



CAHIER DES CHARGES

Société H



12 JANVIER 2018

UNICORP

71 Avenue du 25ème RTS, 69009 Lyon

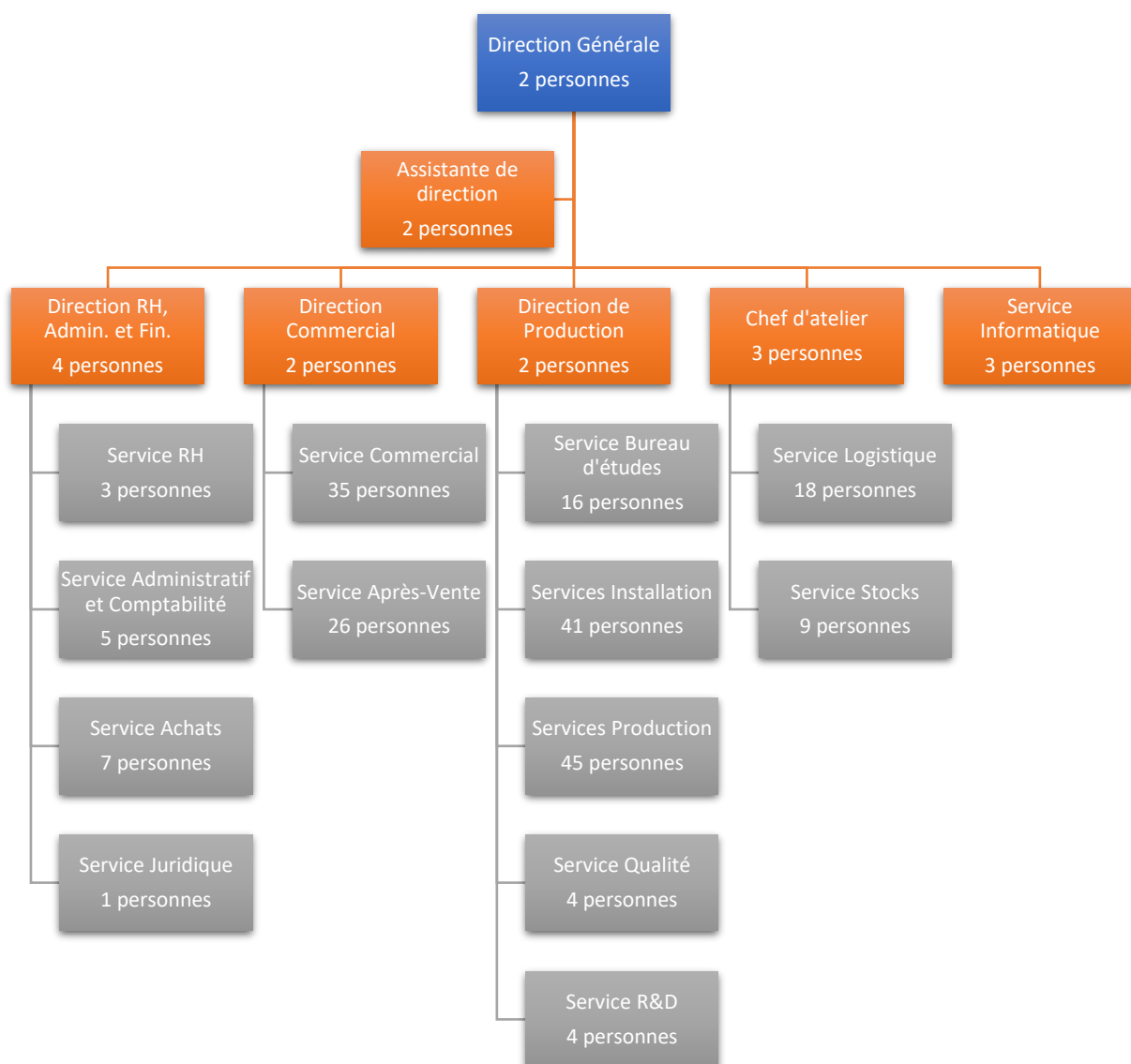
I. Présentation de la société H	2
II. Présentation de la société Unicorp.....	3
III. Redéfinition du contexte	3
IV. Redéfinition des enjeux.....	4
V. Prestations attendues	4
A. Stratégies	4
1. Stratégie de gestion de la fin de vie des équipements	4
2. Stratégie de fournisseurs orientés développement durable	4
3. Stratégie d’homogénéisation du parc informatique	5
B. Politique et plans	5
1. Politique de maintenance	5
2. Plan de continuité d’activité.....	5
3. Plan de reprise d’activité.....	5
4. Plan de renouvellement du parc informatique	6
5. Plan de sensibilisation du personnel	6
6. Etude de satisfaction	6
C. Gestion des actifs.....	6
1. Gestion des équipements	6
2. Gestion des logiciels.....	7
3. Gestion des garanties	7
4. Gestion des contrats de maintenance	7
5. Gestion des fournisseurs	7
6. Gestion des incidents.....	8
7. Gestion des demandes de service	8
8. Gestion des savoirs	8
D. Environnement	9
1. Norme D3E	9
2. Recyclage et destruction du matériel	9
VI. Contraintes.....	9
A. Temporelles	9
B. Financières	9
C. Organisationnelles.....	9

