

EST. 1998

FRENCH TERROIR AND WINES

Premium Quality





Projet Cas H 2018

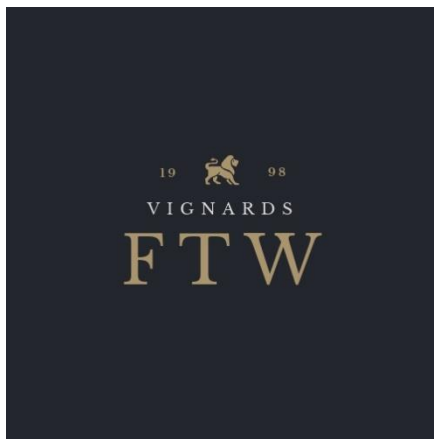


I. Table des matières

I. Table des matières
II. Historique	1
A. Entreprise	1
B. Informations légales.....	2
C. Lieux.....	2
D. Organigramme	3
III. Analyse fonctionnelle	4
A. Besoin de l'étude.....	4
1. Synoptique fonctionnel	4
2. Objectif	4
3. Social et organisationnel	5
4. Montant de l'investissement	5
5. Temps de retour sur investissement	5
B. Besoin du système.....	5
C. Cahier des charges fonctionnel	7
1. Fonctions principales.....	7
2. Fonctions contraintes	15
3. Pieuvre.....	18
IV. Annexes.....	19
A. Tableaux des pertes :.....	19
B. Charte graphique	20
C. Charte informatique	22
D. Inventaire	25
E. Plan du site de Blanquefort :	27
V. Glossaire.....	29

II. Historique

A. Entreprise



French Terroir and Wines a été fondé en 1998 par 3 enfants du bordelais souhaitant participer au rayonnement de la tradition des produits vinicoles.

F.T.W est spécialisée dans l'exportation de grands vins du bordelais. Les clients et partenaires sont des restaurants gastronomiques à travers toute la France.

A la tête de 3 Châteaux, un à Saint-Emilion, un à Margaux acheté en 2004 et un Pessac Léognan acheté en 2012, FTW prévoit l'achat d'un 4^{ème} château en 2021.

F.T.W est constamment à la recherche des meilleurs vins afin de satisfaire la demande et l'exigence toujours croissante de ses clients et partenaires.

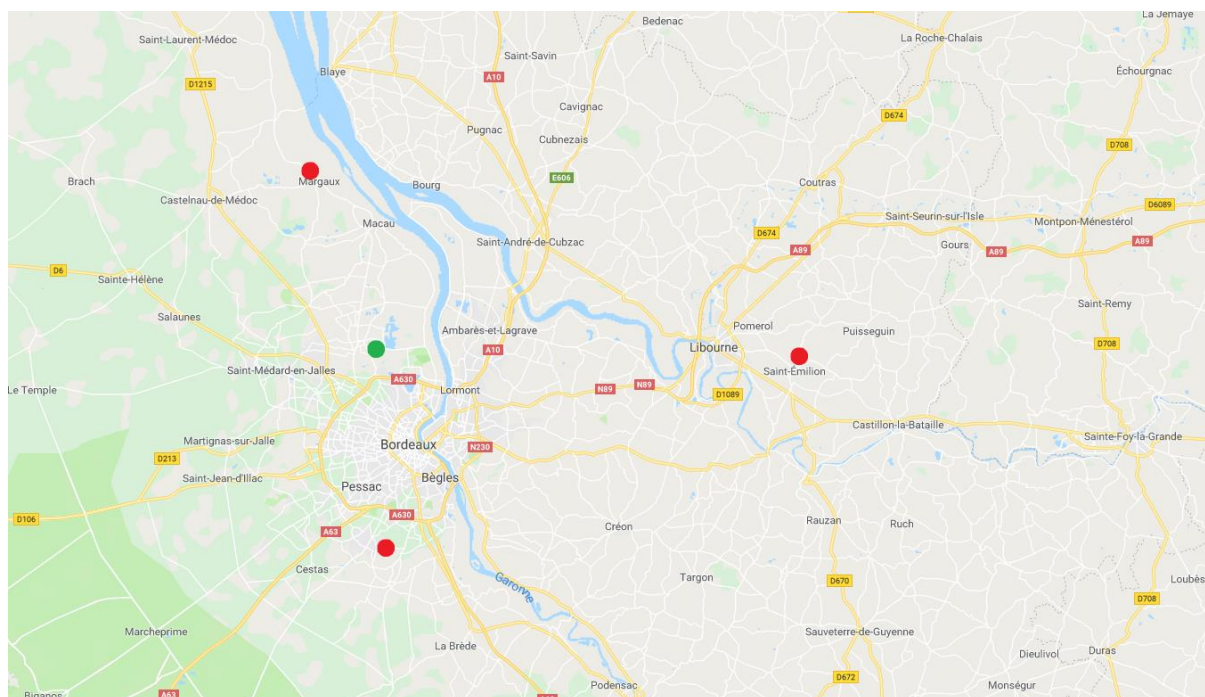
Le siège et la plateforme logistique qui reçoit les caisses de vins et qui expédie à travers la France les commandes se trouvent à Blanquefort.

B. Informations légales

Dénomination	FRENCH T ERROIR AND WINES
Adresse	21 Allée de Antoine de Saint Exupéry - 33390 Blanquefort
Téléphone	05 57 54 34 67 – 07 60 57 17 72
SIREN	344 049 580
SIRET	344 049 580 00033
Formes juridique	SAS
Date immatriculation RCS	18/03/1998
Tranche d'effectif	100 à 499 salariés
Capital social	206 000 €
Chiffre d'affaire 2017	18 251 589,45

