et de ce fait, couverts par le secret professionnel. Ils seront restitués en intégralité au AutoConcept à la résiliation de la prestation.

Tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les travaux réalisés par LGFP Infogérance, notamment les droits d'usage, de production, de modification, d'adaptation sont cédés au AutoConcept, pendant la durée de protection légale.

5. Tarifs au 01/11/2017

Type	Tarif	Prix HT	TOTAL TTC
Forfait par poste (15€/mensuel)	70 postes à 15€/mois	1,050.00€	1260.00€

6. Durée du contrat et résiliation

Le présent contrat est conclu jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Il sera tacitement reconduit annuellement à son expiration, en tenant compte toutefois des éventuelles révisions de prix successives depuis sa conclusion.

Toute partie pourra mettre un terme au présent contrat à tout moment sous réserve de notifier sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, avec un préavis au moins égal à trente (30) jours.

La résiliation du présent contrat s'effectuera sans préjudice des dispositions relatives aux cessions de droit de propriété intellectuelle du présent contrat, qui conserveront en conséquence toute leur force et leur portée.

7. Modifications du contrat

Le présent contrat traduit la totalité des engagements pris par LGFP Infogérance et le AutoConcept dans le cadre défini au chapitre "Objet". Il annule et remplace les accords écrits ou verbaux conclus entre LGFP Infogérance et AutoConcept relatifs à son objet antérieurement à sa signature.

Toutes modifications qu'il s'avérerait nécessaire d'apporter au présent contrat seront décidées ou arrêtées d'un commun accord entre LGFP Infogérance et le AutoConcept et feront l'objet d'un avenant écrit au présent contrat.

8. Règlement des différends

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige et à défaut d'accord à l'amiable, compétence expresse sera attribuée au Tribunal de Commerce de Bobigny (93), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence.

Signature suivie de la mention « lu et approuvé » :

Fait à....., le .../.../....

CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

En tant que prestataire, LGFP Infogerance est tenu à la confidentialité des données et des informations relatives à ses clients.

Le système d'information de la société AutoConcept et leurs données gérées par notre organisation restent la propriété de AutoConcept. Les données contenues dans ces supports et documents ainsi que toute information dont LGFP Infogerance prend connaissance lors du déroulement du contrat sont couvertes par l'article 226-13 du Code Pénal relatif au secret professionnel.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et liberté modifiée, la société LGFP Infogerance s'engage à prendre toutes les actions nécessaires afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

LGFP Infogerance s'engage à faire respecter les obligations suivantes à son personnel :

- Ne pas divulguer les documents, données et informations qui lui sont confiées par AutoConcept.
- Ne pas modifier ni copier ces documents ou informations, sauf si autorisation du client ou si cela est nécessaire pour mener à bien le contrat.
- Prendre toutes les mesures nécessaires permettant de veiller à la sécurité et la conservation intégrale des documents et données du client traité pendant la durée du contrat.
- De procéder à la destruction de tout fichier matériel ou informatisé stockant des données provenant du client dans le cas de la fin d'un contrat avec ce dernier.

La société AutoConcept se réserve le droit d'exercer toute vérification permettant de constater le respect des obligations de LGFP Infogerance inscrites ci-dessus.

DEVIS



28 Avenue Jean Perrin
33600 Pessac
France

DEVIS No. 123

Date du devis	14/11/2017
Référence du devis	123
Numéro de client	456
Date de validité du devis	#####
Modalité de paiement	X
Emis par	LGFP Infogérance
Contact client	AUTO CONCEPT
Date de début de la prestation	X
Durée estimée de la prestation	X

Destinataire :
AUTO CONCEPT

Av du meilleur Ouvrier de France
33700 Mérignac
France

Infos additionnelles

Merci d'avoir choisi LGFP Infogérance pour nos services.
La livraison sera effectué dans les 4 semaines après réception de la confirmation de la commande.
Service Après-Vente : Garantie 2 ans.

