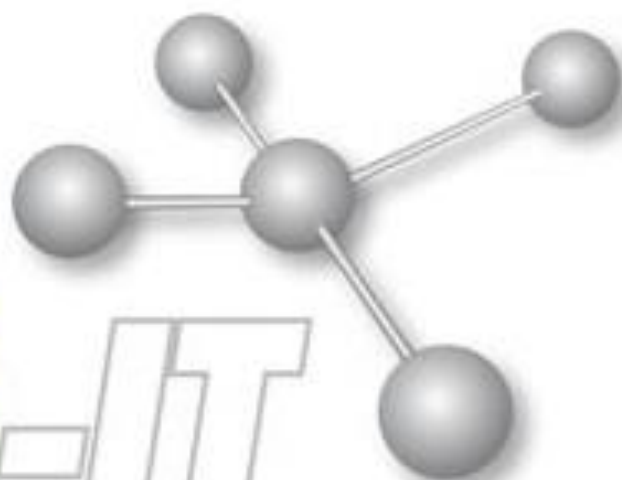


PROJET SAS

GMSI 2013

**AIR-IT**



# Sommaire

I) Présentation du projet SAS : .....	2
II) Objectif du projet SAS.....	2
III) Présentation de l'entreprise .....	3
IV) Présentation du client AutoConcept: .....	4
V) Note de synthèse: .....	5
VI) Sécurisation des données: .....	8
VII) Charte qualité service client.....	9
VIII) Mémo Interne.....	10



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO

## I) Présentation du projet SAS:

Notre entreprise Air-IT a répondu à un appel d'offres de la société Auto Concept pour la gestion de leur système informatique. L'entreprise AutoConcept souhaiterait externaliser les prestations informatiques qui sont actuellement exécutées par deux informaticiens en interne. Notre directeur nous charge de réaliser une partie de l'étude avant-vente et nous annonce qu'en cas d'obtention du marché l'un des deux informaticiens de l'entreprise AutoConcept sera recruté, nous serons chargées de son accompagnement au sein de notre entreprise.

## II) Objectif du projet SAS :

- ✓ Acquérir les comportements appropriés en entreprise
- ✓ Identifier les mesures réglementaires régissant la mise en œuvre de l'informatique dans l'entreprise
- ✓ Être capable d'apporter des solutions rapides à des problématiques perturbant le bon fonctionnement de l'entreprise dans sa production de biens ou de services.
- ✓ Être capable de concevoir un dossier de synthèse, de communiquer et de défendre les choix effectués.



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO

### III) Présentation de l'entreprise :

Air-IT est une société créée en 2003 par Mr Henri GAGNON. Elle comporte actuellement vingt salariées (le directeur, dix-sept techniciens et deux secrétaires). L'entreprise travaille dans le secteur de l'informatique pour particulier et professionnels.

#### FICHE INFORMATION AIR-IT



<b>Activité :</b>	Conseil en systèmes et logiciels informatiques.
<b>Catégorie :</b>	SSII - Sociétés de Services et d'Ingénierie Informatique
<b>Forme juridique :</b>	SAS
<b>Adresse :</b>	1 rue de la vieille poste 34006 MONTPELLIER
<b>Numéro :</b>	04 67 34 40 00
<b>SIRET :</b>	552 118 465 03644
<b>Capital social :</b>	65.324,20 EURO
<b>Immatriculation :</b>	29-01-2003
<b>Nationalité :</b>	Française



