

Appel d'offre AutoConcept

TGJ Info

*Julien Caron
Thomas Martinez
Govrian Pilard*



Table des matières

I)	TGJ Info – Qui sommes nous ?	3
II)	AutoConcept.....	5
III)	note de synthèse	6
A.	Quelles sont les règles régissant l'utilisation des moyens informatiques mis à disposition des salariés.....	6
B.	Quels moyens doivent être mis en œuvre pour la sécurité des fichiers.....	7
C.	RGPD :.....	8
a.	QUI DOIT SE CONFORMER AU RGPD ?	8
b.	PRINCIPE CLE DE LA RGPD : LA RESPONSABILITE DES ENTREPRISES.....	9
D.	Les nouvelles obligations de l'employeur en matière de protection des données personnelles des salariés.	11
a.	Comment fonctionne le filtrage en entreprise ?.....	12
b.	Que permet un logiciel de filtrage ?.....	12
c.	Quelles fonctionnalités doit comporter un bon logiciel de filtrage ?	13
d.	Contenu	13
e.	Matériel utilisé	14
E.	Charte informatique de l'entreprise	14
1)	Sécuriser l'accès au compte	15
2)	Courrier électronique.....	15
2.1	Utilisation privée de la messagerie	15
2.2	Contrôle de l'usage.....	16
3)	Utilisation d'Internet	16
3.1	Utilisation d'Internet à des fins privées.....	16
3.2	Contrôles de l'usage	16
3.3	Filtrage.....	16
4)	Pare-feu.....	16
5)	Sauvegardes	17
7)	Gestion du parc informatique	17
IV)	Plan de sécurisation des données :	18
A.	Mise en conformité des locaux	18
a.	Sécurisation des locaux :	18
B.	Mise en conformité du matériel informatique et sécurisation des données	20
a.	Centralisation des données :	20



b.	Infrastructure serveur / redondance :	20
C.	Plan de sauvegarde / archivage :	22
D.	AD / Comptes utilisateurs - Politique MDP / Session	23
V)	Homogénéisation, Mordernisation, Renouvellement du parc informatique	25
A.	Modernisation et renouvellement du parc informatique	25
a.	Postes informatiques.....	25
b.	Tablettes et wifi.....	26
c.	Modernisation du parc d'impression	27
B.	Homogénéisation des solutions bureautiques et logiciels.....	29
a.	Système d'exploitation.....	29
b.	AntiVirus.....	29
c.	Suite bureautique.....	30
VI)	Organisation d'un nouveau système informatique.....	31
A.	Gestion de la continuité de service	31
a.	Mise en place d'un technicien sur place	31
b.	Garantie temps de rétablissement après incident.....	32
c.	Redondance du matériel	32
d.	Matériel de Spare	33
B.	Gestion de la disponibilité.....	34
a.	Plage de Service Garanti (PSG).....	34
b.	Technicien sur place	34
c.	Suite logicielle.....	34
d.	Enquête de satisfaction	37
e.	Mémo interne.....	37
f.	Bilans	38
C.	Charte informatique	38
D.	Accompagnement au changement	39
E.	Conclusion	42
VII)	Annexes	43
A.	Reporting.....	43
B.	CV du technicien.....	51
C.	Plans et inventaire.....	52
D.	Mémo interne.....	54
E.	Retro-planning.....	55
VIII)	Glossaire :	56



I) TGJ INFO – QUI SOMMES NOUS ?

TGJ Info est une société d'infogérance dans le domaine de l'informatique créée en 2001.

Nous sommes une entreprise de services informatiques dédiés aux entreprises. Nous agissons dans les domaines de la fourniture, de l'installation, de la maintenance, de la sécurisation, et de la conception de votre système informatique. Nous pouvons ainsi vous offrir un suivi de votre parc informatique et une maîtrise parfaite de vos réseaux afin d'optimiser votre stratégie d'entreprise.

Nous vous proposons à la vente tout type de matériel informatique, étant en partenaire avec de nombreux fournisseurs professionnels. Notre équipe commerciale saura vous conseiller afin de définir vos besoins et de vous proposer des produits fiables et performants.

Nos experts techniques prendront également en charge tous les dépannages informatiques ainsi que les installations de logiciels, vous assurant un service après-vente efficace et réactif.

Ils pourront également vous accompagner dans votre développement informatique au travers des infogérences et des contrats de maintenance.

Nos principaux atouts sont :

- Une équipe pluridisciplinaire, dynamique et plurielle
- Des prestations multi-marques
- Le respect des engagements contractuels
- Un conseil à tous les niveaux d'intervention
- Un service réactif et de proximité

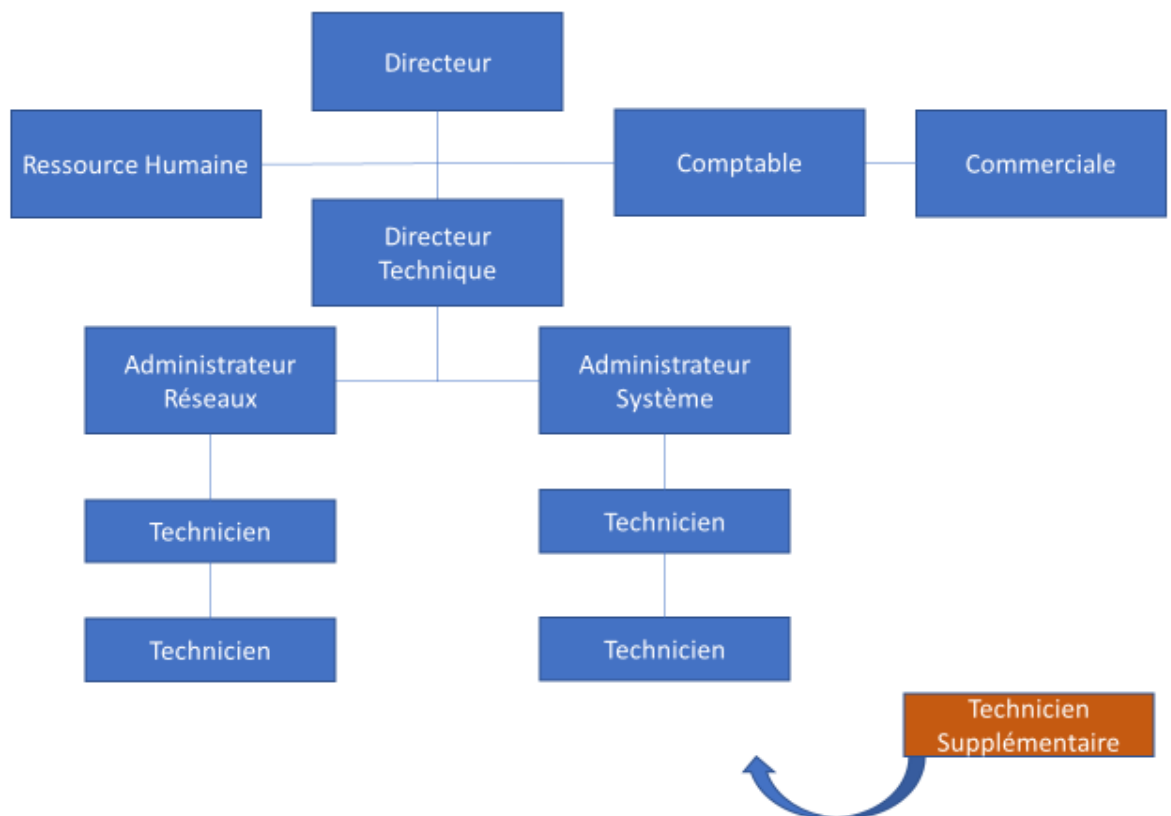
Nous avons aussi des certifications qui pourront vous garantir un service performant et qualitatif :

- Certification CISCO
- Administering Microsoft System Center Configuration Manager and Cloud Services Integration
- Microsoft Azure Administrator
- Certifié Stormshield Network Administrator
- Certification ITIL Expert et ITIL Master



Enfin, nous avons aussi des partenaires de confiance qui nous permettent d'avancer avec vous main dans la main :

- DELL
- Cisco
- StormShield
- Trend

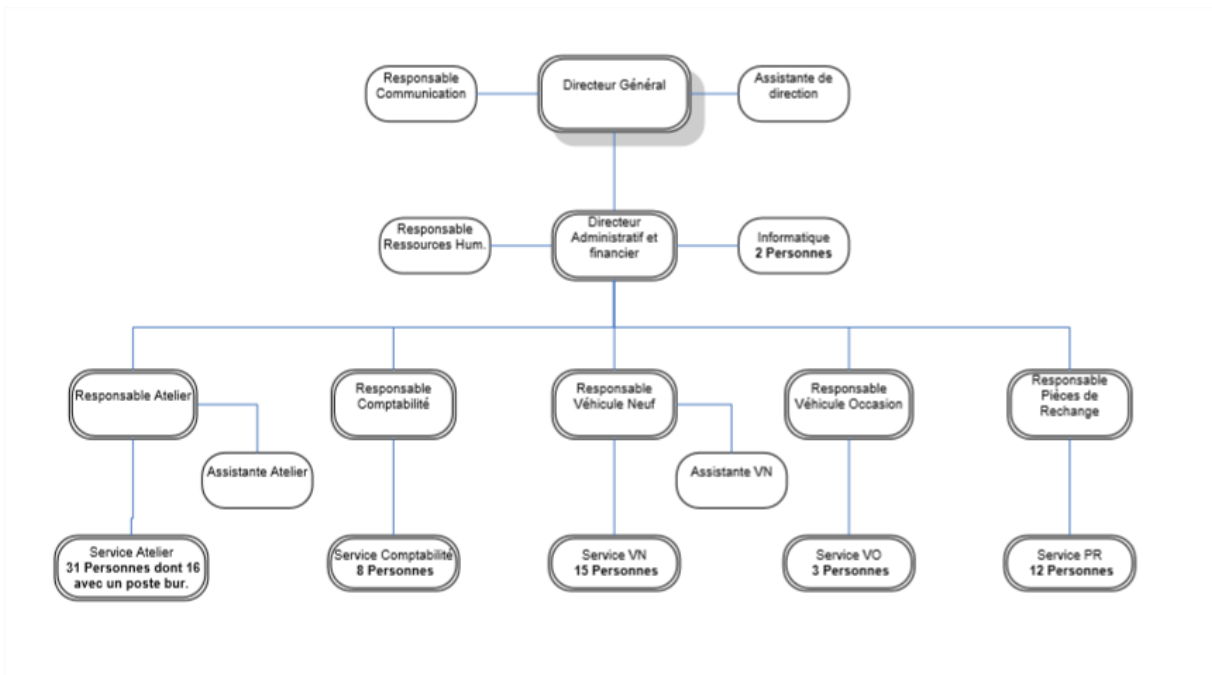


II) AUTOCONCEPT

AutoConcept est une concession et un garage automobile.

L'entreprise est basée au 1963 Avenue de la libération, à Eysines.

Voici l'organigramme de l'entreprise :



L'appel d'offre émis par AutoConcept est simple. L'entreprise veut externaliser les prestations informatiques. Le client veut donc sous-traiter et infogérer son parc informatique. C'est pourquoi nous avons réalisé cette étude avant-vente.

Le client souhaite externaliser ses prestations informatiques à la suite de plusieurs problématiques qui nous ont été reportées dans le compte rendu commercial :

- Amortissement du matériel sur 3 ans. **(Economique)**
- Lenteur de certains postes. **(Technique)**
- Crash disque du poste d'un commercial entraînant une perte d'exploitation de 80.000€. **(Technique/Economique)**
- Intrusion d'un client sur un poste dépourvu de mot de passe **(Réglementaire/Economique)**



- Délais d'intervention. (Organisationnel/Economique)
- Attitudes des techniciens. (Organisationnel)
- Messages intempestifs de « version de Windows pirates » (Réglementaire/Economique)
- Tenue vestimentaire des informaticiens. (Organisationnel)
- Intervention urgente planifiée pour le lundi à 10h a été traitée le mercredi à 10h. (Organisationnel)
- Un utilisateur du service commercial se plaint que son poste, après plusieurs séjours au SAV, présente toujours les mêmes symptômes (Organisationnel/Technique)
- Une bonne partie des utilisateurs se plaignent de voir leurs postes partir en SAV sans savoir quand ils reviendront. (Organisationnel/Technique)
- Un utilisateur de la comptabilité soupçonne le SAV d'avoir consulté des documents confidentiels sur son poste lors d'une intervention. Ces informations ayant été divulguées à des tiers. (Réglementaire/Organisationnel)
- Changement de matériel (Organisationnel)
- Un utilisateur signale que son Facebook ne fonctionne pas et souhaite que son poste soit réparé rapidement (Réglementaire/Organisationnel)

En constatant ces différentes problématiques, nous pouvons apporter de nombreuses solutions afin d'améliorer la productivité de la maintenance informatique et assurer une continuité de service à tous les utilisateurs d'AutoConcept. De plus, la sécurisation des données des clients et l'homogénéisation du parc informatique est obligatoire.

III) NOTE DE SYNTHÈSE

A. QUELLES SONT LES RÈGLES RÉGISSANT L'UTILISATION DES MOYENS INFORMATIQUES MIS À DISPOSITION DES SALARIÉS.

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, par ses salariés, des outils informatiques qui sont **mis à leur disposition pour les besoins de leur activité professionnelle**, en respectant les règles suivantes.