I. Présentation de la société H

Créée en 2002 par Frédérique Thouilly, « H » est une société spécialisée dans l'architecture de demain, solutions innovantes en BtoB en France située à Lyon. H fait partie du groupe « Comptoir Central des Lampes (CCL) et comprend environ 230 salariés.

Leader sur notre marché depuis 8 ans, nous nous positionnons avec la volonté d'être un acteur innovant du monde de l'architecture.

Notre entreprise peut compter sur ses partenaires forts et fidèles.



II. Présentation de la société Unicorp

Créée en 2008 par Adrien Zoubeidi, Unicorp est une entreprise de services du numérique (ESN) à taille humaine qui intervient sur un large panel de prestations techniques, fonctionnelles et organisationnelles en ingénierie informatique.

Unicorp est principalement reconnu pour la qualité de ses services, sa capacité à prendre en charge les projets les plus ambitieux et son sens de la relation client.



Unicorp est au service d'une clientèle tout aussi diversifiée... Télécommunications, finances, industries, transports ou encore la grande distribution. Quelques exemples de nos clients :



III. Redéfinition du contexte

La société H connaît une croissance importante depuis plusieurs années.

De ce fait, le système d'information a été mis en place de manière à pouvoir répondre aux besoins immédiats de l'entreprise.

Aujourd'hui, ce système est un frein pour la croissance de l'entreprise et pour le respect de l'environnement., il doit être amélioré et optimisé afin de maîtriser son évolution et ainsi permettre à la société H de poursuivre sa croissance.

IV. Redéfinition des enjeux

Les enjeux de ce projet sont les suivants :

Financier

Permettre à l'entreprise de poursuivre sa croissance.
Les pannes incessantes du système d'information cause de fortes pertes d'exploitations.

Organisationnel et technologique

Améliorer l'organisation du service informatique
Implémenter des solutions permettant la continuité de service ainsi que la reprise d'activité suite à une catastrophe majeure.

Environnemental

Réduire l'impact de l'entreprise sur l'environnement.

V. Prestations attendues

A. Stratégies

1. Stratégie de gestion de la fin de vie des équipements

Situation actuelle :

Aucune stratégie de gestion de la fin de vie des équipements n'est implémentée au sein de la société.

Le personnel du service informatique ne sait pas quoi faire des équipements arrivés en fin de vie.

Ceux-ci sont actuellement conservés dans un local pour le gros matériel (ordinateur, serveur, écrans) et jeté avec les ordures courantes pour les consommables (câbles, cartouche de toner, claviers, etc...).

Objectif :

Mettre en place un processus de reconditionnement, de recyclage, ou de destruction des équipements.

2. Stratégie de fournisseurs orientés développement durable

Situation actuelle :

Les fournisseurs de l'entreprise H ne sont pas orientés développement durable actuellement.