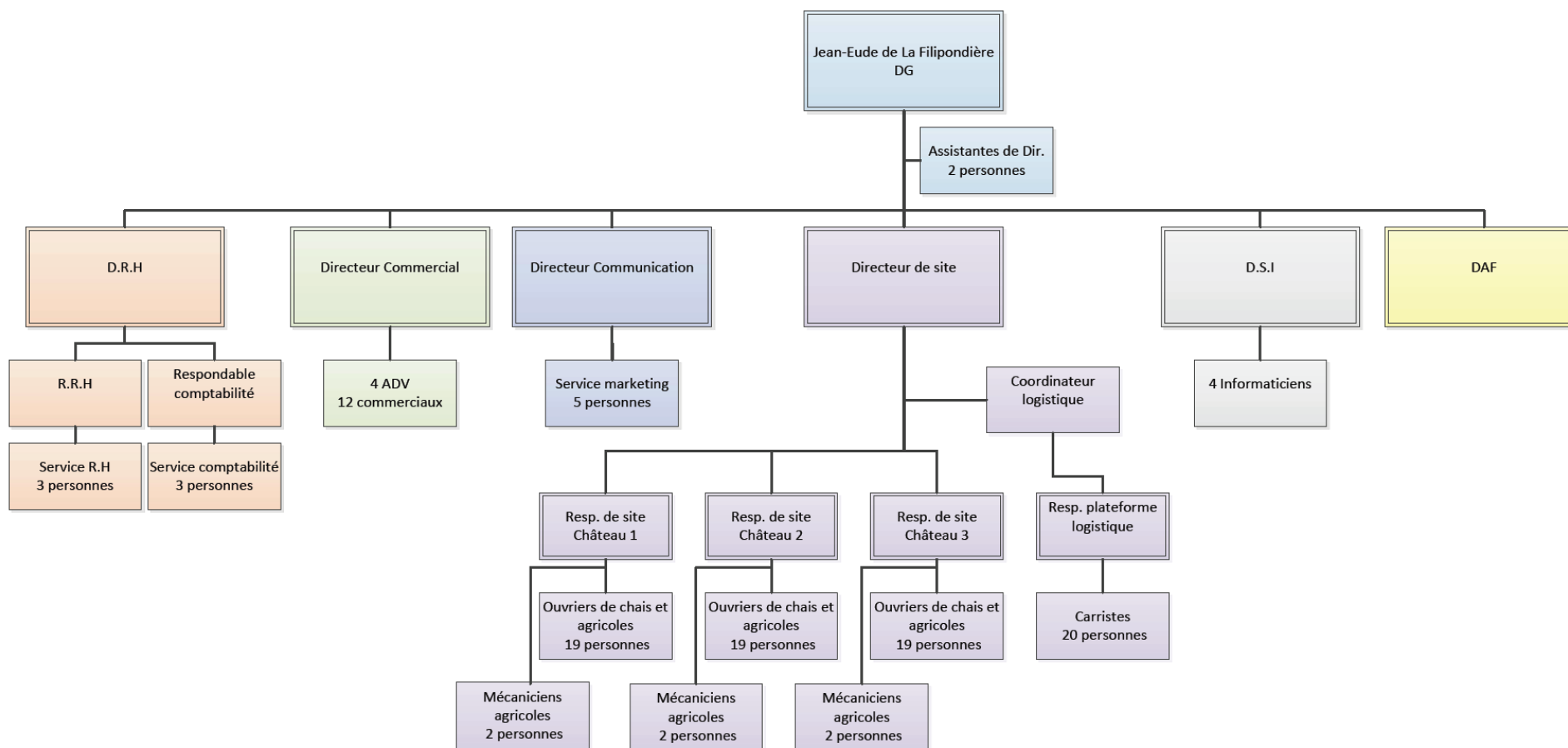
C. Lieux

Nos châteaux et notre plateforme logistique sont situés aux endroits suivants :



1 - En rouge les châteaux, en vert le siège et la plateforme.

D. Organigramme



III. Analyse fonctionnelle

A. Besoin de l'étude

1. Synoptique fonctionnel

Voici les fonctions que nous souhaitons voir être déployées ainsi que leur importance :

FP	Intitulé	Installation	Utilisation	Maintenance	Stockage	Mise au rebut	Critère d'échange
FP1	Le système permet de gérer l'inventaire du parc informatique						4
FP2	Le système permet au service informatique de gérer les incidents :						4
FP3	Le système permet aux utilisateurs de soumettre un incident						4
FP4	Le système permet aux utilisateurs de soumettre une demande						4
FP5	Le système permet au service informatique de gérer les demandes						4
FP6	Le système permet aux membres du S.I de générer des rapports						2
FP7	Le système permet au service informatique de gérer une base de connaissance						3
FP8	Le système permet de garantir une continuité d'activité						4
FP9	Le système permet de garantir une reprise d'activité						4
FC							
FC1	Le système permet de respecter des différentes normes et réglementations						4
FC2	Le système permet de limiter la consommation électrique du parc informatique						3
FC3	Le système doit être conforme avec les bâtiments						4
FC4	Le système doit être disponible depuis les différents sites géographiques						4
FC5	Le système doit respecter la charte graphique de la société						4
FC6	Le système doit respecter la charte informatique de la société						4
FC7	Le système résiste aux agressions						4
FC8	Le système respecte le budget						4
FC9	Le système respecte les délais du projet.						4

Echelle d'importance :

1/4 Non prioritaire

2/4 Peu prioritaire

3/4 Prioritaire

4/4 Très prioritaire

2. Objectif

C'est en prévision de l'acquisition d'un nouveau château en 2021 que la direction générale souhaite améliorer l'organisation humaine et technique du S.I. En effet de nombreux dysfonctionnement ont été relevés :

- Trop d'interventions des techniciens sur site
- Des coupures VPN
- Des coupures de serveurs
- Des postes lents
- Des pannes d'imprimantes
- Absence de base de connaissances
- Surconsommation électrique du parc
- Amendes pour non-respect de normes
- ...

La nouvelle organisation déployée sur la plateforme de Blanquefort qui sert aussi de bureaux au service informatique. C'est de là-bas que travaillent tous les membres du service afin de garantir à l'ensemble des salariés une qualité et un taux de service optimal. Les conséquences des dysfonctionnements sont visibles, quantifiables et nous causent **250 872.55€** de pertes par an.

C'est pourquoi l'entreprise FTW sollicite la société H qui devra lui fournir une réponse complète au besoin exprimé plus bas.

L'entreprise H aura 1 an entre le début du projet et la mise en place de la solution retenue par FTW sur le site de Blanquefort.

3. Social et organisationnel

Tous les sites sont ouverts du lundi 6h au samedi 19h.