- 1- **Contrôle de l'utilisation d'Internet et de la messagerie électronique**
- 2- **Informations et formalités préalables**



Auprès de la CNIL :

Que les outils informatiques mis à disposition des salariés fassent ou non l'objet d'un contrôle individualisé, ils doivent être déclarés auprès de la CNIL, sauf si l'entreprise a désigné un correspondant informatique et liberté (CIL).

Dans tous les cas, un système qui n'a pas été déclaré à la CNIL ne peut en aucun cas être opposable aux salariés.

Auprès des représentants du personnel et des salariés :

Les instances représentatives du personnel doivent être informées ou consultées préalablement à la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle de l'activité des salariés (Article L2323-32 du Code du travail).

Par ailleurs, chaque salarié doit notamment être informé :

- des finalités poursuivies par le dispositif ;
- des destinataires des données ;
- de son droit d'opposition pour motif légitime ;
- de son droit d'accès et de rectification des données le concernant.

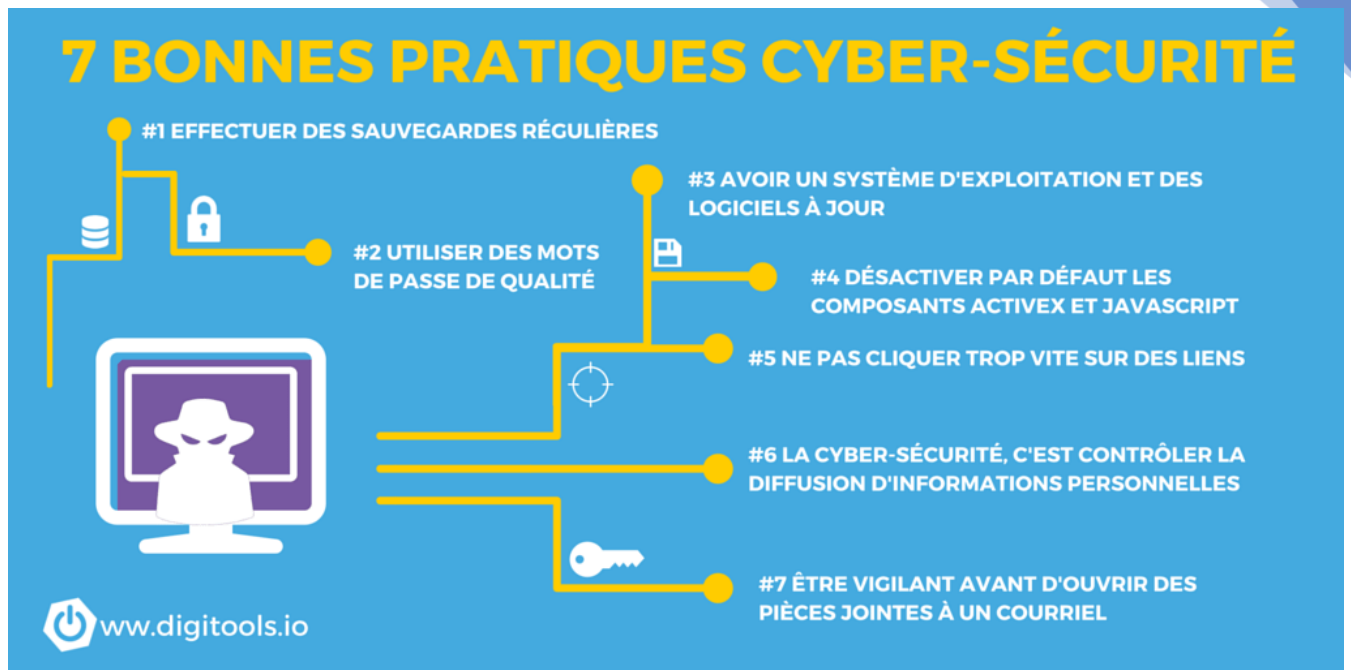
B. QUELS MOYENS DOIVENT ETRE MIS EN ŒUVRE POUR LA SECURITE DES FICHIERS.

Dispositif pour garantir la sécurité des données :

- Adopter une politique de mot de passe rigoureuse
- Concevoir une procédure de création et de suppression des comptes utilisateurs
- Sécuriser les postes de travail
- Identifier précisément qui peut avoir accès aux fichiers
- Veiller à la confidentialité des données vis-à-vis des prestataires
- Sécuriser le réseau local
- Sécuriser l'accès physique aux locaux
- Anticiper le risque de perte ou de divulgation des données
- Anticiper et formaliser une politique de sécurité du système d'information
- Sensibiliser les utilisateurs aux « risques informatiques » et à la loi "informatique et libertés"

Source : <https://www.cnil.fr/fr/10-conseils-pour-la-securite-de-votre-systeme-dinformation>





La responsabilité du dirigeant vis-à-vis de sa gestion et de son traitement. Cette responsabilité est accentuée par les réglementations actuelles (RGPD2, NIS3, LPM4, etc.).

Devant l'accroissement du risque numérique et sa propension à gagner toutes les activités de l'organisation, les dirigeants doivent définir avec les conseils d'administration et les directions métiers de nouveaux seuils d'acceptabilité du risque (appétence aux risques).

Ces risques ne sont pas limités à la seule organisation mais concernent également les parties prenantes de la chaîne de valeur avec lesquelles ils doivent être partagés. L'évolutivité et la transversalité de cette catégorie de risque obligent dorénavant les dirigeants à reconsidérer leur modèle de gestion des risques de telle sorte que le risque numérique rejoigne les préoccupations stratégiques, économiques ou juridiques des organisations.

C. RGPD :

a. QUI DOIT SE CONFORMER AU RGPD ?

Toute entité manipulant des données personnelles concernant des Européens doit se conformer, qu'il s'agisse d'une entreprise, d'un sous-traitant ou même d'une association.

Des géants comme Google, Facebook, Amazon ou encore Uber doivent donc tenir compte des modalités du RGPD s'ils veulent continuer sans risque à fournir des biens et des services à la population européenne. La taille de l'entreprise, son secteur d'activité ou son caractère public ou privé n'entre pas en ligne de compte.



b. PRINCIPE CLE DE LA RGPD : LA RESPONSABILITE DES ENTREPRISES

Chaque entreprise est responsable non seulement des données qu'elle récolte mais aussi de celles transmises à des sous-traitants. Elle doit prouver qu'elle a mis en place tous les moyens adéquats pour protéger vos données et réfléchir en amont sur ce qui est pertinent de collecter ou non. En cas de violation des données (piratage, fuite...), l'entreprise concernée devra vous le signaler, ainsi qu'aux autorités compétentes, dans les 72 heures.

En cas de manquement à ces obligations, les citoyens pourront se tourner vers l'autorité référente (Commission nationale de l'informatique et des libertés ou Cnil en France). Les sanctions encourues sont assez lourdes puisqu'elles peuvent aller jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires.



BONNE PRATIQUE : SOYEZ REACTIFS !



Bien traiter les demandes des consommateurs quant à leurs données personnelles c'est renforcer la confiance qui sécurise la relation-client.

Vous mettre à l'abri de critiques sur les réseaux sociaux, ou de réclamations auprès de la CNIL.



D. LES NOUVELLES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES SALARIES.

Ces nouvelles obligations, qui s'ajoutent à celles déjà prévues par la Loi n°78-17 Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978, (bientôt modifiée par un projet de loi actuellement soumis au contrôle du Conseil constitutionnel), portent notamment sur la protection des données des salariés et à l'information de ces derniers sur les traitements effectués dans l'entreprise.

Afin de garantir aux salariés le respect de leurs droits, le règlement européen leur offre des possibilités de recours accrues et étoffe l'arsenal de sanctions qui peuvent être prononcées par la CNIL.



a. Comment fonctionne le filtrage en entreprise ?



b. Que permet un logiciel de filtrage ?

Comme un logiciel de contrôle parental, un logiciel de filtrage en entreprise permet de contrôler l'usage et de filtrer le contenu et l'accès aux :

- navigateurs
- messageries instantanées
- réseaux sociaux
- logiciels de Peer to Peer



c. Quelles fonctionnalités doit comporter un bon logiciel de filtrage ?

Facilité de paramétrages

L'interface d'un logiciel de filtrage doit permettre de gérer aisément la politique d'accès à internet en s'adaptant au contexte de l'entreprise en fonction :

- des utilisateurs, typologies d'utilisateurs ou des adresses IP (cela nécessite une gestion transparente de l'annuaire d'entreprise)
- des horaires
- des types d'applications et de protocoles
- des types de catégories de contenus clairement définies et actualisables en fonction du contexte.

d. Contenu

- Il doit définir des listes noires (liste d'URL interdites) établies par des spécialistes (documentalistes, experts du net...) qui peuvent être enrichies sur demande.
- Il peut également se référer à une liste de mots-clés interdits, soit dans l'URL, soit dans le corps du texte. Dans ce cas, le mot clé interdit est remplacé par des caractères de substitution, soit la page peut-être carrément bloquée.
- Un moteur d'analyse de contenu doit permettre de déterminer – par association de mots clés – si le contenu doit figurer ou pas dans la page internet.

Protocole

- Le logiciel doit posséder des fonctions de filtrage web classique fondées sur la nature des contenus mais aussi protocolaires et applicatives (chats, newsgroups, logiciels de téléphonie en ligne, plateformes de téléchargement en Peer to Peer, messageries instantanées).

Sécurité

- Un logiciel de filtrage doit également présenter des fonctionnalités de protection de réseau pour se protéger des tentatives de phishing et d'usurpation de sites.

Priorisation



- Le logiciel doit être capable de prioriser les flux en fonction de leur criticité pour l'entreprise. Pour s'assurer par exemple, que la voix sur IP ne voit pas sa qualité se dégrader par un streaming vidéo incontrôlé.

Reporting

- Le logiciel doit intégrer un système de reporting performant qui doit permettre la traque d'éventuels abus ou mises en péril de la sécurité de l'entreprise et d'adapter en temps réel à la politique de filtrage en fonction de l'usage de la bande passante de l'entreprise.

e. Matériel utilisé

Etant partenaire avec Stormshield, il était impensable pour nous de ne pas utiliser un de leur FireWall, qui nous servira de solution de filtrage. Nous avons choisi le modèle SN710 qui est la solution de sécurité idéale dédiée aux moyennes organisations et grosses agences.



E. CHARTRE INFORMATIQUE DE L'ENTREPRISE

AutoConcept

D'une manière générale, l'utilisateur doit s'imposer le respect des lois et, notamment, celles relatives aux publications à caractère injurieux, raciste, pornographique, diffamatoire, sur le harcèlement sexuel/moral.



1) Sécuriser l'accès au compte

Le contrôle d'accès logique permet d'identifier toute personne utilisant un ordinateur.

Cette identification permet, à chaque connexion, l'attribution de droits et privilèges propres à chaque utilisateur sur les ressources du système dont il a besoin pour son activité.

Une identification (login + mot de passe) unique est confiée à chaque utilisateur. Ce dernier est personnellement responsable de l'utilisation qui peut en être faite, et ne doit en aucun cas la communiquer.

Chaque mot de passe doit obligatoirement être modifié selon la fréquence suivante : Un mot de passe doit, pour être efficace, comporter 8 caractères alphanumériques. Il ne doit pas être, notamment, identique au login, même en inversant les caractères, comporter le nom et/ou prénom de l'utilisateur ou de membres de sa famille, le numéro de téléphone, la marque de la voiture ou toute référence à quelque chose appartenant à l'utilisateur, être un mot ou une liste de mots du dictionnaire ou un nom propre, nom de lieu, être écrit sur un document et être communiqué à un tiers.

2) Courrier électronique

Les éléments de fonctionnement de la messagerie à considérer sont les suivants.

Un message envoyé par Internet peut potentiellement être intercepté, même illégalement, et lu par n'importe qui.

En conséquence, aucune information stratégique ne doit circuler de cette manière, sauf à la crypter.

Il est permis d'utiliser des services d'un site web spécialisé dans la messagerie.

Lors du départ d'un collaborateur, il doit être indiqué au responsable de l'administration du système ce qu'il sera fait des fichiers et courriers électroniques de l'utilisateur.

Les messages électroniques sont conservés sur le serveur de messagerie pendant une période de 60 jours et il existe des copies de sauvegarde pendant une période de 365 jours.

Ces copies de sauvegarde conservent tous les messages au moment où ils passent sur le serveur de messagerie, même s'ils ont été supprimés ensuite par leur destinataire.

2.1 Utilisation privée de la messagerie

L'utilisation du courrier électronique à des fins personnelles est autorisée dans des proportions raisonnables et à la condition de ne pas affecter le trafic normal des messages professionnels.



2.2 Contrôle de l'usage

Dans l'hypothèse la plus courante, le contrôle éventuellement mis en œuvre porte sur :

- Le nombre des messages échangés de façon globale ;
- La taille des messages échangés ;
- Le format des pièces jointes.

3) Utilisation d'Internet

Chaque utilisateur doit prendre conscience qu'il est dangereux pour l'entreprise :

- De communiquer à des tiers des informations techniques concernant son matériel ;
- De connecter un micro à Internet via un modem (*sauf autorisation spécifique*) ;
- De diffuser des informations sur l'entreprise via des sites Internet ;
- De participer à des forums (*même professionnels*) ;
- De participer à des conversations en ligne (« chat »).