Objectif :

Etablir une liste de fournisseurs répondant aux exigences de la société H en termes de développement durable.

3. Stratégie d'homogénéisation du parc informatique

Situation actuelle :

Le matériel informatique du personnel et celui formant l'infrastructure, sont de marques et de modèles hétérogènes.

Cela impacte la maintenance des équipements qui est plus complexe mais aussi le déploiement de correctifs de sécurité qui diffèrent d'un matériel à un autre.

Objectif :

Standardiser une marque et un modèle d'équipement par type de matériel.

B. Politique et plans

1. Politique de maintenance

Situation actuelle :

Aucune politique de maintenance n'est implémentée et la société H subit de fortes pertes d'exploitation lorsque des pannes surviennent.

Plusieurs pannes auraient pu être évitées si une maintenance préventive avait été effectuée.

Objectif :

Mettre en place une politique de maintenance préventive et curative en interne et établir un contrat de maintenance en externe avec l'intervention de prestataires pour les équipements non maîtrisés.

2. Plan de continuité d'activité

Situation actuelle :

Aucun plan de continuité d'activité n'est implémenté.

Objectif :

Mettre en place des solutions permettant la continuité d'activité en cas de panne d'un ou plusieurs éléments du système d'informations.

3. Plan de reprise d'activité

Situation actuelle :

Aucun plan de reprise d'activité n'est implémenté.

Objectif :

Mettre en place des solutions permettant la reprise d'activité suite à une panne majeure du système d'informations.

4. Plan de renouvellement du parc informatique

Situation actuelle :

L'équipement est conservé sur le parc informatique sans limite de durée et cela pose les problématiques suivantes :

- Panne du matériel sans réparation possible (difficulté à trouver des pièces de rechange)
- Surcoût à la réparation lors de l'intervention d'un tiers externe
- Lenteur du matériel

Objectif :

Etablir un plan de renouvellement du matériel à partir d'une durée définie selon le type d'équipement.

5. Plan de sensibilisation du personnel

Situation actuelle :

Le personnel de l'entreprise n'est pas sensibilisé sur l'utilisation des systèmes d'information ou sur les bonnes pratiques de l'informatique.

Les mots de passe de certains membres du personnel sont affichés sur les écrans ou sur les claviers.

Objectif :

Etablir un plan de formation régulier du personnel ainsi qu'une communication régulière sur les enjeux liés au système d'information et les bonnes pratiques de l'informatique.

6. Etude de satisfaction

Situation actuelle :

La société H souhaite faire une étude de satisfaction auprès du personnel concernant le système d'information.

Objectif :

Recueillir l'avis du personnel concernant le système d'information à l'aide d'un questionnaire.

C. Gestion des actifs

1. Gestion des équipements

Situation actuelle :

Aucun système de gestion des équipements (équipements en stock, fournis, prêtés, ...) n'est en place au sein de l'entreprise H.

Objectif :

Centraliser l'état des équipements informatiques dans un outil de gestion de parc informatique permettant une meilleure visibilité et une maintenance plus efficace.

2. Gestion des logiciels

Situation actuelle :

Les logiciels ne sont pas répertoriés et les licences ne sont pas gérés (date d'acquisition, renouvellement, résiliation).

Objectif :

Centraliser les logiciels présents sur le parc ainsi que les licences sur l'outil de gestion de parc informatique permettant un renouvellement, une maintenance et une gestion plus efficace.

3. Gestion des garanties

Situation actuelle :

Aucune gestion des garanties n'est en place et cela cause de fortes pertes d'exploitation en cas de panne sur un équipement hors garantie.

Objectif :

Centralisation des garanties de tous les équipements sur l'outil de gestion de parc informatique et faire correspondre les durées de garantie avec le plan de renouvellement du matériel.

4. Gestion des contrats de maintenance

Situation actuelle :

Aucune gestion des contrats de maintenance n'est en place et cela augmente les risques de pannes et le temps de dépannage.