Le référent du projet est Constant Levy, le Directeur Service Informatique. Il est joignable tous les jours sur son numéro professionnel :

06 58 96 78 55

Son email est : clevy@ftw.fr

4. Montant de l'investissement

Après analyse des risques et calcul de leurs impacts financiers sur l'entreprise, nous avons décidé de diminuer de 86% les pertes constatées, ce qui correspond à **215 750.39€** de gains sur **250 872.55€** de pertes actuelles.

Nous voulons investir 86% de cette somme dans le projet en cours, soit **185 530€**

5. Temps de retour sur investissement

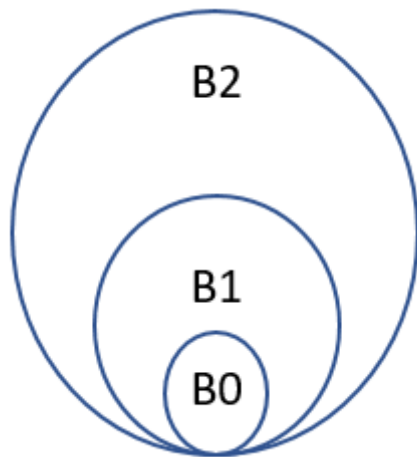
Le TRI est de 24 mois, soit deux ans. Le service informatique doit être prêt pour l'intégration du nouveau domaine avant 2021. Cette acquisition est déjà actée et ne peut être repoussée.

B. Besoin du système

Notre besoin principal est de pouvoir **gérer notre parc informatique**.

Cela nous permettra de gagner en productivité pour tous les utilisateurs ainsi qu'en croissance pour l'entreprise. Ces gains profiteront à notre image ainsi qu'à notre budget pour pouvoir acquérir un nouveau château et l'intégrer dans notre exploitation.

Nous avons étudié les risques de disparition du besoin, ce qui donne :



B2 : Acquérir de nouveaux châteaux dans notre exploitation

B1 : Gagner en productivité et en croissance

B0 : Gérer le parc informatique

Risque de disparition du besoin

	< 6 mois	1 an	2 ans
B2	NON	NON	NON
B1	NON	NON	NON
B0	NON	NON	OUI

Nous n'estimons pas de disparition de besoin sur les 2 années à venir, à savoir sur le court et moyen terme. Néanmoins nous prévoyons un risque de disparition du besoin d'investissement sur le long terme (B0) si nous jugeons que notre système d'information convenable pour l'accueil d'un nouveau château.

Nous estimons que le projet est cohérent et qu'il peut être poursuivi.

C. Cahier des charges fonctionnel

1. Fonctions principales

FP1 : le système permet de gérer l'inventaire du parc informatique

Situation de vie : utilisation

Critère d'usage :

L'inventaire du parc informatique :

- Ordinateurs (fixes, portables, serveurs)
 - a. Localisation
 - b. Utilisateurs
 - c. Date d'achat
 - d. Date de garantie
 - e. Marque
 - f. N° de série
 - g. Modèle
 - h. Numéro d'inventaire
 - i. Valeur
 - j. Prix achat + Amortissement
 - k. Software
 - l. Fournisseur
 - m. Historique d'intervention
- Imprimantes (jet, laser, multifonction, monochrome, couleurs)
 - a. Localisation
 - b. Utilisateurs
 - c. Date d'achat
 - d. Date de garantie
 - e. Marque
 - f. Compteur
 - g. N° de série
 - h. Modèle
 - i. Numéro d'inventaire
 - j. Valeur
 - k. Prix achat + Amortissement
 - l. Fournisseur
 - m. Historique d'intervention
- Téléphones (portables, fixes)
 - a. Localisation
 - b. Utilisateurs
 - c. Date d'achat
 - d. Date de garantie
 - e. Marque
 - f. Numéro IMEI / SIM
 - g. N° de série
 - h. Modèle
 - i. Numéro d'inventaire
 - j. Valeur
 - k. Prix achat + Amortissement
 - l. Fournisseur

- m. Historique d'intervention
- Ecrans
 - a. Localisation
 - b. Utilisateurs
 - c. Date d'achat
 - d. Date de garantie
 - e. Marque
 - f. Taille
 - g. Connectique
 - h. Technologie (led, lcd, ips)
 - i. N° de série
 - j. Modèle
 - k. Numéro d'inventaire
 - l. Prix achat + Amortissement
 - m. Fournisseur
 - n. Historique d'intervention
- Switchs, bornes Wifi, routeurs
 - a. Localisation
 - b. Utilisateurs
 - c. Date d'achat
 - d. Date de garantie
 - e. Marque
 - f. N° de série
 - g. Modèle
 - h. Numéro d'inventaire
 - i. Prix achat + Amortissement
 - j. Fournisseur
 - k. Historique d'intervention
- Douchettes
 - a. Localisation
 - b. Utilisateurs
 - c. Date d'achat
 - d. Date de garantie
 - e. Marque
 - f. N° de série
 - g. Modèle
 - h. Numéro d'inventaire
 - i. Prix achat + Amortissement
 - j. Fournisseur
 - k. Historique d'interventions
- Consommables
 - a. Quantité
 - b. Marque
 - c. Prix d'achat

- **Gérer :**
 - Consulter
 - Modifier
 - Ajouter
 - Supprimer

Critères de performances :

- Recherche de l'information en moins de 5 secondes
- Remontée automatique des données dans le système
- Pas plus de 3 demi-journées de panne par an

Critère d'estime : esthétique et moderne

Critère d'échange : 4 / 4.