3.1 Utilisation d'Internet à des fins privées

L'utilisation d'Internet à des fins privées est tolérée dans des limites raisonnables et à condition que la navigation n'entrave pas l'accès professionnel.

3.2 Contrôles de l'usage

Dans l'hypothèse la plus courante, les contrôles portent sur :

- Les durées des connexions par utilisateur ;
- Les sites les plus visités *de façon globale*.

La politique et les modalités des contrôles font l'objet de discussions avec les représentants du personnel.

3.3 Filtrage

Chaque utilisateur doit prendre conscience que, via l'installation de Firewall, une solution de filtrage des sites internet a été mis en place. De ce fait, les utilisateurs ne pourront pas accéder aux sites internet suivant : *Facebook, Twitter, sites de streaming vidéo et audio, iTunes, YouTube, MSN.*

4) Pare-feu

Le pare-feu vérifie tout le trafic sortant de l'entreprise, aussi bien local que distant. Il vérifie également le trafic entrant constitué de la messagerie électronique et l'échange de fichiers, et de la navigation sur Internet.



Il détient toutes les traces de l'activité qui transite par lui s'agissant :

- De la navigation sur Internet : sites visités, heures des visites, éléments téléchargés et leur nature (textes, images, vidéos ou logiciels) ;
- Des messages envoyés et reçus : expéditeur, destinataire(s), objet, nature de la pièce jointe *(et éventuellement texte du message)*.

Il filtre les URL des sites non autorisés par le principe de la liste noire. Les catégories des sites visés sont les sites diffusant des données de nature pornographique, pédophile, raciste ou incitant à la haine raciale, révisionniste ou contenant des données jugées comme offensantes.

5) Sauvegardes

La mise en œuvre du système de sécurité comporte des dispositifs de sauvegarde des informations et un dispositif miroir destiné à doubler le système en cas de défaillance.

Ceci implique, entre autres, que la suppression par un utilisateur d'un fichier de son disque dur n'est pas absolue et qu'il en reste une copie :

- Sur le dispositif de sauvegarde ou miroir ;
- Sur le serveur ;
- Sur le proxy ;
- Sur le firewall (pare-feu) ;
- Chez le fournisseur d'accès.

6) Confidentialité et Accord de Non-Divulgation

L'utilisateur reconnaît que les systèmes informatiques appartenant à l'entreprise que ce soit pour son propre usage ou pour l'usage de ses clients sont confidentiels et constituent la propriété de l'entreprise. L'utilisateur reconnaît par ailleurs que pour permettre à l'entreprise d'assurer ses services aux clients, ces clients pourraient mettre à la disposition de la société des informations confidentielles sur leurs affaires, leurs biens, modes opératoires ou autres données dont dépend la confiance accordée à l'entreprise et qu'entre autre, l'entreprise et ses employés devront garder ces services et ces informations confidentielles.

7) Gestion du parc informatique

La gestion complète du parc informatique est faite pas une entreprise externe (Sous traitance) De ce fait, toute la gestion, la maintenance et l'installation du parc informatique et réseau sera fait par une entreprise externe. L'utilisateur de l'entreprise s'engage à suivre les procédures d'helpdesk et hotline mis en place par l'entreprise d'infogérance et à n'interférer avec aucune intervention de la dites entreprise d'infogérance.

Fait à Bordeaux., le 03/12/19

Signature de l'employeur



IV) PLAN DE SECURISATION DES DONNEES :

A. MISE EN CONFORMITE DES LOCAUX

Les données informatiques sont un bien précieux pour toutes les entreprises. La sécurité des données est un enjeu majeur pour notre client, quelles que soient sa taille et son activité. La perte ou le vol d'informations sensibles ou indispensables peut avoir de graves conséquences financières et juridiques.

a. Sécurisation des locaux :

Les besoins et contraintes de conception sont liés aux flux et à la criticité des activités qui conditionneront le niveau de sécurité des lieux. Afin de sécuriser au mieux la salle des serveurs, nous devons avant tout effectuer une mise en conformité des locaux.

En effet, de nombreux éléments sont à revoir concernant les installations présentes.

En cas d'incendie, il est conseillé d'appliquer une peinture ignifugée. Cette peinture contribue à ce que les flammes et la fumée ne se propagent pas.

Les équipements sous tension en flammes représentent un réel danger puisqu'ils impliquent le risque d'électrocution pour celui qui tente d'éteindre l'incendie. Nous allons donc avoir besoin d'un extincteur à Co2 qui va baisser drastiquement le taux d'oxygène dans l'air et, par son contenu (très souvent du dioxyde de carbone), va étouffer le feu en ne laissant aucun résidu sur le matériel. Celui dont le client dispose actuellement convient donc parfaitement aux normes.

Une porte coupe-feu coulissante est installée pour des raisons de sécurité évidentes, le seuil de celle-ci doit être parfaitement horizontal pour que la fermeture de la porte coïncide avec l'abaissement d'une plaque contenue à l'intérieur de la porte. Cette plaque s'abaisse quand la porte est fermée et se relève à chaque fois qu'elle s'ouvre.

Aujourd'hui, les fabricants d'ordinateurs livrent des appareils qui dégagent d'importantes quantités de chaleur dans un espace de plus en plus réduit en volume. Le bon fonctionnement de ces machines ne peut s'opérer que si elles travaillent dans des conditions d'ambiances bien particulières où la température, l'hygrométrie et la pureté de l'air sont maîtrisées.

AutoConcept est actuellement équipé, au sein de ses locaux techniques, d'une climobile qui doit être remplacée. Dans cette salle dédiée aux serveurs, on retrouve un sol recouvert de faux-plancher autorisant le passage aisé des câbles ainsi que les modifications consécutives.

La température ambiante doit se situer entre 20 et 26°C et le taux d'humidité varie de 50% à 60% HR. Les locaux disposant d'un faux-plancher, nous proposons d'installer des climatiseurs pouvant travailler avec un soufflage par le haut et la reprise par le bas ou frontale, c'est-à-dire que :



- L'air froid est soufflé par le haut à une très faible vitesse
- La convection naturelle de l'air est respectée du haut vers le bas de la salle
- Les baies ont une entrée d'air en partie haute ou frontale

L'entreprise va devoir s'équiper de détecteurs de fumée afin de prévenir en cas d'incendie.

Parmi les éléments d'aménagements que nous proposons de mettre en place, l'ASI (Alimentation Sans Interruption) permet de protéger de toute coupure ou microcoupure d'énergie électrique, l'ensemble des éléments actifs des salles serveurs. C'est la partie onduleur de l'ASI qui assurera un courant électrique de tension et de fréquences régulières (230V et 50Hz sans harmonique). Ce seront des filtres à parasites électriques. C'est la redondance.

L'ASI a donc trois fonctions :

- Protection : Coupures électriques
- Régulation : niveaux haut et bas de tension du courant électrique
- Transition : mise en route de systèmes d'alimentation relais

Aucune modification n'est nécessaire concernant les personnes possédant une clé.

Seuls :

- le technicien
- le gardien
- le directeur

Options d'aménagements supplémentaires :

- Vidéosurveillance
- Evacuation des personnes
- Contrôle accès / surveillance
- Freecooling (exploitation de l'air frais extérieur par temps froid)



Contrainte de :

- Présence humaine permanente ou temporaire
 - Vidéosurveillance
 - Gaz d'extinction auto
 - Apport air neuf (code travail R232.5.3)
- Revêtements intérieurs
 - Electricité statique
 - Résistance au feu
 - Production de poussières
- Eclairage
 - Chaleur dégagée
 - Balisage sécurité (courant soutenu)
- Nettoyage

B. MISE EN CONFORMITE DU MATERIEL INFORMATIQUE ET SECURISATION DES DONNEES

a. Centralisation des données :

Quand on parle de centralisation des données, on parle d'un maximum de données récupérées et classées depuis tous les canaux possibles. Pour une centralisation efficace, les données sont en effet collectées depuis différents supports d'informations.

b. Infrastructure serveur / redondance :

Afin d'éviter des arrêts immédiats et brutaux des machines serveurs nous conseillons au client de vérifier tous les six mois les raccordements électriques des appareils ondulés, des serveurs principalement.

Nous allons devoir tester le bon fonctionnement du « shutdown », c'est-à-dire, simuler une panne du réseau électrique en débranchant l'alimentation de l'onduleur. Cela va nous permettre de vérifier que l'alimentation du serveur est bien secourue par la batterie de l'onduleur, que la programmation de l'arrêt automatique fonctionne, le logiciel livré avec l'onduleur provoque donc l'arrêt du système généralement 2 minutes après le début de la coupure du réseau électrique. Le serveur s'éteint au terme d'un délai de l'ordre de 2 à 4 minutes supplémentaires. Enfin, lorsque nous rebrancherons le cordon d'alimentation de l'onduleur, le serveur redémarrera sans qu'il soit nécessaire d'intervenir.

Nous recommandons une redondance matérielle des matériels de stockage, au moyen d'une technologie RAID (Redondant Array of Independent Disk) qui désigne des techniques de répartition de données sur plusieurs supports de stockage afin de prévenir la perte de données consécutives à la panne d'un des supports. Nous vous proposons la technologie RAID 5, qui fait partie des systèmes RAID



les plus couramment utilisés, qui apporte à la fois la sécurité et la performance et se base sur au moins trois disques durs.

L'ordinateur central peut être un serveur central dans le cas d'une architecture client-serveur.

La collecte de ces données et la centralisation qui en découle doivent impérativement être conçues de façon cross canal, afin de réconcilier le plus d'informations possibles :

- Les données nominatives (nom, prénom, raison sociale, etc.) ;
- Les données socio-démographiques (situation familiale, nombre d'enfants, etc.) ;
- Les comportements d'achat (historique des achats, montants et types de paiement, etc.) ;
- Les données relationnelles (historique des sollicitations commerciales, SAV, etc.) ;
- Les comportements de navigation (origine des visites, mots-clés, nombre de pages visitées, fréquence, taux de conversion, etc.) ;
- Les données des études internes (enquêtes de satisfaction, etc.).



C. PLAN DE SAUVEGARDE / ARCHIVAGE :

L'utilisation de différents NAS permettrait d'avoir une première sauvegarde sur place, dans les locaux de l'entreprise, ainsi qu'une seconde sauvegarde externalisée. C'est une solution qui assure la sécurité des données mais dépendante de la connexion internet. En effet, s'il n'y a plus internet, l'accès aux données est corrompu. Assure un haut niveau de sécurité.

C'est pourquoi, nous préconisons une solution de secours qui consiste en la redondance de la connexion internet. Cette redondance va permettre, lors d'une coupure internet, de prendre le relais de la connexion et d'assurer l'accès aux données présentes sur le serveur. Un abonnement ADSL de chez Bouygues est suffisant pour assurer la connexion internet au sein de l'entreprise le temps que le problème soit résolu. Cette solution permet d'assurer un haut niveau de sécurité quant aux données.

Effectuer des sauvegardes régulières pour limiter l'impact d'une disparition non désirée des données, c'est réaliser des copies de sauvegarde et les tester régulièrement.

- Il y a 2 types de sauvegardes :
 - o **Incrémentale** (Permet uniquement de sauvegarder les fichiers modifiés depuis dernière la sauvegarde) :
 - Basé sur la sauvegarde précédente
 - Moins d'espace de stockage
 - Demande un temps de restauration plus long
 - o **Différentielle** (copie toutes les données depuis le dernier backup incrémental ou complet / sauvegarde complète [n] puis [n+1]) :
 - Basé sur la sauvegarde complète
 - Plus d'espace de stockage
 - Demande un temps de restauration plus court

Au vu du matériel que nous avons à disposition, nous allons opter pour une sauvegarde **différentielle**. En effet, au vu de la capacité de stockage des disques durs, nous n'avons pas de contraintes liées à l'espace disponible dans le disque dur. N'étant pas limités par ce potentiel problème, le choix du type de sauvegarde s'est basé sur le temps de restauration des données. La seule différence entre la sauvegarde incrémentale et différentielle est le temps de restauration, l'une plus long et l'autre plus courte.

Un plan de continuité ou de reprise d'activité anticipant les éventuels incidents doit être préparé.



D. AD / COMPTES UTILISATEURS - POLITIQUE MDP / SESSION

Dans le cadre du plan de sauvegarde des données, nous devons tout d'abord sensibiliser les utilisateurs afin de leur faire prendre conscience des enjeux en matière de sécurité et de vie privée.

En effet, une sensibilisation des utilisateurs travaillant avec des données à caractère personnel par rapport aux risques liés aux libertés et à la vie privée, est primordiale. Vous devez tenir à jour et rendre disponibles aux utilisateurs les procédures d'exploitation pour toute action sur un traitement de données à caractère personnel ainsi qu'une charte informatique.

Ensuite, nous allons devoir nous assurer que chacun des utilisateurs est doté d'un identifiant qui lui est propre ainsi que d'un moyen de pouvoir s'authentifier tel que :

- Un mot de passe (au moins 8 caractères [majuscule / minuscule / chiffres / caractères spéciaux])
- Empreinte digitale
- Une carte à puce
- ...








L'authentification d'un utilisateur, est qualifiée de forte lorsqu'elle a recours à deux de ces catégories.