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

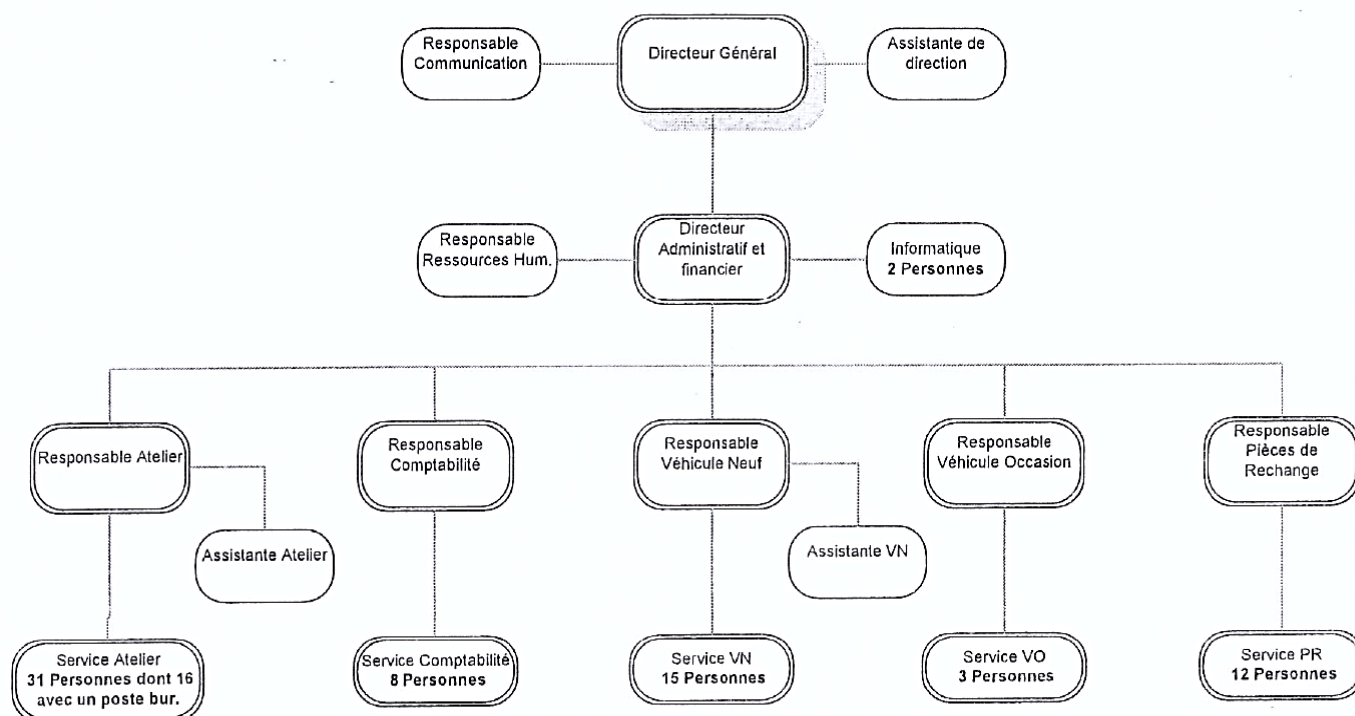
1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO

## IV) Présentation du client AutoConcept:

Le client « AutoConcept » est un concessionnaire de 83 employés répartis entre six services différents : le service atelier, le service comptabilité, le service véhicules neufs, le service d'occasion, le service pièces de rechange, l'entreprise possède un parc informatique de (70 à 80 postes).

### Organigramme de la société AutoConcept



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO

## V) Note de synthèse:

### a. Introduction à la sécurité d'un système informatique.

Parlons en premier des trois principaux termes liés aux risques pour la sécurité du système informatique d'une entreprise :

- La vulnérabilité représente le niveau d'exposition face à la menace.
- Les menaces représentent le type d'action susceptible de nuire.
- Les contre-mesures sont l'ensemble des actions mises en œuvre en prévention de la menace.

On voit donc que pour diminuer les risques, il faudrait diminuer la vulnérabilité du système et augmenter les contre-mesures. Ainsi, tout responsable de systèmes informatiques doit adopter des mesures de sécurité physiques (sécurité des locaux) et logiques (sécurité des systèmes d'information). Malheureusement, il n'est pas évident de mettre en place ces mesures sans atteindre aux libertés individuelles.

### b. Mesures de sécurisation du système informatique.

Une politique de sécurité informatique est un plan d'actions définies pour maintenir un certain niveau de sécurité.