FP2 : Le système permet au service informatique de gérer les incidents :

Situation de vie : Utilisation

Critère d'usage :

- **Service informatique :** tous les membres de l'IT
- **Incident :**
 - Date d'ouverture
 - Dernière modification
 - Temps de prise en charge
 - Temps interne de prise en compte
 - Type
 - Statut
 - Urgence
 - Impact
 - Priorité
 - Temps de résolution
 - Temps interne de résolution
 - Catégorie
 - Source de la demande
 - Validation
 - Lieu
 - Pièce jointes
 - Demandeur
 - Observateur
 - Attribué à
 - Espace commentaires
 - Statistiques
 - Validations
 - Base de connaissances
 - Eléments
 - Coûts
 - Tâches de projet
 - Problèmes

- Changements
- Historique
- **Gérer :**
 - Création d'un incident possible par Téléphone, Mail et sur un support dédié
 - Modification des incidents
 - Modifier la priorité des incidents
 - Clôturer des incidents
 - Supprimer des incidents
 - Ajouter des commentaires
 - Trier les incidents par site et par priorité
 - Consulter les interventions

Critères de performances :

- Ne doit pas être en panne plus d'une demi-journée
- Les recherches doivent se faire en 5 secondes
- Doit supporter 1000 incidents par jour

Critères d'estime : Esthétique et moderne

Critère d'échange : 4/4

FP3 : Le système permet aux utilisateurs de soumettre un incident :

Situation de vie : Utilisation

Critère d'usage :

- **Utilisateurs :**
 - Toutes les personnes ayant accès à un Pc, Smartphone, Imprimantes.
- **Incident :**
 - Il faudra les champs suivants :
 - Type
 - Catégorie
 - Urgence
 - Suivi de l'incident (Oui ou Non)
 - Titre
 - Description
 - Pièces jointes
- **Soumettre :**
 - Envoyer une demande au service informatique et la suivre

Critères de performances :

- Ne dois pas être en panne plus d'une demi-journée
- Les recherches doivent se faire en 5 secondes
- La création d'incident doit être simple et intuitive
- L'incident ne doit pas mettre plus de 3 minutes à se créer

Critères d'estime :

- Esthétique et moderne

Critère d'échange : 4/4

FP4 : Le système permet à l'utilisateur de soumettre une demande :

Situation de vie : Utilisation

Critère d'usage :

- **Utilisateurs :**
 - Voir FP3
- **Demande :**
 - Il faudra les champs suivants :
 - Type :
 - Catégorie :
 - Nouveau compte
 - Matériel
 - Logiciel
 - Accès répertoire partagé
 - Urgence
 - Titre
 - Description
 - Pièces jointes
- **Soumettre :**
 - Voir FP3

Critères de performances :

- Ne dois pas être en panne plus d'une demi-journée
- La création d'une demande doit être simple et intuitive
- La demande ne doit pas mettre plus de 3 minutes à se créer

Critères d'estime :

- Esthétique et moderne

Critère d'échange : 4/4

FP5 : Le système permet au service informatique de gérer les demandes :

Situation de vie : Utilisation

Critère d'usage :

- **Service informatique :** Voir FP2
- **Demande :** Il faudra les champs suivants :
 - Date d'ouverture
 - Dernière modification
 - Temps de prise en charge
 - Temps interne de prise en compte
 - Type
 - Statut
 - Urgence
 - Priorité
 - Temps d'acceptation de la demande
 - Catégorie
 - Source de la demande
 - Validation
 - Lieu
 - Pièce jointes
 - Demandeur
 - Observateur
 - Attribué à
 - Espace commentaires
 - Statistiques
 - Validations
 - Base de connaissances
 - Éléments
 - Coûts
 - Tâches de projet
 - Problèmes
 - Changements
 - Historique
- **Gérer :**
 - Consulter
 - Modifier
 - Ajouter
 - Supprimer

Critères de performances :

- Ne doit pas être en panne plus d'une demi-journée
- La création d'une demande doit être simple et intuitive
- Le système doit supporter 500 demandes par jour

Critères d'estime : Esthétique et moderne

Critère d'échange : 4/4

FP6 : Le système permet aux membres du S.I de générer des rapports

Situation de vie : utilisation

Critère d'usage :

- **Membres du S.I** : Les 4 techniciens plus le DSI et personne d'autres.
- **Rapports** : Statistiques précises sur le temps de résolution et la nature des pannes rencontrées par le S.I.
- **Permet** : donne la possibilité de.
- **Générer** : mise à disposition sur demande de l'informatique des rapports mentionnés.

Critères de performances :

- Générer un rapport doit prendre moins de 10 secondes.

Critère d'estime : esthétique et moderne

Critère d'échange : 2/ 4.

FP7 : Le système permet au service informatique de gérer une base de connaissance

Situation de vie : utilisation

Critère d'usage :

- **Service informatique** : Voir FP2
- **Base de connaissance** :
 - Procédures
 - Guides
 - Manuel
 - Documentations réservées uniquement pour les utilisateurs
- **Gérer** : Voir FP5

Critères de performances :

- Disponible à tout moment
- Bien classé

Critère d'estime :

- Intuitif
- Clair

Critère d'échange : 3/ 4.

FP8 : Le système permet de garantir une continuité d'activité

Situation de vie : Utilisation

Critère d'usage :

- **Continuité d'activité** : garantir la survie de l'entreprise après un sinistre important touchant le système informatique. Il s'agit de redémarrer l'activité le plus rapidement possible avec le minimum de perte de données.
 1. Services
 2. Equipements actifs
 3. Arrivée opérateur
 4. VPN
- **Garantir** : maintenir, assurer

Critère de performances :

- Services : coupure de 5h20 par an
- Serveur : GTR 4H
- Equipements actifs : GTR 5 min
- Arrivée opérateur : GTR 5 min
- VPN : GTR 5 min

Critère d'estime :

Critère d'échange : 4/ 4

FP9 : Le système permet de garantir une reprise d'activité

Situation de vie : Utilisation

Critère d'usage :

- **Reprise d'activité** : une **reprise d'activité** permet à une entreprise de prévoir, par anticipation, les démarches à entreprendre pour reconstruire et remettre en route un système informatique en cas de sinistre important du centre informatique.
 1. Imprimantes
 2. Ordinateurs, serveurs
 3. Douchette
 4. Ecrans
 5. Téléphones
- **Garantir** :
 - Maintenir
 - Assurer

Critère de performances :

- Aucune pertes de données admissible
- Impression production : 5.2H coupure par an

Critère d'estime :

Critère d'échange : 4/ 4

2. Fonctions contraintes

FC1 : Le système permet de respecter des différentes normes et réglementations.