De plus, pour éviter les problèmes d'intrusion et/ou les risques de divulgations, en cas de multiples tentatives d'accès à la machine, celle-ci effectue une temporisation d'accès au compte puis se bloque au bout de dix échecs. Nous allons ensuite devoir stocker les mots de passe de façon sécurisée, hachés avec une fonction de hachage cryptographique utilisant un sel ou une clé (une clé ne doit pas être stockée dans la même base de données que les empreintes.) Un Captcha ainsi qu'un renouvellement de mot de passe tous les six mois sont également conseillés pour une sécurité optimale.

En cas de non-respect des règles relatives à l'authentification, des moyens techniques seront mis en œuvre, spécifiés dans la charte informatique.

Enfin, une revue annuelle des habilitations sera faite, permettant l'actualisation des permissions des utilisateurs (suppression des permissions d'accès des utilisateurs dès qu'ils ne sont plus habilités à accéder à un local, une ressource informatique et/ou à la fin de leur contrat) ou la suppression de comptes.



	Risques	Solutions
	Incendies	Peinture ignifugée Détecteur incendie Extincteur Porte coupe-feu
	Variation des températures	Installation d'une Climatisation 20 et 26° 50% - 60% Taux d'humidité
	Humains	Verrouillage de la porte Contrôle des clés
	Coupure internet	Redondance de la connexion internet chez 2 FAI différents
	Incident serveur	Ajout d'un serveur en redondance externalisé
	Perte des données	Sauvegardes hebdomadaires et quotidiennes sur NAS et externalisé
	Coupure d'alimentation électrique	Onduleur en redondance



V) HOMOGENEISATION, MORDERNISATION, RENOUELEMENT DU PARC INFORMATIQUE

Aujourd'hui, le constat est simple. Le parc informatique de l'entreprise AutoConcept est vieillissant et hétérogène ce qui apporte des complications dans la gestion et la maintenance de ce parc informatique. De plus, les délais d'amortissement du matériel étant largement dépassés, il nous semble important de renouveler entièrement ce parc informatique. L'homogénéisation et la modernisation nous semble primordial et vont permettre de faciliter la maintenance sur site et à distance via des outils de monitoring et de supervision apportant ainsi une continuité de service optimale.





A. MODERNISATION ET RENOUELEMENT DU PARC INFORMATIQUE

a. Postes informatiques

Dans un premier temps, le renouvellement du parc informatique doit se faire par un changement de tous les postes informatiques.

C'est pourquoi nous avons choisi un modèle 2-en-1 pour remplacer tous les postes : L'Optiplex-7470 All in One de Dell.



-  Processeur Intel® Core™ i5 -9500 (6 coeurs/9 Mo/6T/3,0 à 4,4 GHz/65 W) ; Windows 10/Linux pris en charge
-  Windows 10 Professionnel 64 bits, anglais, néerlandais, français, allemand, italien (Dell recommande Windows 10 Professionnel pour les entreprises)
-  Carte graphique Intel® intégrée
-  8 Go (1 x 8 Go) de mémoire DDR4 non ECC à 2 666 MHz
-  M.2 256GB Class 35 Solid State Drive



Pourquoi ce modèle-là ? L'écran 24 pouces répond parfaitement aux exigences de l'entreprise et apporte un confort d'utilisation optimal. De plus, le processeur i5-9500 permet d'avoir une excellente réactivité et rapidité d'exécution pour vos tâches bureautiques les plus lourdes.

Les utilisateurs n'ayant plus besoin de lecteur CD/DVD, il était plus simple pour nous de proposer une solution All-in-One. Ce système de poste informatique facilitera aussi le nettoyage du pc. Finis les tours d'ordinateur au sol qui prennent la poussière de l'atelier ou du showroom.

A l'absence de lecteur CD/DVD, on peut ajouter un blocage total d'accès aux ports USB. Cette action s'inscrit alors dans une continuité de sécurisation des données plus poussés.

Avoir un seul modèle de poste informatique permettra de faciliter la gestion des garanties et des mises à jour de sécurité.





Conformément aux demandes du client, nous rajouterons des filtres anti-lumière bleue sur les écrans qui apporteront un confort supplémentaire aux utilisateurs.

Nous conseillons donc un achat de 70 postes. 66 postes effectif et 4 postes en spare.

b. Tablettes et wifi

Dans un souci de praticité et mobilité, nous souhaitons équiper le service commercial de 4 tablettes 2en1 : Latitude 3390 2-en-1 de DELL



-  Processeur Intel® Core™ i5-8250U (quatre coeurs, 6 Mo de cache, 1,6 GHz, 15 W)
-  Windows 10 Professionnel 64 bits, anglais, néerlandais, français, allemand, italien
-  8 Go (2 x 4 Go) 2 400 MHz DDR4 mémoire
-  Disque SSD SATA M.2 Classe 20 de 256 Go

L'aspect mobilité de la tablette pourra apporter une plus-value vis-à-vis des clients et la visite du showroom, toujours dans un souci d'apporter une continuité de service entre l'aspect bureautique et démonstration du service commercial. Enfin, la partie portable et le processeur i5 de la tablette 2 en 1 permettra aux commerciaux de traiter la partie bureautique sur ce même périphérique.



En complément de cette solution de Tablette 2en1, l'installation d'une borne wifi dans le showroom permettra aux commerciaux d'utiliser leur tablette de manière sécurisée tout en restant proche du client. Cette solution pourra ultérieurement être étendue aux visiteurs en mode réseau public afin qu'ils puissent avoir une expérience de visite de showroom et un niveau de service de qualité. Nous avons choisi ce modèle : Point d'accès sans fil WiFi 802.11ac/n | AEROHIVE.



c. Modernisation du parc d'impression

Ayant été informé par le Directeur Administratif et Financier d'un besoin de scanner et, au vu des volumes d'impression (+/- 40K Impressions/ans), il nous semble pertinent de changer l'entièreté du parc d'imprimante. Datant de 2006, les 8 imprimantes actuelles ne sont plus garanties ni maintenues.



Nous proposons d'installer un photocopieur HP : le PageWide Pro 477dw.

Un pour le service administratif et l'autre pour le service commercial.

Avec une capacité d'impression de 50K pages/mois, il répond parfaitement aux besoins et attentes d'AutoConcept, de plus, doté d'un scanner, il sera l'outil idéal de numérisation des cartes grises.

Toujours dans un esprit de satisfaction des clients d'AutoConcept, il nous semble pertinent d'installer une imprimante plus petite dans l'atelier pour les mécaniciens. En partant de ce constat, nous souhaitons installer une imprimante tout-en-un HP OfficeJet Pro



8022 de HP. Cela permettra aux mécaniciens d'avoir un accès direct et rapide à leurs impressions, toujours dans une problématique de continuité de service, de rapidité et de satisfaction client.



AVANT

Postes informatiques
hétérogène avec des
composants différents



PC Portables vieillissants



Imprimantes vieillissantes



Serveur vieillissant



Parc informatique et
infrastructure serveur vieillissant
et hétérogène.

Intervention de TGJ Info



APRES

70 postes Optiplex-7470
All in One de Dell.



6 Tablettes: Latitude 3390
2-en-1 de DELL



2 photocopieurs (et
scanner): PageWide Pro
477dw.



Dell PowerEdge R230



Parc informatique et
infrastructure serveur homogène
et moderne.



B. HOMOGENEISATION DES SOLUTIONS BUREAUTIQUES ET LOGICIELS

a. Système d'exploitation

Nous avons choisi d'équiper le client des dernières versions de Windows 10, plus récentes, plus réactives, plus modernes et qui profitent de nombreux patches et correctifs. C'est le système d'exploitation le plus fiable et le plus simple d'utilisation. Equiper tous les postes informatiques du même système d'exploitation va permettre l'homogénéisation du parc informatique et ainsi faciliter la maintenance générale de ce parc. (Nous préparons aussi un plan de formation pour les utilisateurs d'AutoConcept). (A voir dans le chapitre sur la sécurisation des données)



b. AntiVirus

Toujours dans un souci d'homogénéisation, AutoConcept utilisera Windows Defender. Fourni gratuitement avec Windows 10 et mis à jour régulièrement, c'est un outil fiable pour la protection des données du clients. (A voir dans le chapitre sécurisation des données)

Windows Defender réalise une belle percée depuis plusieurs années dans les classements des meilleurs antivirus Windows du marché. Et un constat s'impose : plus on avance, moins les solutions antivirus tierces comme Norton, Avast, ou Bitdefender ont de la pertinence.

Windows Defender présente trois gros avantages sur la concurrence : il est gratuit, sans publicités, et est installé par défaut dans Windows 10.

Top	Antivirus	Protection	Performance	Utilisation	Gratuit/Payant
1	BitDefender	6/6	6/6	6/6	Payant
2	K7 Computing	6/6	6/6	5.5/6	Payant
3	Kaspersky	6/6	6/6	6/6	Payant
4	McAfee	5.5/6	6/6	6/6	Payant
5	Windows Defender	5.5/6	6/6	6/6	Gratuit
6	eScan Internet Security	4.5/6	6/6	6/6	Gratuit

Selon Av-Test Windows Defender a une note similaire à celle de McAfee, la seule différence est qu'il y'en a un des deux qui est gratuit.



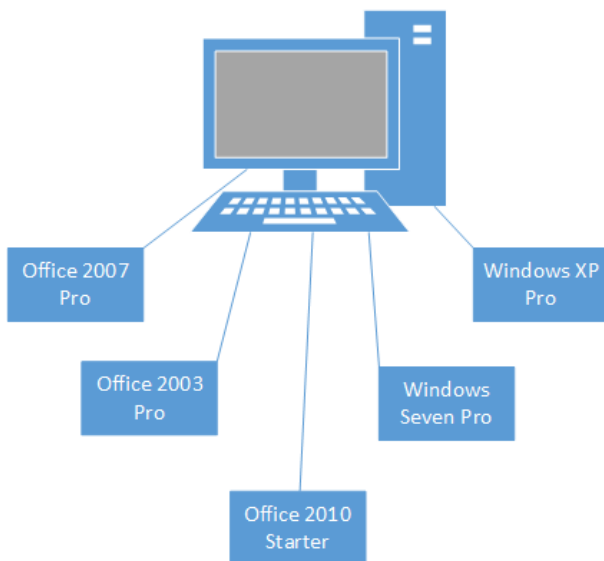
c. Suite bureautique

Comme vu avec le directeur administratif et financier (Voir le reporting d'échange de mail en annexe), les utilisateurs de l'entreprise AutoConcept utilisent principalement Word et Excel pour leur travail bureautique. Néanmoins, nous émettons une réserve quant aux bons suivis des mises à jour et des correctifs de sécurité d'Office Starter 2010. Nous préconisons plutôt l'installation d'Office 365. Avec une possibilité de configuration des logiciels installés, Office 365 répondra parfaitement aux premières attentes d'AutoConcept (Word et Excel). L'abonnement mensuel permettra une facilité de lissage des coûts annuel et ainsi fera gagner du temps à la comptabilité.



Par les possibilités d'évolution de l'abonnement, l'entreprise pourra faire face à de nouveaux défis de manière sereine dans le futur. (OneDrive, Teams)

AVANT

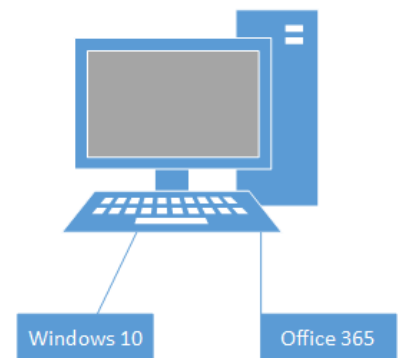


Logiciels hétérogènes, vieillissants et non mis à jour.

Intervention de TGI Info



APRES



Logiciels homogènes pour tous les postes et toujours mis à jour.



VI) ORGANISATION D'UN NOUVEAU SYSTEME INFORMATIQUE

L'externalisation de la gestion et maintenance informatique de la société AutoConcept doit obligatoirement passer par une réorganisation du système informatique. La gestion de la continuité de service, la gestion de la disponibilité, une charte informatique, un plan de formations sont des leviers différents pour améliorer la productivité de la maintenance informatique, et par extension la productivité des employés, ainsi que la sécurité des données des utilisateurs.

A. GESTION DE LA CONTINUITE DE SERVICE

Selon ITIL, La gestion de la continuité des services informatiques a pour but de soutenir le processus global de gestion de la continuité du business (des affaires) en s'assurant que les infrastructures informatiques et services associés requis peuvent être rétablis dans les délais nécessaires et convenus.

Il s'agit principalement de couvrir un fonctionnement convenu d'activités critiques en mode normal ou dégradé en cas de sinistre ou d'interruption très importante, de réduire l'impact d'une catastrophe ou d'une panne majeure, et de réduire les risques de vulnérabilités. De plus, la gestion de continuité de service pourra maintenir un haut taux de confiance du client et des utilisateurs.

a. Mise en place d'un technicien sur place

Comme demandé dans l'appel d'offre, il est important de rappeler que lors de la signature du contrat, TGJ Info devra recruter un des technicien d'AutoConcept.

Il est important pour TGJ Info que ce nouveau technicien soit formé à nos procédures de travail, de maintenance et de traitement des incidents. De ce fait, lors de la signature du contrat, un de nos technicien sera employé dans les locaux d'AutoConcept afin d'y assurer une maintenance optimale durant la formation du nouveau technicien.

Conformément à la demande du client, les délais de préparation et de travaux de la mise en place du nouveau système informatique sont de 5 semaines. De ce fait, nous avons établis un plan de formation pour ce nouveau technicien de ce délais-là.