Voici les points autorisés et interdits pour mettre en place de cette politique dans l'entreprise. Ainsi que les devoirs des responsables du système informatique :

- Tout traitement automatique de données personnelles doit être déclaré à la CNIL.
- Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données personnelles contenues dans un fichier. Il s'agit des destinataires explicitement désignés et des «tiers autorisés» ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée (ex : la police, le fisc).
- Les administrateurs réseau et administrateurs système sont tenus au secret professionnel et ne peuvent pas divulguer des informations même à leur employeur, sauf disposition législative particulière en ce sens.
- Il est autorisé de bloquer l'accès à certains sites web et l'utilisation de messageries instantanées, le téléchargement de logiciels, etc.



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO

Les administrateurs réseau et administrateurs système sont tenus au secret professionnel et ne peuvent pas divulguer des informations même à leur employeur, sauf disposition législative particulière en ce sens.

### c. Utilisation de l'outil informatique

Tout utilisateur est responsable de l'usage des ressources informatiques et du réseau auquel il a accès. Il a aussi la charge, à son niveau, de contribuer à la sécurité générale des ressources de l'entité. L'utilisation de ces ressources doit être rationnel et loyal afin d'en éviter la saturation ou leur détournement à des fins autres que professionnelles.

Les utilisateurs des outils informatiques de l'entreprise doivent s'engager à :

- ne pas accéder aux données d'un autre utilisateur sans l'autorisation de celui-ci.
- ne pas modifier ou détruire des informations ne lui appartenant pas.
- ne pas porter atteinte à l'intégrité ou à la sensibilité d'autres utilisateurs notamment par l'envoi de messages, textes ou images provocants.
- ne pas masquer sa véritable identité, en particulier en se connectant sous le nom d'autres utilisateurs.
- ne pas développer ou utiliser des outils mettant sciemment en cause l'intégrité des systèmes d'informations.

L'utilisateur doit en particulier :

- appliquer les recommandations de sécurité de l'entité à laquelle il appartient.
- assurer la protection de ses informations, il lui appartient de protéger ses données en utilisant les différents moyens de sauvegarde individuels mis à sa disposition.
- signaler toute tentative de violation de son compte et, de façon générale, toute anomalie qu'il peut constater.
- suivre les règles en vigueur au sein de l'entreprise pour toute installation de logiciel.
- choisir des mots de passe sûrs, gardés secrets et en aucun cas les communiquer à des tiers.
- ne pas quitter son poste de travail ni ceux en libre-service sans se déconnecter en laissant des ressources ou services accessibles.

Il est donc nécessaire d'informer les utilisateurs du fonctionnement global du système et de



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO

la manière dont il peut et doit l'utiliser par l'intermédiaire d'une charte et de mémos internes afin d'éviter des problèmes juridiques en cas de conflits entre l'entreprise et le salarié.

#### d. Les dispositions légales pour le filtrage des contenus

Afin d'assurer une protection des intérêts légitime de l'entreprise et de limiter le risque de voir sa responsabilité engagée, l'employeur peut notamment mettre en place des dispositifs techniques interdisant l'accès à des sites non autorisés, interdire l'utilisation de messageries instantanées, le téléchargement de logiciels, etc. Concernant la messagerie électronique, il peut mettre en place des outils pour analyser les pièces jointes ou mesurer la fréquence ou la taille des messages.

La mise en place de ces dispositifs dits de « cybersurveillance » nécessite une consultation préalable des institutions représentatives du personnel (article L. 2323-32 du code du travail) ainsi qu'une information individuelle des salariés (article L. 1222-4 du code du travail), ainsi que, en cas de contrôle individuel des salariés, une déclaration à la CNIL.



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO



## VI) Sécurisation des données:

### SECURISATION DU MOT DE PASSE

- Mot de passe de 8 caractères minimum (une majuscule, une minuscule et un chiffre obligatoire)
- Le mot de passe sera changé tous les 180 jours
- L'accès à la session sera bloqué après cinq échecs de tentative de connexion à la session
- Le mot de passe ne devra pas contenir de dates, de noms propres ni une suite de chiffres (ex. : 12345) pour éviter que le mot de passe soit facile à trouver.