Situation de vie : Installation, Utilisation, Maintenance, Stockage, Mise au rebus

Critères d'usage :

Normes et réglementations :

- **Normes :**
Le système doit pouvoir prouver le respect de la norme D3E (ou DEEE – Déchets d'Equipements Electriques et Electronique). Elle doit ainsi assurer le traitement de tout équipement appartenant à cette catégorie de déchet. (Respect du décret 2014-928 du 19 Août 2014)
- **Réglementations :**
Le système doit être conforme à la réglementation de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Le traitement des données à caractère personnel sans respect des formalités préalables prévues par la loi et/ou malgré l'opposition de la personne est sanctionné de 5 ans d'emprisonnement et de 300 000€ d'amende selon l'article 226-16 et 226-18 du code pénal.
- **Respecter :** Ne pas porter atteinte, se conformer, tenir compte

Critère de performances : à tout moment de l'existant.

Critères d'échange : 4/ 4

FC2 : Le système permet de limiter la consommation électrique du parc informatique.

Situation de vie : Utilisation, Maintenance

Critères d'usage :

- **Consommation électrique :** Quantité d'énergie utilisée et dépensée pour le fonctionnement des appareils constituant le parc informatique en heures ouvrées tout comme en heures non ouvrées.
- **Parc informatique :** ensemble des machines mentionnées dans FP1.
- **Limiter :** Réduire, ne pas excéder, optimiser les coûts en énergie

Critère de performances : à tout moment de l'existant. Pas plus de 624 heures de consommation en heures non ouvrées.

Critères d'échange : 3/ 4

FC3 : Le système doit être conforme avec les bâtiments.

Situation de vie : Installation, Utilisation, Maintenance, Stockage, Mise au rebus

Critères d'usages :

- **Bâtiment** : surface de travail comprise à l'intérieur des établissements de l'entreprise, la salle serveur accueillera le cœur de l'infrastructure.
- **Être conforme** : Le système doit pouvoir être acheminé, installé et stocké dans la salle serveur. Il doit respecter les dimensions des établissements. Il a la capacité d'utiliser les caractéristiques des bâtiments (faux plafond, prises électriques etc...). Il ne doit pas encombrer (bruit, dimensions) les services se situant à proximité.

Critère de performances : à tout moment de l'existant.

Critères d'échange : 4/ 4

FC4 : Le système doit être disponible depuis les différents sites géographiques

Situation de vie : Utilisation

Critères d'usage :

- **Sites géographiques** : Le siège social ainsi que les châteaux.
- **Être disponible** : utilisable à tout moment et sans ralentissements

Critère de performances : Durant l'utilisation du système, les liens ne peuvent être perdu.

Critère d'échange : 4/ 4

FC5 : Le système doit respecter la charte graphique de la société.

Situation de vie : Utilisation, maintenance

Critères d'usage :

- **Charte graphique** : document de travail qui contient l'ensemble des règles fondamentales d'utilisation des signes graphiques qui constituent l'identité graphique de notre organisation (voir annexe).
- **Respecter** : Ne pas porter atteinte, se conformer, tenir compte

Critère de performances : à tout moment de l'existant.

Critère d'échange : 4/ 4

FC6 : Le système doit respecter la charte informatique de la société.

Situation de vie : Utilisation, maintenance, installation, stockage, mise au rebut

Critères d'usage :

- **Charte informatique :** document destiné à régir l'utilisation des moyens mis à disposition des salariés par leur employeur dans une entreprise donnée.
- **Respecter :** Ne pas porter atteinte, se conformer, tenir compte

Critère de performances : à tout moment de l'existant.

Critère d'échange : 4/ 4

FC7 : Le système résiste aux agressions.

Situation de vie : Utilisation, maintenance, installation, stockage.

Critères d'usage :

- **Aggressions :** Résiste aux coupures électriques, aux chocs, aux températures (entre 0 et +40°C), à la poussière ou de tentative malveillante de porter atteinte à l'intégrité physique et logique du système.
- **Résiste :** Ne pas céder, ne pas s'altérer sous l'effet de

Critère de performances : à tout moment de l'existant.

Critère d'échange : 4/ 4

FC8 : Le système respecte le budget

Situation de vie : Installation

Critères d'usage :

Budget : Somme d'argent allouée

Respecter : Ne pas porter atteinte, se conformer, tenir compte.

Critère de performances : Le système ne peut dépasser le budget initial de **185 530€**

Critère d'échange : 4/ 4

FC9 : Le système respecte les délais du projet.

Situation de vie : Installation

Critères d'usage :