A la fin des travaux chez AutoConcept, Lassaux Cissé remplacera notre technicien sur place et y restera pour assurer une continuité de service optimale tout en appliquant les processus de travail mis en place par TGJ Info.



b. Garantie temps de rétablissement après incident

Avoir un technicien sur place va permettre une continuité de service idéale. En effet, en assurant un service helpdesk niveau 1 sur place, il pourra répondre aux demandes des utilisateurs dans un délais optimal et ainsi garantir un temps de rétablissement après incident en conformité avec les demandes du client.

Comme convenu avec le client, les différents temps de rétablissement après incident seront les suivants :

- Criticité 1 : Service Commercial et service financier : **Rétablissement en 10 minutes.**
- Criticité 2 : Service informatique et service administratif : **Rétablissement en 1h.**
- Criticité 3 : Tout le reste : **Rétablissement en 24h.**

Les temps de rétablissement après incident sont garantis dans notre Charte de Qualité de Service Client, en fonction des demandes de tous les clients.

c. Redondance du matériel

Toujours dans un souci de garantie de continuité de service et de sécurisation, la mise en redondance symétrique des serveurs avec un second serveur externalisé est obligatoire.

Il est facile de constater le serveur de cette infrastructure comme un SPOF (Single Point of Failure ou Point Unique de Défaillance en français) Le point de défaillance unique désigne un élément dans une infrastructure donnée qui peut entraîner la chute du système si celui-ci vient à défaillir. Il est donc important de sécuriser ce serveur par utilisation de redondance.

Il s'agit de mettre en place deux serveurs en parallèle à partir desquels, il est possible d'effectuer une réplication en temps réel des données enregistrées entre les deux. Ainsi, si l'un des serveurs ne fonctionne pas, il suffit tout simplement de déplacer l'adresse IP sur le second et le service peut reprendre aussitôt.

La maintenance du serveur défectueux peut alors se faire rapidement via le technicien sur place pendant que le second serveur, externalisé, prend le relais.

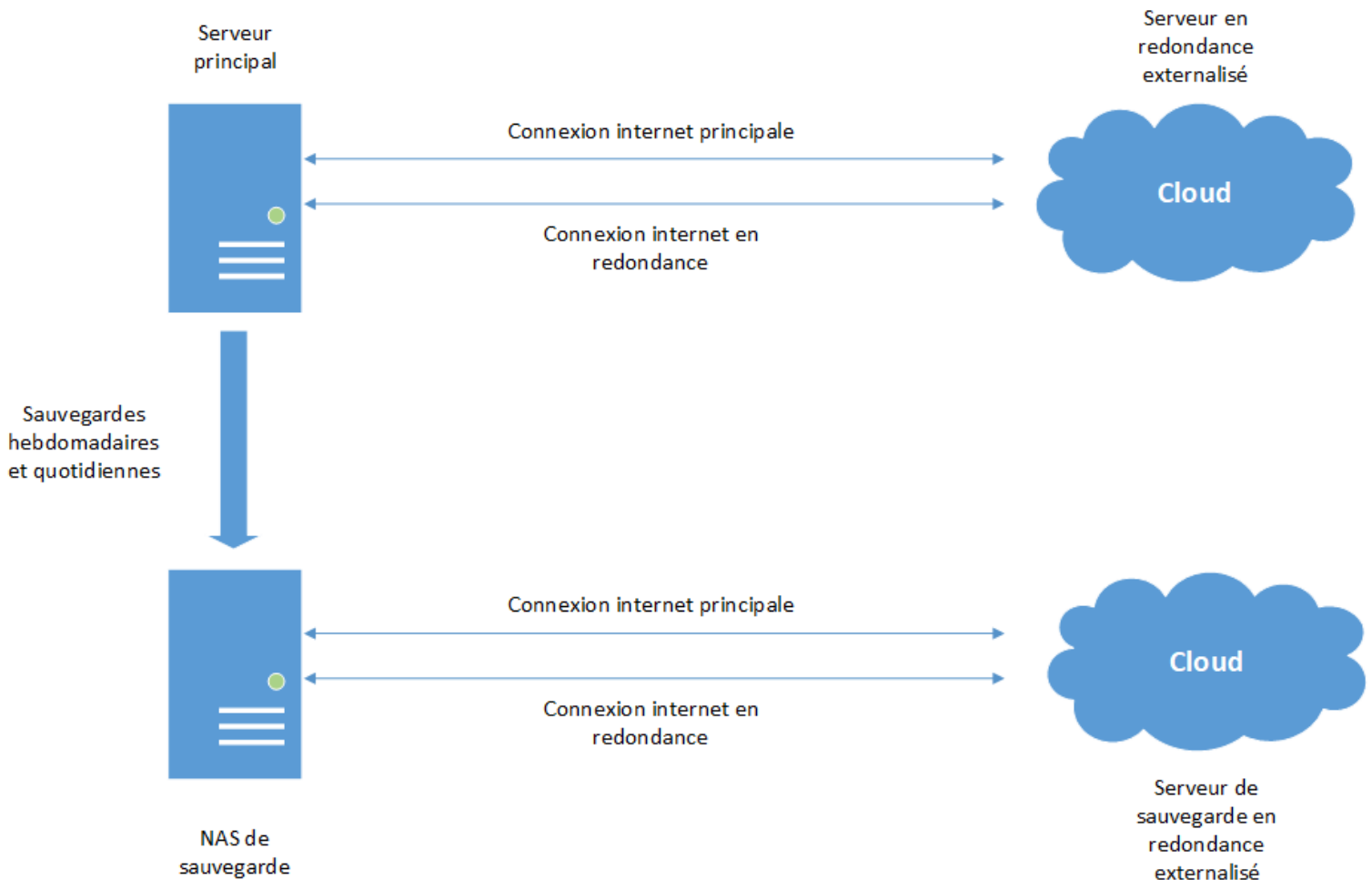
Lorsque que la maintenance est terminée, le serveur principal reprend le relais.

Comme convenu avec le client, le second serveur, qui prendra le relais en cas d'incident, sera externalisé. C'est pourquoi nous avons besoin également de redonder la connexion internet.

La continuité de service est importante, c'est pourquoi nous souhaitons pousser cette solution de redondance encore plus loin. Nous allons donc redonder l'onduleur afin qu'en cas d'incident rendant le principal onduleur indisponible, le second prenne le relais.



Enfin, au vu de notre solution de sauvegarde externalisée, il est obligatoire de redonder la ligne internet. C'est pourquoi, nous avons opté pour une seconde ligne internet en ADSL de chez Bouygues. Si jamais la connexion fibre d'Orange vient à être défectueuse, la deuxième connexion pourra alors prendre le relais et ainsi, assurer la continuité des sauvegardes hebdomadaires et quotidiennes.



d. Matériel de Spare

Nous avons prévu du matériel de spare pour les postes informatiques et les tablettes.

Ce matériel de spare servira à remplacer le matériel effectif lorsqu'il aura besoin de partir au SAV ou d'être remplacé définitivement. Le remplacement rapide par notre technicien sur place permettra d'assurer une excellente continuité de service et évitera une perte d'argent à cause des délais de SAV.

Nous prévoyons donc 4 postes informatiques pour les services administratifs, comptable et pour l'atelier ainsi que 2 tablettes pour le service commercial.



B. GESTION DE LA DISPONIBILITE

L'objectif principal de la gestion de disponibilité est d'optimiser les possibilités de l'infrastructure informatique et support, afin d'assurer un niveau de disponibilité convenable permettant au business d'atteindre ses objectifs.

Il s'agit notamment de s'assurer que les services informatiques sont disponibles quand le business en a besoin (PSG), de fournir des rapports sur la disponibilité, la fiabilité.

De plus, il s'agira d'optimiser la disponibilité de l'infrastructure et de diminuer durablement la fréquence et la durée des incidents ayant un impact sur la disponibilité.

a. Plage de Service Garanti (PSG)

La plage de service garanti représente la durée pendant laquelle nous assurons la disponibilité du service d'infogérance.

Il est obligatoire que nous soyons opérationnels pour AutoConcept pendant les heures d'ouvertures :

- Le lundi : de 14h à 19h
- Du mardi au samedi : de 9h à 12 et de 14h à 19h

De plus, conformément aux demandes du client, le support et la maintenance du parc informatique de l'atelier se fera de 7h à 9h, du mardi au samedi.

b. Technicien sur place

L'apport d'un technicien sur place va permettre à l'entreprise de bénéficier d'un support disponible et immédiat, toujours dans une problématique de continuité et de disponibilité de service. De plus, à la suite d'une formation en interne, ce technicien pourra aisément traiter les tickets de maintenance de niveau 1.

c. Suite logicielle

1. Windows Server et les machines virtuelles

Il est important d'utiliser un système d'exploitation pour configurer correctement le serveur. C'est pourquoi nous achèterons une licence Windows Server qui nous permettra de configurer de A à Z les services que nous voulons installer sur ce serveur.

Il est important de fournir à l'ensemble des utilisateurs l'accès aux services du serveur. Il faudra donc fournir à AutoConcept des licence CAL User, afin que chaque utilisateur puisse se connecter sur les périphériques de l'entreprise et ainsi avoir accès au serveur.



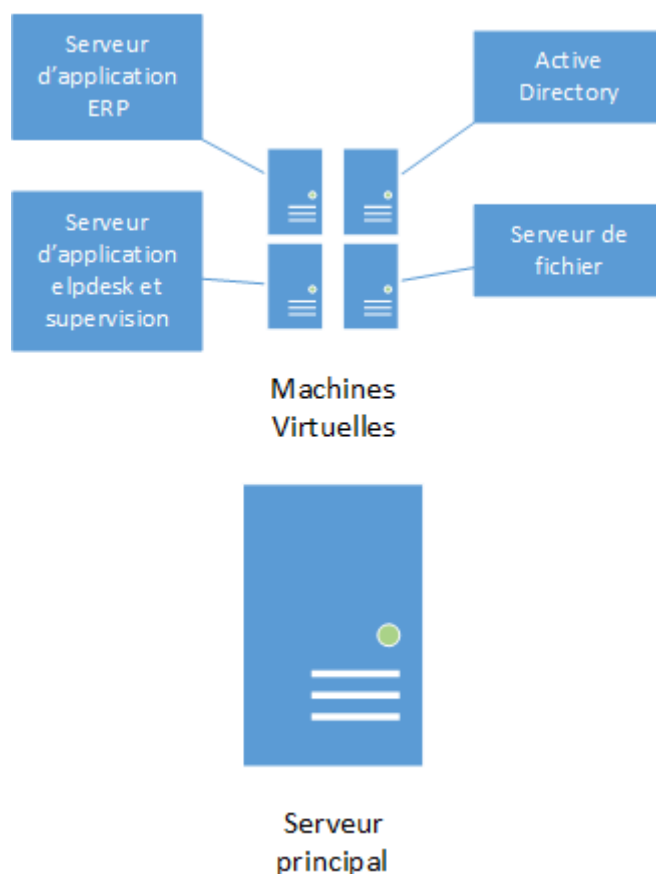
Pour assurer une continuité de service optimale, il est obligatoire d'acquérir une licence CAL Remote Desktop Services, afin d'avoir accès à la configuration du serveur depuis nos locaux ou le bureau du technicien informatique d'AutoConcept.

Afin de garantir une disponibilité accrue des services de ce serveur, nous devons installer Hyper V, surcouche de Microsoft, qui nous permettra de créer des machines virtuelles sur le serveur.

Nous pourrions ainsi diviser le serveur physique en 4 machines virtuelles, une pour chaque service :

- Active Directory
- Serveur de fichier
- Serveur d'application pour l'ERP Api Garage
- Serveur d'application pour GLPI et les outils de supervision.

Ainsi, si un incident se produit sur une des machines virtuelles, les autres services ne seront pas impactés. De plus, le technicien sur place aura la possibilité de réagir rapidement lors de ces incidents. La gestion de la disponibilité des services est alors optimale.



2. GLPI

Dans un premier temps, il est important de mettre en place une suite logicielle complète et fonctionnelle pour répondre aux problématiques de disponibilité et de support immédiat.

- Outil Helpdesk

Nous installerons GLPI. En plus d'être gratuit, c'est un outil qui nous permettra de gérer les tickets simplement et efficacement. Grâce à la configuration des niveaux de criticité, nous pourrons répondre facilement aux demandes des clients et ainsi, assurer notre garantie de temps de rétablissement après incident.

Grâce à notre technicien sur site, tous les incidents de faible criticité ou de niveau 1 pourront être résolus rapidement afin d'atteindre un niveau de continuité et de disponibilité de service idéal.

- Outil d'inventaire

Il est important pour nous d'avoir une visibilité sur l'inventaire général du système informatique de l'entreprise. C'est pourquoi nous utiliserons l'outil d'inventaire fourni dans la suite GLPI.

Celui-ci nous permettra de garder en ligne de mire qui possède quel outil informatique, ainsi que les caractéristiques et configurations des postes informatiques et des serveurs. Tout un suivi du parc informatique pourra alors être fait, ce qui en facilitera la maintenance.

Dans une optique de gestion de disponibilité, nous pourrons garder toute trace de poste informatique de spare et des postes informatiques en réparation au SAV.

- Outil de gestion des licences

GLPI propose une multitude de services de gestion qui conviendront parfaitement à la maintenance du parc informatique de notre client. En effet, nous pourrons facilement avoir accès aux licences des systèmes d'exploitation et des logiciels pour pouvoir suivre leur validité ou les remplacer si nécessaire. Plus de problème de logiciel pirate.

