

GUIDES COMPARATIFS



**INFOGÉRANCE
D'INFRASTRUCTURE**
HELP DESK,
EXPLOITATION RÉSEAU,
EXPLOITATION SYSTÈME
ET POSTES DE TRAVAIL

A PROPOS DE CE GUIDE

Help Desk, exploitation réseau et système, postes de travail

1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

[En savoir plus](#)

2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

[En savoir plus](#)

3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

[En savoir plus](#)

4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

[En savoir plus](#)

5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

[En savoir plus](#)

6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

[En savoir plus](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du cahier des charges

INTRODUCTION :

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

Qu'est-ce que l'infogérance ?

Le terme infogérance désigne la prestation de service au cours de laquelle un prestataire spécialisé (« l'infogérant ») prend en charge une partie ou la totalité de l'informatique interne d'une entreprise (client).

L'infogérance prend des formes multiples. Les principales familles de l'infogérance peuvent être définies en combinant les ressources de l'entreprise concernées par l'infogérance et la nature des services proposés.

Catégories principales de services :

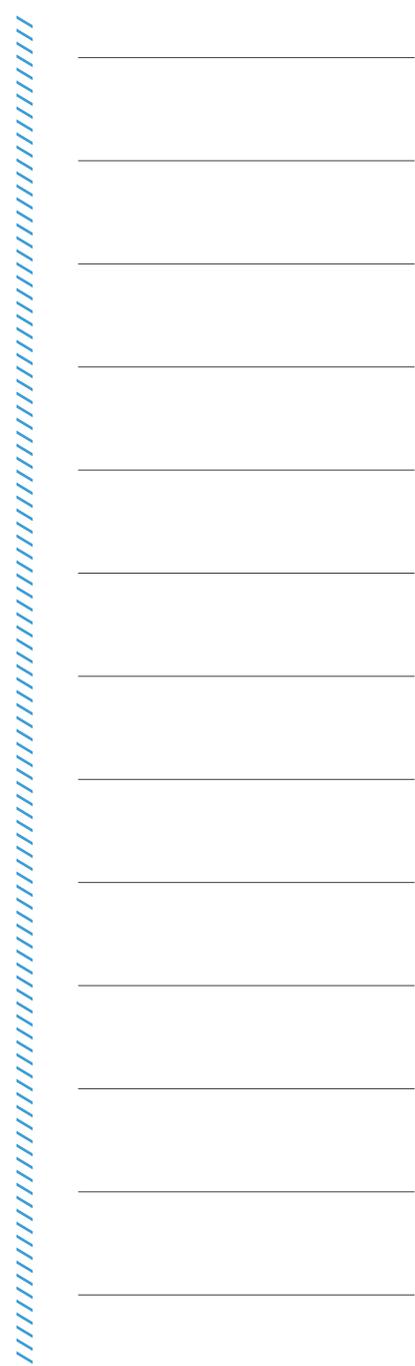
- La maintenance préventive et/ou curative, avec pour objectif d'anticiper ou de réparer les pannes.
- L'exploitation destinée à assurer au quotidien le fonctionnement des équipements
- L'évolution et le développement de nouveaux services, de l'ajout de fonctionnalités au développement de nouvelles applications ou nouveaux équipements.

Catégories de ressources de l'entreprise pouvant être prises en compte par l'infogérance :

- Matériels
- Logiciels et progiciels
- Réseaux
- Télécommunication.

De ces combinaisons sont issues différentes familles de services très spécifiques dont les principales :

- Tierce maintenance matérielle
- Infogérance d'infrastructure
- Hébergement d'applications ou hébergement web
- Infogérance applicative
- Infogérance globale



Pourquoi infogérer ?

Un impact financier, budgétaire et bilanciel.

Le principal atout mis en avant en faveur de l'infogérance est la réduction du coût global (TCO –Total Cost of Ownership, ou coût total de possession) des équipements, de leur exploitation et de leur maintenance. À cela s'ajoute la visibilité et la stabilité des charges ainsi que, dans certains cas, la conversion d'immobilisations et de certaines charges internes en loyers d'un prestataire de services.

L'externalisation d'activités hors du « périmètre métier ».