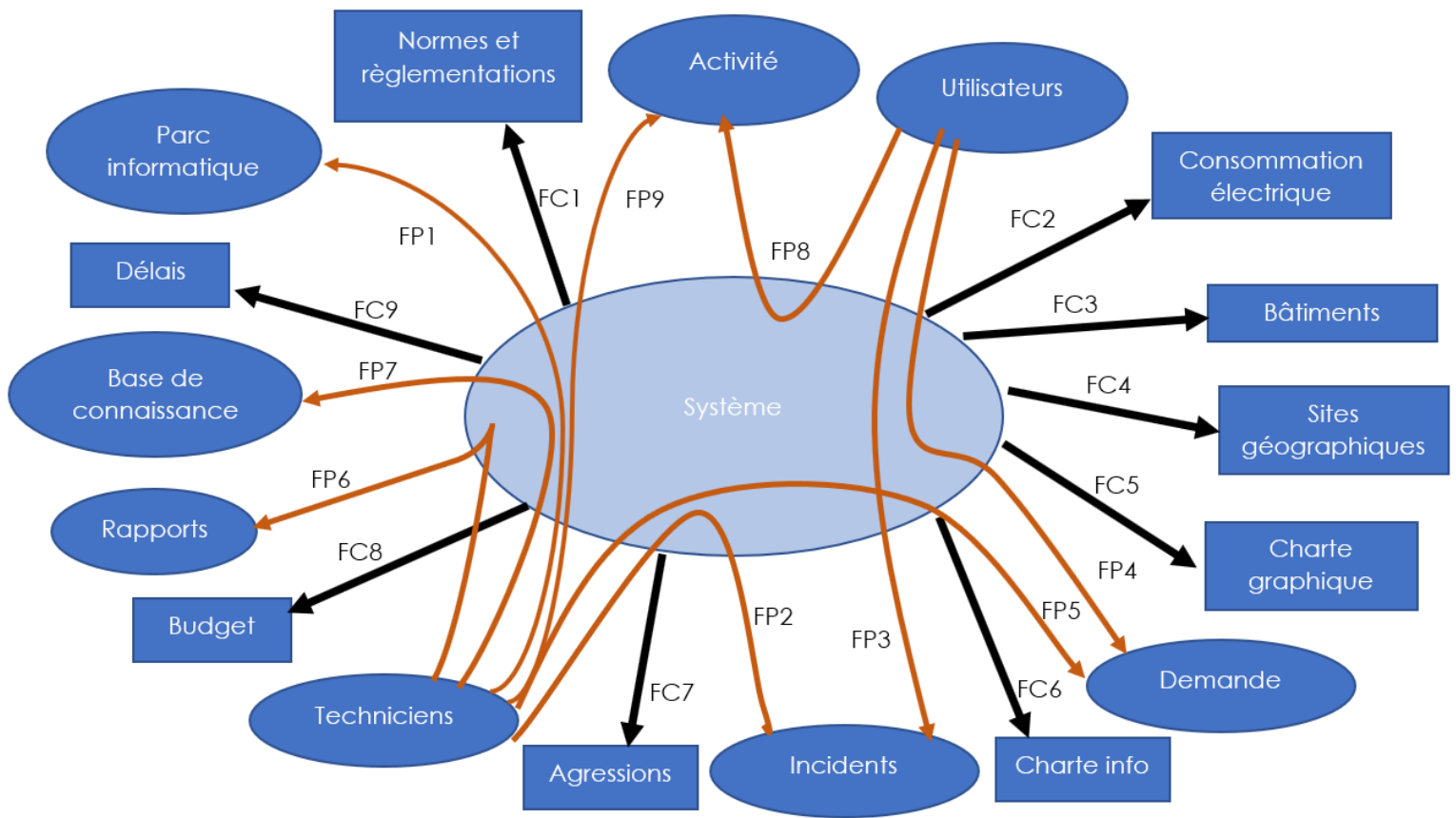
Critère de performances : Temps entre le début du projet et la mise en production.

Projet : Ensemble d'actions visant à satisfaire un objectif.

Respecter : Ne pas porter atteinte, se conformer, tenir compte.

Critère d'échange : 4/ 4

3. Pieuvre



IV. Annexes

A. Tableaux des pertes :

Raison de la perte	Réurrence	Pertes financières sur 1 an	Résultats attendus
Délais interventions des techniciens	104 heures/2h semaines / 52 intervention	1 976,00 €	10.4H par an soit 3 déplacements de 3.4H par an soit un gain de 90%
- déplacement sur place peu importe la panne car aucun outils de prise en main à distance			
Coupure de VPN	52 heures/1 h par semaine	13 248,00 €	5.2H par an / 4 coupures de 1.3H par an soit un gain de 90%
- Prestataire avec une mauvaise qualité de service			
Opportunité de contrat manqué	2 contrats	36 000,00 €	100,00%
- Laptops lent / coupures VPN			
Perte de temps dus aux fichiers Excel en mode protégé	14 heures env. (par tête)	3 762,00 €	3.5H par tête soit un gain de 75%
- les utilisateurs ont pour habitude de protéger les fichiers			
Coupure serveurs	52 heures / 10 coupures par an	106 849,08 €	5.2H par an / 2 coupures de 2.6H par an soit un gain 90%
- Mauvaise instal serveur + matériel vieux			
Lenteur des postes		10 684,91 €	20.8H par an / 90%
- Certains matériel vieux + virus			
Manque de base de connaissance	208 heures / 50 incidents / 4H par incident	6 760,00 €	104 heures par an / (50% évolutif) 2H maximum par incident
- Les techniciens bloquent sur les mêmes problèmes encore et encore			
Pannes Imprimantes	52 heures / 20 pannes de 2.6H par ans	49 314,96 €	5.2H par an/90% 4 pannes max de 1.3H
- matériel pas adapté au besoin du poste + imp étiquette très vieille sans possibilité de dépannage			
Pertes due à la consommation électrique (30% du parc)	4160 heures	2 277,60 €	624H par an / 85% gain de 3536
- 30% des postes restent allumé hors horaire travail			
Amendes pour non respect des normes D3E	1 fois	20 000,00 €	100,00%
- aucune gestion du matériel en fin de vie			
Total des pertes		250 872,55	100,00%
			215750.39€
			soit 35 122.16€ de perte / 0.19% du CA

B. Charte graphique

Logo



Ce logo est la signature de FTW et est apposé sur l'ensemble des documents conçus, réalisés et émis par notre société.

Il peut être utilisé par les entreprises partenaires mais doit être de taille suffisante pour être facilement reconnu.

S'il est redimensionné, sa forme doit rester la même et il ne doit pas être pixélisé.

Quelle que soit l'utilisation du logo, en interne ou par les partenaires, il a toujours la même forme et le même code couleur.

Police et couleur

Police : Century Gothic

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
1 2 3 4 5 6 7 8 9

Taille : 10

Couleur

#23272D : fond du document

#AA186F : 1998 / Lion / FTW

#D9D9D9 : Vignards

Mesure du logo suivant document

Hauteur du document	297 mm	420 mm	600 mm	1760 mm
Dimensions logo	25 mm	35 mm	50 mm	150 mm

Positionnement sur le document

- La mise en page devra obligatoirement respecter les codes suivants :
- Un en-tête avec le nom du projet centré, logo carré de FTW aligné à gauche puis, aligné à droite, le logo du partenaire (ici le Cesi alternance).
 - Le pied de page lui doit contenir le numéro de pages et les noms et prénoms des participants au projet.

C. Charte informatique

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 **French Terroir and Wines**, 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.

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 **French Terroir and Wines** (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 tierce personne. 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 minimum** 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 **French Terroir and Wines** 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 **French Terroir and Wines** 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 **French Terroir and Wines**.