- Outil de gestion des fournisseurs

L'outil de gestion des fournisseurs facilitera le remplacement de matériel au bout des 3 ans d'amortissement. Dans une problématique d'homogénéisation, il est important de garder les mêmes fournisseurs. Ainsi, cela facilitera la gestion des garanties, extensions de garantie et le remplacement du matériel au moment voulu.

- Outil de gestion des certificats



L'outil de supervision des certificats fourni avec GLPI nous donnera la possibilité de gérer les mises à jour de sécurité liées au matériel utilisé. Ainsi, les postes informatiques, tablettes, serveurs, FireWall et switch pourront être mis à jour avec les dernières versions des certificats de sécurité.

3. Team Viewer

Utiliser un logiciel de contrôle à distance est obligatoire dans le cadre de notre gestion de disponibilité. Nous avons décidé d'utiliser Team Viewer Remote Control. C'est la version professionnelle la plus complète de TeamViewer. Nous installerons donc, sur chaque poste informatique, une licence de TeamViewer pour pouvoir, le cas échéant, prendre le contrôle du poste pour répondre aux demandes des utilisateurs le plus rapidement possible et à n'importe quel moment.

4. Eye On Network

Afin de surveiller l'état du réseau en permanence et ainsi anticiper les incidents, nous allons installer un logiciel de supervision du réseau.

Eye on Network nous semble le logiciel le plus adapté. Gratuit, il apportera une supervision en direct du réseau, nous permettant de superviser les consommations de bande passante des différents périphériques. De plus, les outils de rapports d'évènements permettront d'identifier et de comprendre les possibles incidents liés au réseau, et ainsi pouvoir anticiper toute potentielle coupure de réseau. Dans cette optique, notre gestion de disponibilité n'en sera que plus satisfaisante.

d. Enquête de satisfaction

Il est important pour un prestataire de service de connaître la satisfaction de son client afin de rester pro actif et de s'améliorer sans cesse. C'est pourquoi nous proposons au client deux enquêtes de satisfaction différentes : une enquête mensuelle, basée principalement sur les interventions de nos techniciens, et une seconde enquête, annuelle cette fois ci, basée sur l'offre de service que nous proposons au client et sa satisfaction générale sur les maintenances et suivis que nous lui proposons.

Ces enquêtes de satisfaction s'inscrivent dans une volonté de disponibilité et d'écoute du client afin d'aller sans cesse de l'avant pour lui proposer de nouvelles solutions.

e. Mémo interne

Au vu du compte rendu commercial, il est important pour nous de rappeler à nos techniciens les bonnes conduites à tenir lors des interventions sur site et à distance.

Nous avons donc fait passer un mémo interne à l'ensemble de nos employés pour leur rappeler comment se comporter avec le client et les utilisateurs.



f. Bilans

Dans un souci de transparence et de disponibilité vis-à-vis du client, il est important pour nous de lui montrer comment nous travaillons et donc, de lui faire des bilans annuels complets sur nos activités.

Grace aux outils fournis par GLPI, nous pouvons fournir des bilans statistiques complets concernant :

- Les tickets ouverts
- Les tickets ouverts par criticité
- Les incidents résolus totaux
- Les incidents résolus par criticité
- Les temps moyens de résolution des incidents
- Les temps moyens de résolutions des incidents par criticité
- Les tickets ouverts par périphériques
- Les tickets ouverts par marque de périphérique
- Les tickets récurrents
- Le nombre de PC en retour SAV
- Le temps moyen de réparation en SAV

Ainsi, nous fournissons des bilans complets sur notre activité et sur l'activité du client. Nous restons transparents sur les pourcentages de réussite des résolutions des tickets, ainsi que sur le temps moyen de résolution. Nous fournirons au client des bilans complet chaque fin de mois. Grace à ça nous pouvons nous fixer plus d'objectif main dans la main avec le client pour le mois suivant.

C. CHARTRE INFORMATIQUE

Il est important pour une entreprise de communiquer sur les droits et les devoirs de ses employés et de ses utilisateurs, surtout en ce qui concerne le parc informatique et son utilisation.

La charte informatique est un document destiné à régir l'utilisation des moyens informatiques mis à disposition des salariés par l'entreprise.

Face au développement de l'usage des nouvelles technologies dans les entreprises et à la multiplication des risques qui en découle, la définition de règles internes concernant l'utilisation des nouvelles technologies s'avère aujourd'hui indispensable.

Cela permet d'encadrer l'usage qui en est fait par les salariés et notamment d'éviter les abus d'usage d'internet.

En interdisant ou en limitant certaines utilisations, cela contribue à assurer la sécurité du réseau informatique de l'entreprise.



D. ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

i. Préambule

D'après l'article L.6321-1 du Code du travail :

- « L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail.
- Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.
- Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques. (...) »

A partir du 1^{er} Janvier 2020, une cotisation unique regroupe désormais la cotisation de formation professionnelle continue et la taxe d'apprentissage. Les entreprises de plus de 11 salariés doivent verser 1% de leur revenu d'activité retenu pour le calcul des cotisations sociales au titre de la contribution à la formation professionnelle et 0,68% de leur revenu d'activité.

Les salariés peuvent avoir accès via leur compte personnel de formation à des formations professionnelles pouvant être demandé par l'employeur afin de maintenir ou de développer les développements des compétences des employés.

De par le changement complet des systèmes d'exploitation, il est obligatoire d'opérer un accompagnement au changement des utilisateurs.

ii. Formation à Windows 10

Au vu de l'hétérogénéité des anciens systèmes d'exploitation d'AutoConcept (Windows XP Pro et Seven Pro) il est important que les utilisateurs soient rapidement opérationnels sur ces nouveaux systèmes d'exploitation.

De ce fait nous souhaitons que les employés suivent des formations sur l'utilisation de Windows 10, au sein d'AutoConcept (via un potentiel intervenant extérieur d'un centre de formation).

En formant des groupes de plusieurs personnes de différents services, la continuité de service du fonctionnement de l'entreprise sera largement assurée.

Il est important que les utilisateurs puissent maîtriser certains points :

- Passer sans problème d'un ancien système Windows au nouvel OS Windows 10
- Naviguer avec aisance dans l'environnement Windows10
- Personnaliser le bureau Windows 10 pour l'adapter à ses besoins
- Organiser l'archivage de ses documents
- Partager ses ressources

A la suite de cette formation, les utilisateurs seront pleinement opérationnels à l'utilisation de Windows 10 car elle est axée sur la mise en pratique immédiate des connaissances acquises.



iii. Formation à GLPI

Il est obligatoire d'accompagner l'utilisateur dans le changement du logiciel de ticketing.

Dans un premier temps, la formation portera sur l'identification des problèmes des utilisateurs :

- Problème de logiciel
- Problème de matériel ou périphérique
- Autre

Ouverture d'un ticket, procédure à suivre :

Dans le menu "Assistance", cliquer sur "Créer un ticket"

Vos tickets à valider			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 979	admin i	Général	project implimentation (0 - 1)

Vos tickets à clore			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 997	tech i	Général	FALLA DE IMPRESION (0 - 1)
ID : 991	admin i	Général	ticket de prueba duplicado (0 - 0)

Vos tickets en cours			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 983	admin i	Général	problème impression (0 - 0)
ID : 979	admin i	Général	project implimentation (0 - 1)

Vos tickets observés			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 996	post-only i	Général	prueba (0 - 0)
ID : 979	admin i	Général	project implimentation (0 - 1)

Tickets à traiter			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 998	tech i DORTGRUPO > UNIDADE CAXIAS DORT	Ordinateur - aliquid	XX (0 - 1)



- Sensibilisation aux menaces informatiques auxquelles ils peuvent être directement confrontés dans leur activité professionnelle et privée.
- Comprendre les problématiques liées à la sécurité informatique.
- Comprendre pourquoi la prévention est nécessaire.
- Prendre conscience du rôle qu'ils ont à jouer.
- Adopter les bonnes attitudes et réflexes.
- Être force de propositions pour participer à la mise en œuvre des solutions exposées et veiller à leur application.

E. CONCLUSION

Nous avons répondu à toutes les problématiques émises lors de l'appel d'offre de l'entreprise AutoConcept : organisation, économique, réglementaire et technique.

Pour aller plus loin, et après avoir signé le contrat, toujours dans une continuité de réponse aux problématiques rencontrées par l'entreprise, nous pouvons facilement imaginer la mise en place de serveurs de messageries professionnelles afin d'aller plus loin dans la sécurisation des données de l'entreprise.



VII) ANNEXES

A. REPORTING

PILARD GOVRIAN

De: MARTINEZ THOMAS
Envoyé: dimanche 8 décembre 2019 17:03
À: PILARD GOVRIAN
Objet: TR: Demande d'information externalisation de données

De : clement.durieux@ciwi.fr <clement.durieux@ciwi.fr>
Envoyé : vendredi 6 décembre 2019 03:55
À : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Objet : RE: Demande d'information externalisation de données

Bonjour,

Support et maintenance à partir de 07h00 uniquement pour l'atelier. Le reste aux horaires et jours d'ouverture des services.

Cordialement,

Le DAF d'AutoConcept

De : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Envoyé : vendredi 6 décembre 2019 12:50
À : clement.durieux@ciwi.fr
Objet : RE: Demande d'information externalisation de données

Bonjour,

Merci pour votre réponse rapide.

Concernant vos horaires d'ouverture, vous nous aviez communiqué ces horaires là: le lundi 14-19h et du mardi au samedi 9-12h / 14-19h L'atelier ouvre à partir de 07h00.

Avez vous besoin d'un début de maintenance à d'autre horaires que ces horaires là?
 Souhaitez vous que nous soyons opérationnel pour garantir l'infogérance de votre parc informatique à partir de 7h du matin pour l'atelier ? Ou seulement pendant les horaires d'ouvertures de la concession ?

Merci d'avance,

Cordialement.

M.Martinez Thomas.

De : clement.durieux@ciwi.fr <clement.durieux@ciwi.fr>
Envoyé : vendredi 6 décembre 2019 03:22
À : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Objet : RE: Demande d'information externalisation de données

Bonjour Monsieur Martinez,



PILARD GOVRIAN

De: MARTINEZ THOMAS
Envoyé: dimanche 8 décembre 2019 17:02
À: PILARD GOVRIAN
Objet: TR: Demande d'informations complémentaire
Pièces jointes: Lassaux Cissé CV.docx

De : clement.durieux@ciwi.fr <clement.durieux@ciwi.fr>
Envoyé : mardi 3 décembre 2019 03:29
À : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Objet : TR: Demande d'informations complémentaire

De : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Envoyé : mardi 3 décembre 2019 12:08
À : clement.durieux@ciwi.fr
Objet : Demande d'informations complémentaire

Monsieur le Directeur Administratif et Financier,

Merci pour votre réponse rapide.

Afin de pouvoir répondre au mieux à votre appel d'offre, nous avons besoin d'informations complémentaire concernant le fonctionnement de votre entreprise.

Pour commencer, votre local technique est il habituellement fermé à clé ? **Local fermé à clé (3 clés, technicien – gardien – directeur).**

Possède t il un détecteur de fumée et un extincteur à Dioxyde de Carbone (classe B) ? **Oui.**

L'onduleur présent dans le local technique fonctionne t il ? L'avez vous essayé récemment ? **Aucune idée.**

Possédez vous du stock de poste informatique ? PC et écran ? **Pas de stock**

Au vu de la vétusté de votre parc informatique ainsi que des exigences d'amortissement précisé par votre chef comptable, il nous semble intéressant de renouveler une grande partie du parc informatique afin d'homogénéiser votre parc et faciliter la maintenance, avez vous des exigences particulières concernant les tailles des écrans ? **22 ou 24" filtre lumière bleu**

Souhaitez vous que les serveurs soient divisé selon les services avec des répertoires de stockage commun en fonction des dit services ? **Oui sauf pour les services administratifs . La Direction doit avoir accès à tout.**

De plus, avez vous aujourd'hui, encore besoin de lecteurs et graveurs CD/DVD ? **Non**

Concernant API Garage, le logiciel est il installé uniquement sur le serveur ou sur chaque poste ? **Sur le serveur.**



PILARD GOVRIAN

De: MARTINEZ THOMAS
Envoyé: dimanche 8 décembre 2019 17:03
À: PILARD GOVRIAN
Objet: TR: Demande d'informations complémentaire

De : clement.durieux@ciwi.fr <clement.durieux@ciwi.fr>
Envoyé : mercredi 4 décembre 2019 07:15
À : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Objet : RE: Demande d'informations complémentaire

Bonjour,

Mes réponses dans votre mail.

Cordialement,
Le DAF d'AutoConcept

De : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Envoyé : mercredi 4 décembre 2019 15:50
À : clement.durieux@ciwi.fr
Objet : Demande d'informations complémentaire

Bonjour,

Nous aimerions avoir plus d'informations concernant le local technique:

- Possède t il un faux plancher ? oui
- N'ayant pas vu de porte sur le plan du local technique, celui ci possède t il une porte ? Si oui, s'ouvre t elle vers l'extérieur ou l'intérieur du local technique ? porte coulissante
- Est ce un porte coupe feu ? oui
- L'intérieur du local est il peint avec ignifugé ? pas ignifugé
- Avez vous de la vidéo surveillance dans le bâtiment ? non

De plus, quel période de temps alloué vous aux travaux et à la préparation du changement de Système informatique ? 5 semaines

Etes vous réticent a une externalisation de vos sauvegardes de données ? C'est à dire, une deuxième sauvegarde sur des serveurs externe avec une solution cloud chez un de nos partenaires ? Réticent si hors territoire UE.