L'infogérance permet de confier à un tiers la gestion d'activités de l'entreprise jugées secondaires ou hors du « périmètre métier » de l'entreprise ou « Core Business ». Ces activités, pourtant indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise, ne sont pas jugées comme relevant directement du métier, de la vocation, de la spécialité, du domaine de compétences de l'entreprise... Différentes activités peuvent être concernées : transports, comptabilité, gestion des approvisionnements...

Quels critères prendre en compte ?

Des paramètres de natures et de niveaux divers sont pris en compte pour arbitrer un choix en faveur de l'infogérance. Nous citons ici les principaux. A l'exception des éléments financiers ou budgétaires, pouvant faire l'objet de simulations concrètes et mesurables, tous les autres critères sont subjectifs et liés à l'appréciation de chaque entreprise.

Distinguer les activités stratégiques des activités non stratégiques

Les activités stratégiques de l'entreprise sont, par définition, gérées en interne. Ce sont les activités jugées secondaires ou non stratégiques qui peuvent être gérées par un tiers.

La notion de stratégie est vaste et relative : fonction essentielle de l'entreprise, outil de travail, facteur de différenciation, atout concurrentiel... La distinction entre l'une et l'autre dépend de la vision et des ambitions de chaque société et de ses dirigeants.

Acquisition de savoir-faire

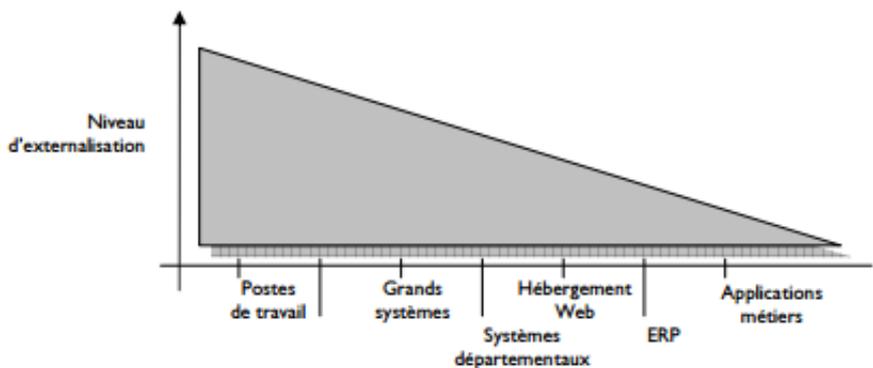
L'infogérance peut permettre de bénéficier de compétences externes dans des domaines où l'entreprise ne dispose que de peu de savoir-faire.
La mise à jour du savoir-faire et son actualisation dans un environnement évoluant rapidement est également un aspect à considérer.

Externalisation des contraintes

Certaines fonctions d'un département Informatique ou Telecom sont particulièrement contraignantes pour de multiples raisons : complexité, dimension minimale nécessaire pour rendre le service aux utilisateurs, équipes spécialisées sur d'autres missions...
L'infogérance permet de déléguer à des structures spécialisées des opérations pour lesquelles elles disposent d'une organisation dédiée, d'une mutualisation de moyens, d'un effet volume...
À titre d'exemple, près de 80% de la maintenance des matériels bureautiques est confiée à un tiers.

Gestion des risques

Les sociétés d'infogérance mutualisent les moyens, les infrastructures, les expertises en matière de protection et de prévention des risques. Elles mettent ainsi à disposition de leurs clients un niveau de gestion des risques que l'entreprise ne pourrait peut-être pas mettre en place et gérer par ses propres moyens.
La diversité et la sensibilité des entreprises à ces critères, font qu'aujourd'hui le niveau d'appel à l'infogérance varie très significativement selon la nature des éléments du système d'information :



SOMMAIRE :