De ce fait l'utilisation du service de messagerie de l'entreprise avec une adresse de type « **premierelettreduprenom.nom@ftw.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. Cas des Données Personnelles

French Terroir and Wines doit pouvoir répondre aux autorités judiciaires si nécessaire. Ces dernières peuvent vous demander l'accès à vos dossiers dans le cadre de leurs enquêtes. Néanmoins nous nous engageons à utiliser les moyens nécessaires pour assurer la protection de vos données personnelles.

Toute utilisation des données personnelles doit se baser sur un consentement explicite et positif de la personne concernée.

Fait à, le
Signature de l'employé
(suivie de la mention « lu et approuvé »)

D. Inventaire

Pc Fixes	Marque	Référence	Date d'achat	Prix	OS	Qté
	HP	ELITE 8200 SFF	mars-14	859,95 €	W7 Pro	18
	TERRA	PC-HOME 5000	oct-17	579,00 €	W10 Pro	15
	DELL	OptiPlex 3060 Mini Tower	mars-18	821,58 €	W10 Pro	34

Pc portables	Marque	Référence	Date d'achat	Prix	OS	Qté
	HP	ProBook 450 (E9Y16EA)	mars-14	689,95 €	W7 Pro	4
	DELL	Inspiron 13 7000	avr-18	1 549,30 €	W10 Pro	5
	Lenovo	X1 Carbon 2015	févr-15	2 275 €	W7 Pro	4

Serveurs	Marque	Référence	Date d'achat	Site	Prix	OS	Qté
	HP	Proliant DL385p G8 2 x Opteron Sixteen Core AMD 6378 32 Gigas 2.5" Rack 2U	janv-13	Plateforme logistique	1 359 €	Windows Server 2008	2
	DELL	Poweredge R510 2 x Xeon Quad Core E5620 16 Gigas 3.5" Rack 2U	mars-11	Château 1	957 €	Windows Server 2003	3

Smartphones	Marque	Référence	Date d'achat	Prix	Qté
	Apple	Iphone 7	janv-17	769,00 €	7
	Samsung	Galaxy A5 2017	mars-17	400,00 €	6

Copieur	Marque	Référence	Site	Date d'achat	Qté
	Konica Minolta	Bizhub C360	Château 1	juil-17	3
	CANON	IRC ADV 256I	Plateforme logistique	juil-17	1

Imprimantes	Marque	Référence	Site	Date d'achat	Qté
	Brother	MFC-9340CDW Couleur Laser	Plateforme logistique	juil-18	6
	Samsung	Xpress SL-C480W Couleur Laser	Château 1	mars-17	2

	Brother	MFC-L2710DW	Château 2	févr-17	2
	HP	Color LaserJet Pro MFP M477fdw	Château 3	déc-16	2

Etiqueteuses	Marque	Référence	Site	Date d'achat	Qté
	Zebra	105SL	Plateforme Logistique	sept-08	4

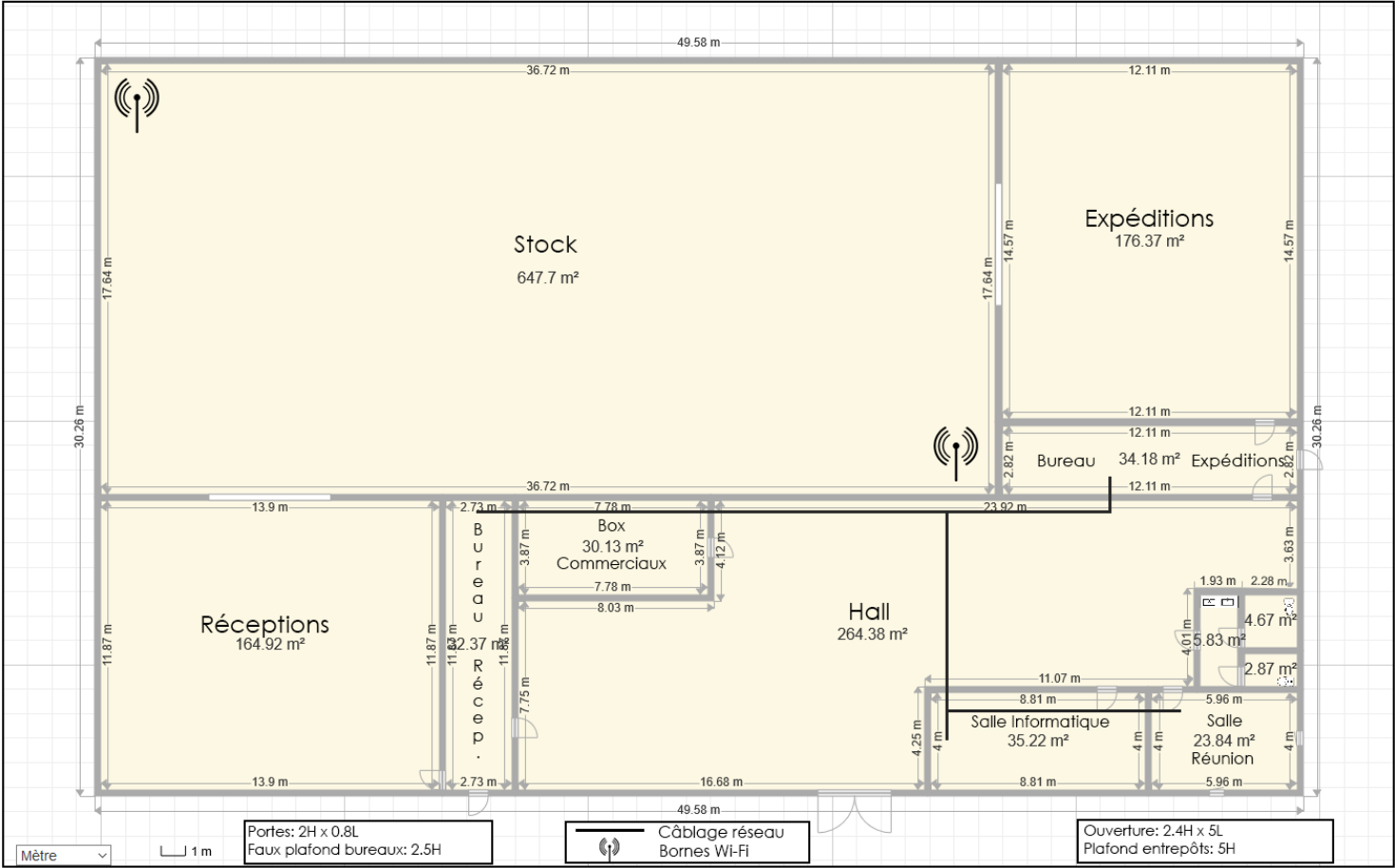
ERp / Soft	Marque	Référence	Date d'achat	Type logiciel
	Microsoft	Office 2013	janv-14	Bureautique
	Cegid	Cegid	janv-14	ERP Stock, Logiciel Compta/paye