Souhaitez vous que nous réfléchissions à une possibilité de destruction des archives après le temps imparti de sauvegarde ? Non

Merci d'avance pour vos réponses.

Cordialement.



- Imprimante
- Logiciel antivirus
- Fournisseur d'accès internet

De plus, afin de préparer l'intervention de nos équipes de manière optimale, nous avons besoin de connaître vos horaires d'activités.

Enfin, comme convenu lors de notre entretien téléphonique, nous aurions besoin des plans du bâtiment afin de prendre connaissance de votre infrastructure réseaux.

En attente de votre réponse, je vous pris d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



PILARD GOVRIAN

De: MARTINEZ THOMAS
Envoyé: dimanche 8 décembre 2019 17:02
À: PILARD GOVRIAN
Objet: TR: Appel d'offre
Pièces jointes: autoconcept plan étage câblage.png; autoconcept plan étage surfaces.png; autoconcept plan rdc câblage.png; carte visite.JPG; inventaire.ods

De : clement.durieux@ciwi.fr <clement.durieux@ciwi.fr>
Envoyé : lundi 2 décembre 2019 06:20
À : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Objet : RE: Appel d'offre

Bonjour Monsieur,

Vous trouverez en pièces jointes les éléments demandés.

Nous sommes ouvert le lundi 14-19h et du mardi au samedi 9-12h / 14-19h L'atelier ouvre à partir de 07h00.

Cordialement,
Le DAF d'AutoConcept

De : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Envoyé : lundi 2 décembre 2019 15:14
À : clement.durieux@ciwi.fr
Objet : Appel d'offre

Monsieur le Directeur Administratif et Financier,

Bonjour,

Suite à l'appel d'offre émis le 02/12/2019 par votre société AutoConcept, je me permets de vous contacter afin d'obtenir plus d'informations.

Je représente TGJ Informatique, société spécialisée en infogérance et maintenance informatique depuis 2001, et nous souhaiterions nous positionner sur cet appel d'offre.

Tout d'abord, il me semble important pour nous d'obtenir les coordonnées précises de la concession automobile, et plus particulièrement l'adresse postale et le numéro de téléphone de celle-ci ?

Ensuite, pour mieux répondre à vos besoins et à celui de vos collaborateurs, nous avons besoin rapidement de plus d'informations concernant votre parc informatique actuel.

De ce fait, serait-il possible que vous me communiquiez un inventaire complet de votre matériel informatique, et plus particulièrement :

- Marque et modèle de vos postes informatique
- Date d'achat
- Système d'exploitation



PILARD GOVRIAN

De: MARTINEZ THOMAS
Envoyé: dimanche 8 décembre 2019 17:02
À: PILARD GOVRIAN
Objet: TR: Appel d'offre

De : clement.durieux@ciwi.fr <clement.durieux@ciwi.fr>
Envoyé : lundi 2 décembre 2019 06:27
À : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Objet : RE: Appel d'offre

En complément,

FAI orange fibre.

Cordialement,
Le DAF d'AutoConcept

De : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>
Envoyé : lundi 2 décembre 2019 15:14
À : clement.durieux@ciwi.fr
Objet : Appel d'offre

Monsieur le Directeur Administratif et Financier,

Bonjour,

Suite à l'appel d'offre émis le 02/12/2019 par votre société AutoConcept, je me permets de vous contacter afin d'obtenir plus d'informations.

Je représente TGJ Informatique, société spécialisée en infogérance et maintenance informatique depuis 2001, et nous souhaiterions nous positionner sur cet appel d'offre.

Tout d'abord, il me semble important pour nous d'obtenir les coordonnées précises de la concession automobile, et plus particulièrement l'adresse postale et le numéro de téléphone de celle-ci ?

Ensuite, pour mieux répondre à vos besoins et à celui de vos collaborateurs, nous avons besoin rapidement de plus d'informations concernant votre parc informatique actuel.

De ce fait, serait-il possible que vous me communiquiez un inventaire complet de votre matériel informatique, et plus particulièrement :

- Marque et modèle de vos postes informatique
- Date d'achat
- Système d'exploitation
- Imprimante
- Logiciel antivirus
- Fournisseur d'accès internet



Par rapport à vos besoins en volume de stockage sur les postes informatiques: quels sont les applications utiles et indispensable pour le bon fonctionnement de vos postes informatiques ? **Office.**

Comme vu sur l'inventaire que vous nous avez communiqué dans le mail précédent, vous avez aujourd'hui, plusieurs versions de la suite Office de Microsoft. Quels sont les logiciels dont vous avez absolument besoin dans la suite office ? Quels sont les postes qui ont besoins de la suite Office ? **word/Excel. Tous postes. (interopérable avec notre ERP)**

Enfin, concernant les données professionnelles, quels en est le volume actuel ? **19go pour la base de données et le logiciel dédié (ERP) / 10go de données par poste.**

Ensuite, possédez vous des antivirus sur tous les postes informatiques ? Ou seulement sur le serveur ? **Seulement le serveur.**

Votre parc informatique est il régi par une charte informatique aujourd'hui ? Si oui, serait il possible d'en avoir une copie ? **Non**

Qui sont les utilisateurs des PC portables actuellement ? **4 commerciaux**

Dans l'hypothèse où nous remporterions l'appel d'offre, voyez vous comme une contrainte le fait que votre actuel technicien, après formation dans nos locaux, travail chez vous comme technicien Helpdesk de niveau 1 ? Serait il possible de me faire parvenir le CV de votre technicien ? **Pas de problème . CV voir pj**

Pour finir, pouvez vous me définir votre exigence en terme de rétablissement des services ? De plus, avez vous une grille de criticité des postes afin de pouvoir planifié des temps de rétablissement précis pour les différentes postes ?

Garantie temps de rétablissement après incident :

Criticité 1 : les commerciaux – le service financier : rétablissement en 10min

Criticité 2 : l'informatique - l'administratif : rétablissement en 1h

Criticité 3 : tout le reste, l'atelier : rétablissement en 24h

En attente d'une réponse de votre part,

Cordialement,

M.Martinez Thomas.



Je vous donne mon accord pour me proposer ce type de solution.

Bien cordialement,

Le DAF d'AutoConcept

De : MARTINEZ THOMAS <thomas.martinez@viacesi.fr>

Envoyé : vendredi 6 décembre 2019 11:49

À : clement.durieux@ciwi.fr

Objet : Demande d'information externalisation de données

Bonjour,

Je me permets de vous contacter à ce jour concernant une solution d'externalisation des données.

En effet, vous m'aviez donné votre accord pour externaliser les sauvegardes immédiates sur des serveurs Européens via notre partenaire.

Néanmoins, pour assurer une sécurisation des données nous voudrions installer un second serveur externaliser, qui sera une copie du serveur que nous installerons chez vous et qui prendra le relais en cas d'accident.

Etes vous réticent à cette solution là ? Toujours dans l'optique de garder vos données sur des serveurs Européens évidemment.

Merci d'avance,

Cordialement.

M.Martinez Thomas



B. CV DU TECHNICIEN

Lassaux Cissé

23 rue Jean Mermoz

33160 Saint Aubin du Médoc

Tél : 05.56.57.57.75

Né le 30 Février 1986 à Bruges (33)

Formation /Diplômes :

2012 : TSGRI AFPA Pessac

2007 : Bac Pro électro mécanique

2004 : BEP électro mécanique

Emplois :

2013 → aujourd'hui Technicien informatique autoconcept

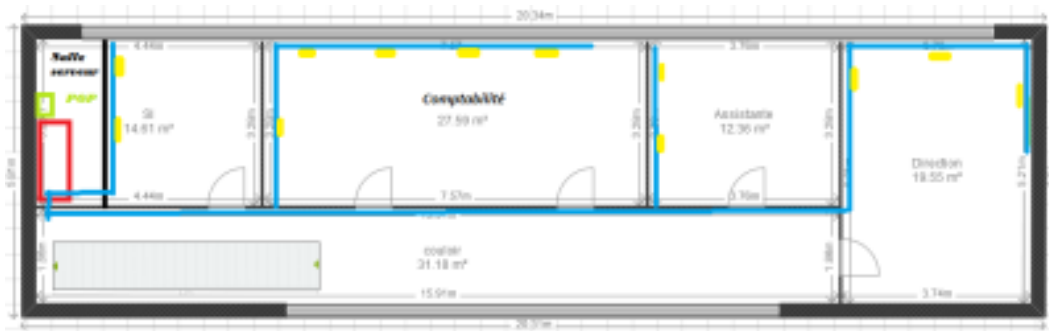
2004 → 2010 : Technicien électro mécanique Chantier naval de La Rochelle

Centres d'intérêt :

Vélo, aviron, musique, sports extrêmes, jeux vidéo



C. PLANS ET INVENTAIRE



Postes	OS	Achat	Office	ERP	proc	Ram	lecteur optique	HDD	
PC1	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD + lect bandes Travan TR5	60Go	
PC2	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC3	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC4	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC5	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC6	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC7	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC8	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC9	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC10	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC11	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC12	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC13	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC14	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC15	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC16	Win XP Pro	2004	2003 Pro	API Garage	P IV 1.6 Ghz	1Go	CD	60Go	
PC17	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	postes lents
PC18	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	Licences ok
PC19	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	PB Licence
PC20	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC21	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC22	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC23	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC24	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC25	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC26	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC27	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC28	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC29	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go	
PC30	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC31	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC32	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC33	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC34	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC35	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC36	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC37	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC38	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC39	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC40	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC41	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC42	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC43	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC44	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC45	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC46	Win XP Pro	2007	2007 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	250Go	
PC47	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC48	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC49	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC50	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC51	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC52	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC53	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC54	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC55	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC56	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC57	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC58	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC59	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC60	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC61	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC62	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC63	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC64	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC65	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
PC66	Seven Pro	2015	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go	
Port1	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	Cel 2.0 Ghz	1Go	Graveur DVD	80Go	
Port2	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	Cel 2.0 Ghz	1Go	Graveur DVD	80Go	
Port3	Win XP Pro	2007	2003 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	1Go	Graveur DVD	80Go	
Port4	Win XP Pro	2007	2003 Pro	API Garage	Cel 2.6 Ghz	1Go	Graveur DVD	80Go	
Srv-ERP	SRV2008	2008		API Garage mC Affee AV	Bi-xéon dual core 2.6 Ghz	8Go	DVD+ lect bandes DDS4	2*80Go + 4*1To	
Print1	HP1320N	2006							
Print2	HP1320N	2006							
Print3	HP1320N	2006							
Print4	HP1320N	2006							
Print5	HP1320N	2006							
Print6	HP1320N	2006							
Print7	HP1320N	2006							
Print8	HP1320N	2006							
switch1	Cisco2950 48 ports	2006							
switch2	Cisco2950 48 ports	2006							
Onduleur	MGE500	2008							
climatisation	climobile	2008							



D. MEMO INTERNE

03/12/2019

Mémo AutoConcept

Client
AutoConcept

De
TGJ Info

Re
Note

Commentaires :

Bonjour,

La présente note de service sert à informer tous les employés de **TGJ Info** de la politique de comportement et de relation client avec **AutoConcept**.

Le client a de nombreuses plaintes par rapport à son dernier prestataire ou personne employé pour la gestion de son service informatique.

C'est pour cette raison que nous devons palier à cela avec plusieurs notions à faire et à appliquer pour ce client précis :

- Les délais d'intervention devront être respecté et le plus rapide possible en fonction de la criticité de l'incident. La ponctualité est fondamentale.
- L'attitude des techniciens devra être irréprochable envers le client ou qui que ce soit. (Politesse et explication des questions avec des réponses claire et compréhensible pour un non-initié à l'informatique)
- La tenue vestimentaire doit aussi être adaptée. (Tenue fourni par l'entreprise)
- Non divulgation des informations accessibles chez le client (devoir de confidentialité, sous peine de sanction disciplinaire ou pénale)
- Devoir d'apporter les informations au client (Pour connaitre notre avancé sur un poste au SAV ou en intervention.)

Il est rappelé à tout le personnel de l'entreprise, toutes catégories confondues que la ponctualité et l'assiduité au travail ainsi que chez le client ne sont pas en option mais une obligation professionnelle.

Merci de tenir cette note de pratique avec rigueur.