Help Desk, Exploitation réseau et système, postes de travail

1 DEFINITION DU PROJET

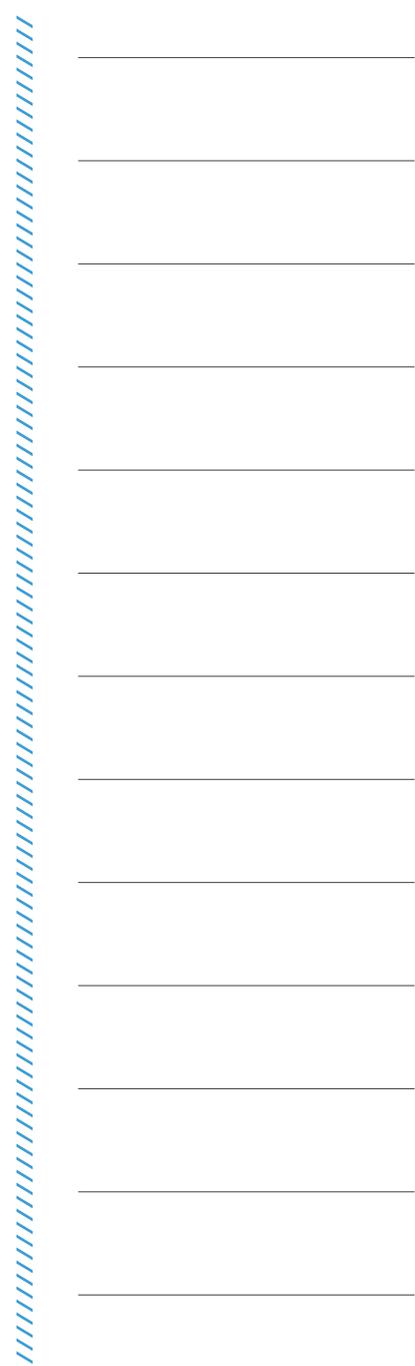
- 1.1. L'existant dans l'entreprise
- 1.2. Le projet aujourd'hui
- 1.3. Le projet à moyen terme

2 ASSISTANCE UTILISATEUR (HELP DESK)

- 2.1. Compétences du prestataire
- 2.2. Outils
- 2.3. Méthodologie
- 2.4. Certifications
- 2.5. Engagements
- 2.6. Services complémentaires
- 2.7. Reporting
- 2.8. Sécurité

3 EXPLOITATION RESEAU

- 3.1. Configuration du prestataire
- 3.2. Prise en charge réseau
- 3.3. Certifications
- 3.4. Services
- 3.5. Engagements
- 3.6. Suivi
- 3.7. Reporting
- 3.8. Sécurité
- 3.9. Renouvellement



4 EXPLOITATION SYSTEME

- 4.1. Compétences du prestataire
- 4.2. Configuration technique du prestataire
- 4.3. Certifications
- 4.4. Engagements
- 4.5. Suivi
- 4.6. Reporting
- 4.7. Sécurité

5 POSTES DE TRAVAIL

- 5.1. Compétences du prestataire
- 5.2. Equipements fournis par le prestataire
- 5.3. Outils
- 5.4. Méthodologie
- 5.5. Certifications
- 5.6. Engagements
- 5.7. Suivi
- 5.8. Reporting
- 5.9. Sécurité