Ecrans	Marque	Modèle	Taille écran	Prix	Date d'achat	Qté
	DELL	U2412M	24"	130 €	mars-13	94

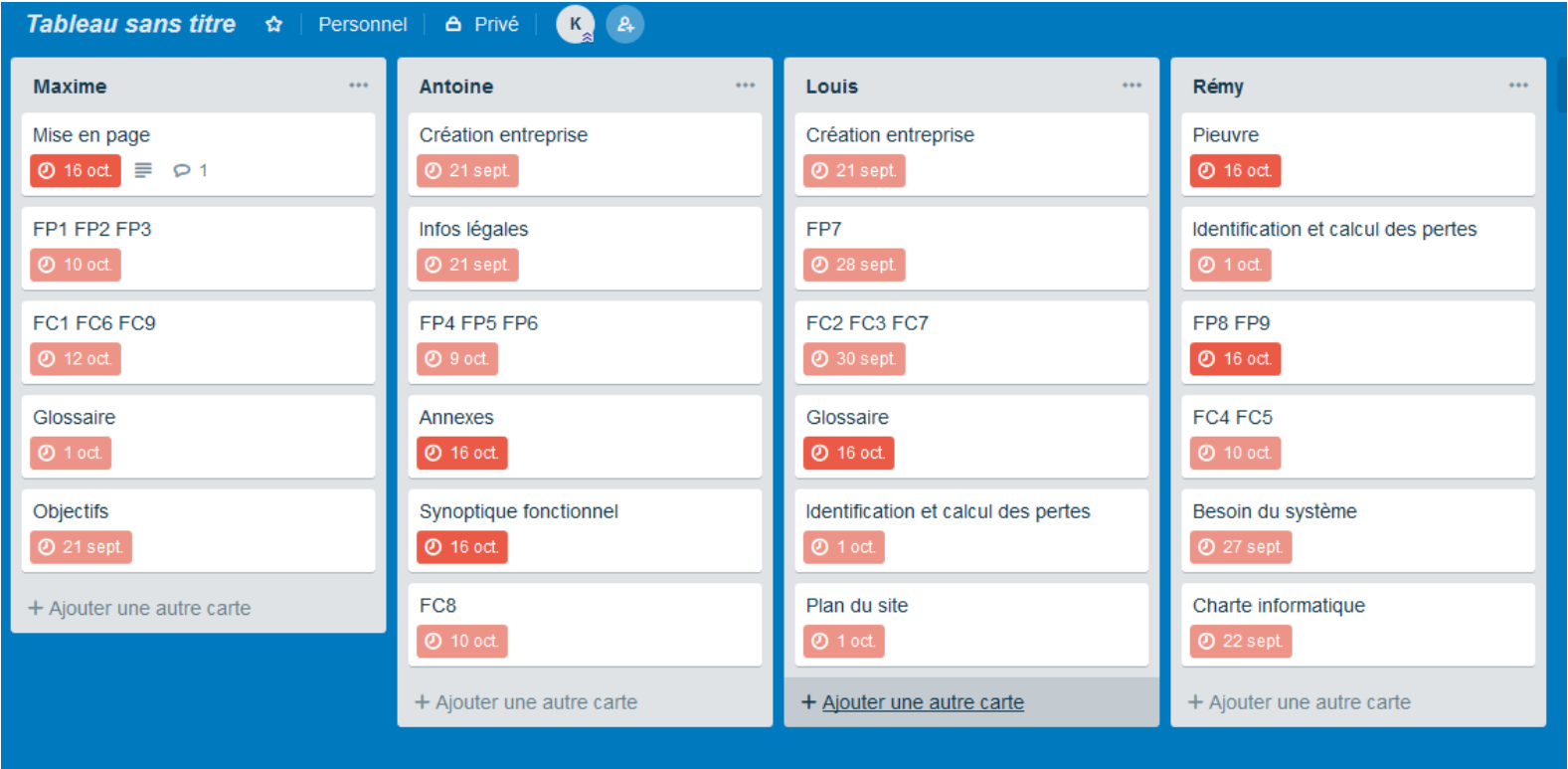
Switchs /Routeurs	Marque	Modèle	Prix	Date d'achat	Qté
	Switchs				4
	CISCO	CATALYST C3560X-48P-L	4 999,96 €	janv-14	
	Routeurs				
	CISCO	RV325	261,63 €	janv-14	4

E. Plan du site de Blanquefort :

Plan Plateforme Logistique



F. Répartition des tâches



V. Glossaire

Analyse fonctionnelle : L'analyse fonctionnelle est une démarche qui « consiste à rechercher et à caractériser les fonctions offertes par un produit pour satisfaire les besoins de son utilisateur. »

DEEE : Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques

Douchettes : Lecteurs de code-barres

DSI : Directeur des systèmes d'information

FC : Fonction Contrainte

FP : Fonction Principale

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement

IT : Technologies de l'Information

Laptop : Ordinateur portable

Routeur : Un *routeur* est un élément intermédiaire dans un réseau informatique assurant le routage des paquets

SI : Système d'Information

Switch : Le switch permet de recevoir et répartir les informations sur le réseau informatique lorsqu'on souhaite relier plusieurs ordinateurs.

TRI : Temps de Retour sur Investissement

VPN : Virtual Private Network (réseau privé virtuel) désigne un réseau crypté dans le réseau Internet, qui permet à une société dont les locaux seraient géographiquement dispersés de communiquer et partager des documents de manière complètement sécurisée, comme s'il n'y avait qu'un local avec un réseau interne.