Devis matériels					
Description	Quantités	Unités	Prix unitaires HT	Prix HT	TOTAL TTC
Seagate BarraCuda 2 To	2	pce.	66,95 €	133,90 €	160,68 €
Trend Micro Worry-Free Business Security Advanced (24 mois)	70	pce.	74,75 €	5 232,50 €	6 279,00 €
APC Smart-UPS C 1500VA Tour	1	pce.	599,95 €	599,95 €	719,94 €
Climatiseur mural Inverter Toshiba SUZUMI	1	pce.	799,07 €	799,07 €	958,88 €
Extincteur Kit Basic (- de 200 m2 sans risque électrique) Pose et mise en service	1	pce.	59,90 €	59,90 €	71,88 €
PC Bureau Intel Celeron j3060 dual core 1.6 GHz 4 Go DDR3l HDD 1 To / Win 10	46	pce.	249,91 €	11 495,86 €	13 795,03 €
HP 15-bs000nf	4	pce.	349,95 €	1 399,80 €	1 679,76 €
HP 15-bs000nf (Stock)	6	pce.	349,95 €	2 099,70 €	2 519,64 €
Synology DiskStation DS216	1	pce.	294,95 €	294,95 €	353,94 €
Microsoft Office Professionnel 2016	70	pce.	149,90 €	10 493,00 €	12 591,60 €
Windows Server 2008 Standard R2 64 bits SP1 (oem)	1	pce.	599,99 €	599,99 €	1 190,20 €
Pack licence serveur pour machines clientes (pour 10 PC)	7	pce.	141,69 €	991,83 €	1 190,20 €

Prix HT 34 200,45 €
TVA 20%

Prix TTC 40 320,55 €

Signature du client (précédée de la mention « Bon pour accord »)

LGFP Infogérance
30 Avenue Jean Perrin
33600 Pessac
France
No. Siren ou Siret : 7603459621052
No. TVA intra. : FR 127603459621

Contact
Pierre Fournisseur
Téléphone +33 4 92 99 99 99
Email: Pierre@macompagnie.fr
www.macompagnie.fr

Détails bancaires
Banque BNP Paribas
Code banque 10000000
No de compte 12345678
IBAN FR2341124098234
SWIFT/BIC FRHHXX1001



28 Avenue Jean Perrin
33600 Pessac
France

DEVIS No. 123

Date du devis 11/13/2017
Référence du devis 123
Numéro de client 456
Date de validité du devis 11/14/2017
Modalité de paiement X
Emis par LGFP Infogérance
Contact client AUTO CONCEPT
Date de début de la prestation X
Durée estimée de la prestation X

Destinataire :
AUTO CONCEPT

Av du meilleur Ouvrier de France
33700 Mérignac
France

Infos additionnelles

Merci d'avoir choisi LGFP Infogérance pour nos services.
La livraison sera effectué dans les 4 semaines après réception de la confirmation de la commande.
Service Après-Vente : Garantie 2 ans.

Devis prestations				
Description	Temps nécessaire (en heure)	Tarif horaire	Prix HT	TOTAL TTC
Installation et paramétrage des postes (Seven)	20	35.00 €	700.00 €	840.00 €
Installation et paramétrage du serveur et de l'onduleur	15		525.00 €	630.00 €
Installation de la suite burautique	8		280.00 €	336.00 €
Installation de la climatisation	4		140.00 €	168.00 €
Mise en place des services (anti-virus, synback)	1		35.00 €	42.00 €
Création de l'active directory (Gestion des comptes utilisateurs, ajout au domaine)	5		175.00 €	210.00 €
installation des nouveaux postes et copies des données personnelles	50		1,750.00 €	2,100.00 €
Copie des données sur le NAS	4		140.00 €	168.00 €
Forfait par poste (15€/mensuel)	70 postes à 15€/mois		1,050.00 €	1,260.00 €

Prix HT 4,795.00 €
TVA 20%

Prix TTC 5,754.00 €

Signature du client (précédée de la mention « Bon pour accord »)