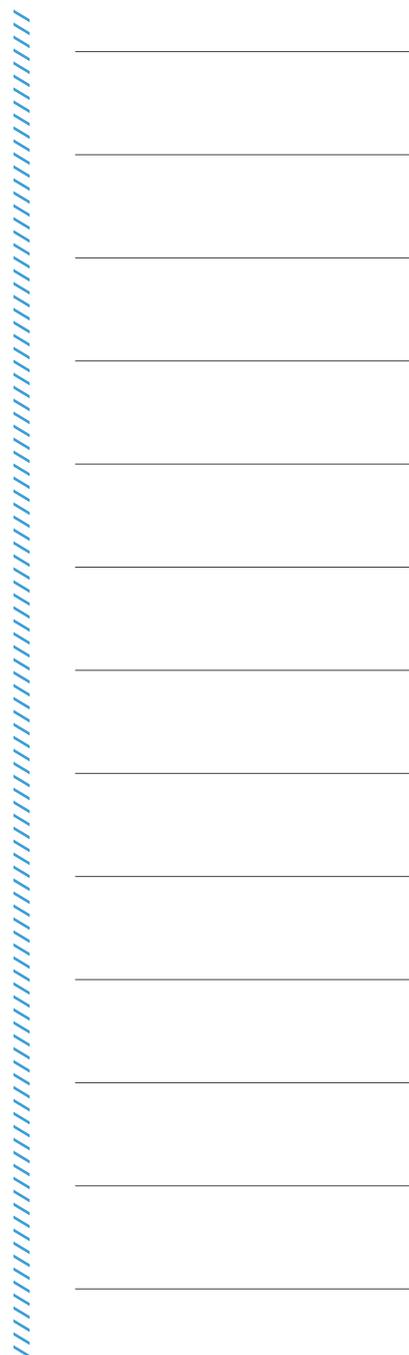
6 PLAN DE SECOURS

- 6.1. Compétences du prestataire
- 6.2. Technique
- 6.3. Certifications
- 6.4. Engagements
- 6.5. Reporting

A vertical dashed blue line runs down the right side of the page. To its right, there are 15 horizontal lines, one for each sub-item in the list above, intended for entering content.

7 COMPLEMENTS DE SECURITE

- 7.1. Configuration technique
- 7.2. Outils
- 7.3. Méthodologie
- 7.4. Certifications
- 7.5. Engagements
- 7.6. Suivi
- 7.7. Reporting



Un engagement de niveau de service minimal est-il déjà défini avec les utilisateurs ?

- Non
- Oui

Si Oui, quel est ce niveau de service et est-il suffisant ? Que pensent les utilisateurs du service informatique ?

1.1.3. L'exploitation réseau

Les sites de l'entreprise sont-ils aujourd'hui interconnectés ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

- Frame Relay
- RNIS
- ADSL
- X25
- Liaison louée
- Autre(s) :

Quels sont vos fournisseurs actuels pour ces interconnexions ?

Quelles sont les dates de clôture des contrats liés à ces interconnexions ?

Pouvez-vous établir un schéma de l'architecture réseau actuelle ?

Combien de prises réseaux sont installées dans l'entreprise ?

Combien de prises réseaux sont utilisées ?

Des solutions sans fil sont-elles en place ?

- Non
- Oui, décrivez :

En matière de sécurité réseau, quelles sont les technologies en place ?

- Firewall
- VPN
- Autre(s) :

Existe-t-il un système Telex ?

- Non
- Oui

Quelle est la fréquence actuelle de mise à jour des postes ?

- Pour les systèmes :
- Pour les applications :

Ces mises à jour sont-elles automatiques ?

- Non
- Oui

1.1.6. La sécurité

Comment l'entreprise gère-t-elle les accès ?

Comment l'entreprise gère-t-elle les mots de passe utilisateur?

A quelle fréquence les mots de passe utilisateurs sont-ils changés ?

Quelle est la politique de l'entreprise vis-à-vis des intrusions Internet ?

Quelle est la politique de l'entreprise pour ce qui est de la gestion des antivirus ?

Quel département gère les droits sur les fichiers et les répertoires ?

Existe-t-il un plan de secours pour l'entreprise ?

- Non
- Oui

Existe-t-il un RSSI (Responsable Sécurité Systèmes Informatiques) dans l'entreprise ?

- Non
- Oui

Des tests d'intrusion sont-ils effectués ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelle en est la fréquence ?

L'entreprise rencontre-t-elle des problèmes de perte/vol d'ordinateurs portables ?

- Non
- Oui

Les ordinateurs portables sont-ils équipés de systèmes de cryptage avec mot de passe utilisateur ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelle est la fréquence des changements de mot de passe ?

Comment l'entreprise gère-t-elle les accès utilisateurs (création/suppression de comptes) ?

1.1.7. Plans de secours

Existe-t-il un plan de secours pour l'entreprise ?

Quelles sont les procédures existantes en cas de sinistre dans l'entreprise ?

1.1.8. Maintenance

Pouvez-vous recenser les contrats de maintenance existants en précisant :

- Nature, étendue et engagements
- Dates d'échéance
- Clauses de résiliation

1.2. Le projet aujourd'hui

1.2.1. Problématique à résoudre

Quels sont les objectifs :

- Financiers
- Gestion technique
- Ajout de services
- Autres :

Quels sont les éléments que vous souhaitez faire infogérer ?