Objectif :

Mettre en place des contrats de maintenances préventives et curatives. Centraliser ces contrats dans l'outil de gestion de parc informatique afin d'avoir la visibilité sur les interventions effectuées ainsi que sur les prestataires à contacter en cas de panne.

5. Gestion des fournisseurs

Situation actuelle :

Aucune liste de fournisseurs n'est définie, de ce fait, les commandes mettent plus de temps à être envoyées et les réévaluations de contrats fournisseur sont compliquées.

Objectif :

Intégrer la liste des fournisseurs orientés développement durable dans l'outil de gestion de parc informatique afin d'améliorer la visibilité sur les contrats et de rendre la prise de commande plus rapide.

6. Gestion des incidents

Situation actuelle :

Aucune gestion des incidents n'est en place dans l'entreprise, les incidents sont déclarés par mail, par téléphone ou directement sans suivi avant, pendant et après résolution.

Objectif :

Implémenter la gestion des incidents dans l'outil de gestion du parc informatique. Cela permettra d'avoir un suivi sur les incidents liés à du matériel ou à des logiciels, faciliter la communication entre le support et le personnel et pouvoir effectuer des mesures (incidents par mois, par ans, par services, etc..).

7. Gestion des demandes de service

Situation actuelle :

Lorsqu'une demande est effectuée (mise à disposition de matériel, installation de logiciel, modification des accès, etc...), le support informatique n'est pas en mesure de connaître toutes les informations nécessaires à la remise d'un nouvel équipement par exemple. Cela engendre une perte de temps mais aussi de possibles abus.

Objectif :

Implémenter la gestion des demandes de services dans l'outils de gestion de parc informatique afin de connaître le matériel détenu par le personnel, les demandes déjà effectuées et ainsi pouvoir répondre efficacement à la demande. Cela permettra aussi d'avoir un suivi efficace des demandes en cours et ainsi d'éviter tout oubli.

8. Gestion des savoirs

Situation actuelle :

Chacun des membres du service informatique possèdent des savoirs différents liés au fonctionnement du système d'information. Lorsqu'un membre du service est absent, certains systèmes ne sont pas maintenus et des incidents ne sont pas résolus par manque de connaissance du reste du service.

Objectif :

Mettre en place un modèle de procédure afin de faciliter la documentation des différents systèmes présents au sein de l'entreprise.
Centraliser ces procédures dans l'outil de gestion de parc informatique afin de pouvoir les liées aux sujets concernés.
Mettre en place des sessions de formations interne au service informatique pour diffuser les savoirs.

D. Environnement

1. Norme D3E

Situation actuelle :

Aucun respect des normes environnementales n'est actuellement mis en place dans l'entreprise, au niveau du recyclage ou de la réutilisation du matériel.

Objectif :

Les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques sont une catégorie de déchets, constituée d'équipements en fin de vie, fonctionnant à l'électricité ou via des champs électromagnétiques.

Le matériel informatique est concerné par la catégorie 3 de la norme des DEEE, 80% du matériel doit être valorisé et suite à l'utilisation de ce matériel et en vue d'un remplacement, 70% de ce matériel doit être réutilisé et recyclé.

2. Recyclage et destruction du matériel

Situation actuelle :

Lorsque le matériel informatique arrive en fin de vie, il est stocké au sein des locaux de l'entreprise.

Objectif :

Mis en place d'un processus de gestion du matériel en fin de vie (recyclage et destruction).

VI. Contraintes

A. Temporelles

La nouvelle organisation du système d'information doit être mise en production avant le 27 Juillet 2018.

Les modifications apportées par le projet devront être validées avant le 13 Juillet 2018.

B. Financières

Plusieurs budgets seront proposés et validés par la direction de la société H.

C. Organisationnelles

L'organisation actuelle du service informatique et de la société devra être prise en compte.

Les modifications apportées suite à ce projet devront être, au préalable, validées par la direction, le service informatique et les potentiels services concernés.

La plage horaire du service informatique et de tout autre entité de l'entreprise ne pourra être modifiée.