LGFP Infogérance
30 Avenue Jean Perrin
33600 Pessac
France
No. Siren ou Siret :
No. TVA intra. : FF

7603459621052
127603459621

Contact
Pierre Fournisseur
Téléphone +33 4 92 99 99 99
Email: Pierre@macompagnie.fr
www.macompagnie.fr

Détails bancaires
Banque
Code banque
No de compte
IBAN
SWIFT/BIC

BNP Paribas
10000000
12345678
FR2341124098234
FRHHCXX1001

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT

Client :

Prénom et Nom :

Fonction :

E-mail :

La prise en charge par notre accueil téléphonique et/ou physique répond-elle à vos attentes ?

				
Extrêmement satisfait	Très satisfait	Satisfait	Moins satisfait	Pas du tout satisfait

Diriez-vous que LGFP Infogerance a su comprendre vos besoins ?

				
Extrêmement satisfait	Très satisfait	Satisfait	Moins satisfait	Pas du tout satisfait

Recommanderiez-vous nos services à l'un de vos partenaires : clients, fournisseurs, etc. ?



Notre dernière prestation a-t-elle répondu à vos attentes ?



Êtes-vous globalement satisfait des prestations fournies par LGFP Infogerance ?

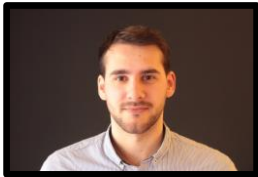


Êtes-vous satisfait du temps de résolution de votre problème ?



Quels sont selon vous les points que nous pouvons améliorer ?

NOTRE EQUIPE



Grajdeanu Alexandru

Technicien Niv. 3

Tél 06097056341

Mail

alexandru.grajdeanu@lgfp.fr



Latzer Rémy

Ingénieur

Tél 0609705632

Mail

remy.latzer@lgfp.fr



Fru Louis

Technicien Niv. 3

Tél 0609705633

Mail

louis.fru@lgfp.fr



Pruneau Guillaume

Ingénieur

Tél 0609705634

Mail

guillaume.pruneau@lgfp.fr

GLOSSAIRE

Login : Un login est un identifiant.

Le système d'information : Le système d'information (SI) est un ensemble organisé de ressources qui permet de collecter, stocker, traiter et distribuer de l'information.

L'ISO 27001 : est une norme internationale de système de gestion de la sécurité de l'information.

Active Directory : L'Active Directory (AD) est un annuaire au sens informatique et technique chargé de répertorier tout ce qui touche au réseau comme le nom des utilisateurs, des imprimantes, des serveurs, des dossiers partagés, etc.

Antivirus : Les antivirus sont des logiciels conçus pour identifier, neutraliser et éliminer des logiciels malveillants

Onduleur : Un onduleur est un dispositif d'électronique de puissance permettant de générer des tensions et des courants alternatifs à partir d'une source d'énergie électrique de tension ou de fréquence différente.

GTI / GTR : Garantie de temps d'intervention / Rétablissement

GPO : GP pour (group Policy) Elles permettent la gestion des ordinateurs et des utilisateurs dans un environnement Active Directory.

Serveur : Un serveur est un ordinateur. Son rôle est de servir, d'où son nom, des données à celui qui lui en demande

Serveur NAS : Un serveur de stockage en réseau

SOURCES

<https://www.cnil.fr>

<https://www.village-justice.com>

<http://www.net-iris.fr>

<https://www.olfeo.com>

Législation et certifications :

<http://www.france-certification.com>

<https://www.legifrance.gouv.fr>

Charte Qualité :

<http://www.cubeo.fr/fr/nos-atouts/>

Annexe Charte Informatique :

<http://jeromemaheconseil.com/local/news/49/document/d74ba6b72d9fa9b136de165171662849.pdf>

<http://www.editions-tissot.fr>

Contrat d'Infogérance :

www.sibio.fr