Cordialement,

TGJ Info



E. RETRO-PLANNING

Taches	Date debut	Date fin	Personnes	Etat
Pre-etude	02/12/2019	02/12/2019	Govrian, Julien, Thomas	100%
Page de garde	11/12/2019	11/12/2019	Thomas	100%
Présentation TGJ Info	03/12/2019	03/12/2019	Govrian	100%
Présentation AutoConcept	04/12/2019	03/12/2019	Thomas	100%
Note de Synthèse + question + charte info	02/12/2019	05/12/2019	Govrian	100%
Homogénéisation et modernisation du parc informatique	02/12/2019	06/12/2019	Thomas	100%
Sécurisation des données	02/12/2019	06/12/2019	Julien	100%
Organisation d'un nouveau parc informatique	02/12/2019	06/12/2019	Thomas	100%
Charte de qualité de service Client	04/12/2019	05/12/2019	Govrian	100%
Memo interne pour l'entreprise AutoConcept	04/12/2019	04/12/2019	Govrian, Thomas	100%
Glossaire	05/12/2019	06/12/2019	Govrian	100%
Annexe	06/12/2019	06/06/2019	Govrian, Julien, Thomas	100%
Sommaire	07/12/2019	08/12/2019	Thomas	100%
Echange client	02/12/2019	06/12/2019	Thomas	100%
Correction orthographique	10/12/2019	10/12/2019	Julien	100%
Mis en page	11/12/2019	11/12/2019	Thomas	100%
Projet final				100,00%



VIII) GLOSSAIRE :

Active directory : Active Directory 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. L'utilisateur peut ainsi trouver facilement des ressources partagées, et les administrateurs peuvent contrôler leurs utilisations grâce à des fonctionnalités de distribution, de duplication, de partitionnement et de sécurisation des accès aux ressources répertoriées.

Adresse électronique : L'adresse électronique permet l'acheminement du courrier électronique. Elle est en général composée du nom d'utilisateur et du nom du fournisseur d'accès séparés par le symbole @.

Antivirus : Logiciel capable de détecter les virus informatiques et de les éliminer.

Backup : Lorsque l'on souhaite sauvegarder des données qui risquent d'être modifiées ou supprimées que l'on souhaite réutiliser par la suite, on procède alors à un backup qui consiste à copier les données concernées sur un autre support que sur celui sur lequel elles sont déjà.

Base de données : Une base de données (en anglais data base), permet de stocker et de retrouver l'intégralité de données brutes ou d'informations en rapport avec un thème ou une activité ; celles-ci peuvent être de natures différentes et plus ou moins reliées entre elles.

Bureautique : Ensemble des techniques et des moyens tendant à automatiser les activités de bureau et principalement le traitement et la communication de la parole, de l'écrit et de l'image.

Borne wifi : Une borne Wi-Fi, un point (d'accès) Wi-Fi (Access Point : AP) ou bien un hotspot, est un matériel qui donne accès à un réseau sans fil Wi-Fi permettant aux utilisateurs de téléphones mobiles, de tablettes tactiles ou d'ordinateurs portables de se connecter à Internet.

Centralisation : L'informatique centralisée ou l'architecture centralisée rassemble les ressources nécessaires à un traitement sur un hôte central, généralement à l'aide de terminaux qui sont connectés à un ordinateur central. ... L'ordinateur central peut être un serveur central dans le cas d'une architecture client-serveur.

Confidentialité : Prévention d'une divulgation non autorisée de l'information (définition Itsec). Propriété qui assure que seuls les utilisateurs habilités ont accès aux informations.

Configuration : Dans le cas d'un micro-ordinateur, il s'agit de la somme des composants internes et externes d'un système, y compris la mémoire, les unités de disques, le clavier, le sous-système vidéo, et les périphériques généralement moins importants, tels qu'une souris, un modem ou une imprimante. La configuration couvre également l'aspect logiciel : le système d'exploitation et divers gestionnaires de périphériques, ainsi que les choix effectués par l'utilisateur par le biais de fichiers de configuration et tout paramétrage de matériel ayant été effectué.

Configurer : Définir les sous-ensembles constituant un matériel ou un logiciel, ou agir sur leurs paramètres pour en assurer la mise en œuvre.



Copie de sauvegarde : Copie (double) d'un programme, d'une disquette ou de données, réalisée à des fins d'archivage ou pour éviter la perte de fichiers irremplaçables au cas où les fichiers d'origine viendraient à être endommagés ou détruits. On peut en quelque sorte considérer la sauvegarde comme une copie de « secours ».

Disque dur : Périphérique contenant un ou plusieurs plateaux rigides recouverts d'un matériau dans lequel des données peuvent être enregistrées sous forme magnétique au moyen de têtes de lecture/écriture. Le disque dur est enfermé dans un boîtier hermétique qui le protège et permet à la tête de survoler la surface des plateaux à une distance comprise entre 4 et 10 millièmes de centimètre. Le disque dur permet de stocker des données et d'y accéder beaucoup plus rapidement que si elles étaient stockées sur une disquette.

Domaine : Bloc dans l'organisation des noms d'Internet (important : plusieurs domaines peuvent appartenir à un numéro IP, comme un indicatif téléphonique peut identifier toute une zone géographique).

E-mail : Le courrier électronique sur Internet. Équivalents français : message électronique, courriel, Mél. Un message électronique parvient n'importe où dans le monde en quelques secondes ou minutes. De plus, le destinataire n'est pas obligé d'être présent pour recevoir le message car les messages sont stockés chez son fournisseur d'accès internet.

En ligne : Signifie généralement qu'un ordinateur est connecté à un réseau et donc prêt à fonctionner ou à interagir par le biais de ce réseau. Peut également faire référence à la capacité à se connecter à Internet par le biais d'un abonnement souscrit auprès d'un fournisseur d'accès.

Externalisation : Infogérance étendue à la prise en charge des évolutions du système d'information de l'organisme contractant. Voir aussi : infogérance.

Fichier : Ensemble complet d'informations nommé et enregistré par un utilisateur et stocké sur un disque. Sur un plan technique, un fichier peut contenir du code de programme, des données utilisées par un programme ou créées par un utilisateur. Le plus souvent, cependant, ce terme concerne les données (nombres, mots ou images) qu'un utilisateur a créées puis enregistrées en vue d'une impression, édition ou consultation ultérieure.

Fournisseur d'accès internet (FAI) : Traduction logique de l'anglais Access Provider, ou, plus couramment, provider. Firme équipée de serveurs et modems, le plus souvent elle-même cliente de plus grands fournisseurs propriétaires de backbones, et qui procure, moyennant un abonnement mensuel, des accès Internet avec ou sans service en ligne.

Giga octet : 1 Go = 1024 Mo donc 2 exponentielle 30 octets soit 1073741824 octets.

Helpdesk : Le help desk est un centre d'assistance qui offre aux entreprises la possibilité d'instaurer un contact privilégié avec leurs clients et utilisateurs. Il a pour objectif premier de leur permettre de résoudre les problèmes informatiques de leurs clients grâce à un point de contact direct.

Identifiant : Propriété immuable d'un objet permettant de le distinguer des autres et de retrouver son adresse en mémoire ou sur disque, ainsi que son type.



Imprimante : Périphérique servant à produire des impressions. Les imprimantes de réseau peuvent être attachées de la manière suivante :

- Directement au réseau à l'aide d'une carte spécifique (Imprimante réseau)
- Au port imprimante d'un serveur (série ou parallèle)
- Au port imprimante d'un poste de travail de type PC et mise en partage.

Infogérance : Prise en charge contractuelle de tout ou partie de la gestion d'un système d'information d'un organisme par un prestataire extérieur.

Synonyme : gérance informatique, n. f.

Informatique : Science du traitement rationnel, notamment par machines automatiques, de l'information considérée comme le support des connaissances humaines et des communications dans les domaines technique, économique et social (définition approuvée par l'Académie française).

Installation : Chargement sur un ordinateur et configuration d'une mise à jour logicielle ou d'un nouveau logiciel afin qu'il puisse fonctionner. Les systèmes d'exploitation et les applications comportent généralement un programme d'installation spécial qui exécute l'essentiel de la configuration du programme afin qu'il puisse fonctionner avec l'ordinateur, l'imprimante et les autres périphériques. Le programme d'installation peut détecter les périphériques connectés au système, demander à l'utilisateur de sélectionner des options, de créer une place où stocker le programme sur le disque dur et enfin, si nécessaire, de modifier les fichiers de démarrage du système.

Internet : Ensemble de réseaux de toutes tailles interconnectés par le protocole IP. Le point de départ d'Internet fut ARPANet, c'est à dire un réseau de quatre ordinateurs que relient des scientifiques du ministère de la défense américaine à la fin des années 60. Dans les années qui suivirent, de plus en plus d'universités et d'instituts de recherche se sont joints à eux.

Les services d'Internet : L'e-mail, Usenet, Telnet, FTP, WAIS, Gopher et VERONICA, WWW

Logiciel : Instructions pour l'ordinateur. Une série d'instructions exécutant une tâche particulière est appelée un programme.

Il existe deux types principaux de logiciels : les logiciels système (système d'exploitation) qui contrôlent le fonctionnement de l'ordinateur et les logiciels d'applications (programmes) qui exécutent les tâches que les utilisateurs attendent des ordinateurs.

On assimile souvent les logiciels à des données. C'est faux, un logiciel indique au matériel comment traiter les données. Un logiciel est « exécuté », tandis que les données sont « traitées ».

Login/Logon : Commande d'ouverture d'une session de communication qui permet d'identifier l'utilisateur et de lui affecter les ressources auxquelles il a droit.



Maintenance : Ensemble d'actions tendant à prévenir ou à corriger les dégradations d'un matériel afin de maintenir ou de rétablir sa conformité aux spécifications.

Note : Ce terme ne doit pas être employé pour désigner les améliorations fonctionnelles ou de performances apportées à chaque nouvelle version d'un logiciel.

Mise à niveau : Version nouvelle ou améliorée d'un logiciel, considérée comme comportant d'importantes améliorations en termes de fonctionnalités, généralement disponible moyennant finances. Les mises à niveau logicielles sont généralement indiquées par un changement du numéro de version, tel qu'un passage de la version 4.0 à la version 5.0.

Nas : L'acronyme NAS, pour Network Attached Storage, désigne un périphérique de stockage utilisé pour le stockage et le partage de fichiers via un réseau (Ethernet ou de type WAN la plupart du temps). Il s'agit d'un serveur de fichiers capable de fonctionner de façon autonome. On le résume parfois à un disque dur relié à un réseau (privé, professionnel, etc.)

Office 365 : Office 365 est la marque désignant les formules permettant de louer la dernière version de Microsoft Office (installation pour PC ou Mac, ainsi que des appareils mobiles), un ensemble de services Cloud (tels que OneDrive, Exchange Online, Skype Entreprise, SharePoint Online, Yammer...)

Onduleur : Dispositif connectant un ordinateur (ou autre équipement électronique) à une source d'alimentation (généralement une prise murale). L'onduleur garantit que l'alimentation électrique vers l'ordinateur n'est pas interrompue par suite d'une panne de courant et, dans la plupart des cas, protège l'ordinateur contre les surtensions et les baisses de tension susceptibles de l'endommager. Tous ces dispositifs sont équipés d'un accumulateur et d'un détecteur de perte d'alimentation ; en cas de détection d'une perte d'alimentation, l'appareil bascule en mode autonome (fonctionnement sur accumulateur) afin de permettre à l'utilisateur d'enregistrer son travail et de mettre l'ordinateur hors tension.

Ordinateur : Machine qui traite électroniquement les données. Toutes les autres langues nomment la machine "calculateur" (Computer en anglais), sauf le français, qui la désigne sous le nom d'ordinateur.

Ordinateur portable : Ordinateur conçu pour être déplacé manuellement et utilisé en des lieux différents.

Parc informatique : Le terme de parc informatique désigne l'ensemble des ressources matérielles et logicielles qui composent votre système informatique.

Processeur : 1. Organe destiné, dans un ordinateur ou une autre machine, à interpréter et à exécuter des instructions. 2. Par analogie, ensemble de programmes permettant d'exécuter sur un ordinateur des programmes écrits dans un certain langage. Termes dérivés : biprocesseur, ordinateur ayant deux processeurs centraux ; triprocesseur, ordinateur ayant trois processeurs centraux ; multiprocesseur, ordinateur ayant plusieurs processeurs centraux.



Raid : Le RAID est un ensemble de techniques de virtualisation du stockage permettant de répartir des données sur plusieurs disques durs afin d'améliorer soit les performances, soit la sécurité ou la tolérance aux pannes de l'ensemble du ou des systèmes.

Redondance : Duplication d'un élément essentiel au fonctionnement normal du système informatique, en vue de pallier la défaillance éventuelle de cet élément et d'assurer ainsi la continuité d'une fonction informatique vitale.

Routeur : Outil logiciel ou matériel pour diriger les données à travers un réseau. Il s'agit souvent d'une passerelle entre plusieurs serveurs pour que les utilisateurs accèdent facilement à toutes les ressources proposées sur le réseau. Le routeur désigne également une interface entre deux réseaux utilisant des protocoles différents.

Serveur : Un serveur informatique offre des services accessibles via un réseau. Il peut être matériel ou logiciel, c'est un ordinateur qui exécute des opérations suivant les requêtes effectuées par un autre ordinateur appelé « client ».

Spare : Littéralement « de réserve », « de rechange » ou bien « de secours ». Élément matériel parfaitement fonctionnel que l'on stocke ou connecte sans l'utiliser, afin de pouvoir remplacer le plus rapidement possible (parfois automatiquement) ce qui tombe en panne.

Stockage : En informatique, tout équipement sur/dans lequel des informations peuvent être conservées. Les micro-ordinateurs utilisent généralement des unités de disque et autres supports de stockage externe pour le stockage permanent d'informations.

Switch : Un switch, commutateur ou commutateur réseau en français, est un équipement qui fonctionne comme un pont multiport et qui permet de relier plusieurs segments d'un réseau informatique entre eux. Le switch est chargé d'analyser les trames qui arrivent sur les ports d'entrée.

Système exploitation : Système d'exploitation ensemble de programmes permettant de faire fonctionner et contrôler un appareil informatique.