### SAUVEGARDE :

- Sauvegarde du profil utilisateurs (mes documents, bureau) automatiquement et sera limitée à 1 Go par utilisateurs
- Backups sur des cassettes bande tous les 2 jours, l'informaticien devra changer les cassettes à bande pour que les sauvegardes puissent se faire automatiquement.

### FILTRAGE INTERNET :

- Filtrage des liens internet (sites pornographiques, violents, terroristes, réseaux sociaux, sites de téléchargements, streaming...).
- Limite de la bande passante pour chaque utilisateur, cela évitera une surcharge de la bande passante.



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO

## VII) Charte qualité service client :

Notre société a comme volonté première d'assurer la satisfaction de ses clients. Cet objectif est le fil conducteur de notre charte qualité.

Elle peut être définie en quelques mots:

**Déontologie, Qualité, Délais, Suivi.**

Les garanties pour notre clientèle sont assurées par différents points:

### LA DEONTOLOGIE :

- Ne pas divulguer, diffuser ou utiliser sans autorisation d'informations jugées confidentielles par le client
- Assurer la responsabilité de pertes causées par des erreurs techniques
- Entretenir des rapports basés sur la franchise et l'honnêteté avec ses clients
- Respecter l'intégrité physique et morale des clients

### LA QUALITE DE SERVICE :

- Décrire clairement sa prestation
- Des licences d'utilisation officielles et adapté à vos besoins.
- Une prise en compte immédiate du ticket.
- Le suivi de votre demande. (Tickets)
- Indiquer les délais d'exécution des travaux
- La disponibilité de nos techniciens

### LE RESPECT DES DELAIS D'EXECUTION

- L'intervention d'un technicien dans les 24 heures.
- Mobiliser tout le personnel nécessaire pour la bonne exécution des travaux
- La possibilité de travailler à partir de n'importe quel poste de travail
- Mettre à disposition un personnel compétent
- Une sécurité et une productivité optimale.

### LE SUIVI PERSONNALISE

- La réparation ou la mise en place d'un ordinateur de dépannage.
- Tester et valider le bon fonctionnement des prestations réalisées lors de la remise de la prestation
- Formaliser la bonne exécution des travaux par l'établissement d'un bon de livraison



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO



Montpellier,  
Le 12 Novembre 2013.

### NOTE D'INFORMATION

A l'attention de tous nos salariés,

Suite à de nombreuses plaintes clients remontées par le service commercial, nous vous demandons de bien vouloir :

- Avoir une tenue vestimentaire, un niveau de langage correct devant les clients et être ponctuels.
- Vérifier et les gérer les licences des logiciels sur les postes informatiques.
- Traiter les interventions urgentes rapidement.
- Bloquer certaines applications et certains sites pour augmenter la productivité de l'entreprise.
- Etablir un suivi des postes une fois qu'ils sont partis au service après-vente.
- Respecter le code de déontologie et le secret professionnel.
- Respecter la confidentialité des documents de l'utilisateur et ses mots de passe.
- Assurer un délai des interventions réduit et suivi de l'avancement grâce à des tickets, tenir le client informé de l'avancement.
- Explication courte et brève en évitant les termes trop « techniques ».
- Numérotation du poste de travail (ordinateur, écran, clavier, souris) pour éviter de les confondre avec un autre.
- Tester les produits une fois qu'ils sont revenus du SAV avant de les rendre aux clients.
- Avoir un accueil téléphonique de qualité pour pouvoir satisfaire toutes les demandes des clients.

**JOSEPH Widdy et Benoit CHAPERT**  
Gestionnaires de maintenance  
des systèmes d'information.



WIDDY JOSEPH ET BENOIT CHAPERT

AIR-IT

1 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34006 MONTPELLIER 04 67 34 40 00

04 67 34 40 00 SIRET 55211846503644 CAPITAL SOCIAL 65.324,20 EURO