- L'assistance utilisateur
- L'exploitation réseau
- L'exploitation système
- Les postes de travail
- La sécurité
- Les plans de secours
- La maintenance

1.2.6. La sécurité

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer la sécurité ?

- Mise en place d'une charte de sécurité avec une gestion des accès et des mots de passe
- Amélioration de la sécurité sur les accès Internet
- Amélioration de la gestion des anti-virus
- Amélioration de la gestion des portables (vol, confidentialité des données)
- Autre(s) :

1.2.7. Les plans de secours

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer le plan de secours ?

- Le plan de secours n'existe pas il faut le créer
- Le plan de secours existe mais n'est pas testé
- Le plan de secours doit être amélioré
- Autre(s) :

1.2.8. La maintenance

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer la maintenance ?

- Réduction des coûts
- Amélioration du service et des délais
- Centralisation des différents contrats existants en un seul
- Autre(s) :

1.3. Le projet à moyen terme

1.3.1. Problématique à résoudre

Quels sont les objectifs :

- Financiers
- Gestion technique
- Ajout de services
- Autres :

Quels sont les éléments que vous souhaitez faire infogérer ?

- L'assistance utilisateur
- L'exploitation réseau
- L'exploitation système
- Les postes de travail
- La sécurité
- Les plans de secours
- La maintenance

1.3.2. L'assistance utilisateur

Sous quelle forme souhaitez vous voir évoluer l'assistance utilisateur ?

- Amélioration des délais de résolution
- Amélioration de l'image de l'informatique en interne
- Augmentation des horaires du support
- Réduction des coûts
- Adoption d'une procédure standard de prise en compte des appels pour l'ensemble des utilisateurs
- Amélioration des statistiques de résolution d'incidents
- Autre(s) :

1.3.3. L'exploitation réseau

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer l'exploitation réseau ?

- Fiabilisation de l'exploitation pour obtenir une diminution des incidents réseau
- Augmentation des horaires du support
- Réduction des coûts
- Simplification des mises à jour d'équipements
- Autre(s) :

1.3.4. L'exploitation système

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer l'exploitation système ?

- Fiabilisation de l'exploitation pour obtenir une diminution des incidents serveurs
- Augmentation des horaires du support
- Réduction des coûts
- Amélioration de la gestion des sauvegardes
- Simplification des mises à jour d'équipements
- Autre(s) :

1.3.5. Les postes de travail

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer la gestion des postes de travail ?

- Réduction des coûts à l'achat (location longue durée)
- Diminution des délais de migration du parc
- Stabilisation des postes de travail pour une meilleure productivité des utilisateurs
- Amélioration des statistiques de résolution d'incidents
- Simplification des mises à jour d'équipements
- Autre(s) :

1.3.6. La sécurité

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer la sécurité ?

- Mise en place d'une charte de sécurité avec une gestion des accès et des mots de passe
- Amélioration de la sécurité sur les accès Internet
- Amélioration de la gestion des antivirus
- Amélioration de la gestion des portables (vol, confidentialité des données)
- Autre(s) :

1.3.7. Les plans de secours

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer le plan de secours ?

- Le plan de secours n'existe pas, il faut le créer
- Le plan de secours existe mais n'est pas testé
- Le plan de secours doit être amélioré
- Autre(s) :

1.3.8. La maintenance

Sous quelle forme souhaitez-vous voir évoluer la maintenance ?

- Réduction des coûts
- Amélioration du service et des délais
- Centralisation des différents contrats existants en un seul
- Autre(s) :

2. Assistance utilisateur (help desk)

2.1. Compétences du prestataire

Où sont implantés les centres d'appels ?

- France
- Etranger, quel(s) pays :

Quel est l'effectif du(des) centre(s) d'appel(s) ? Quelles sont les plages horaires disponibles ?

Quel est le nombre d'appels traités quotidiennement ?

Le prestataire peut-il prendre en charge les traitements spécifiques des appels en fonction des catégories d'utilisateurs ?

- Non
- Oui

Quels sont les niveaux de priorité de traitement des demandes d'intervention ?

Comment sont définis les niveaux d'incidents ? Quelle procédure d'escalade propose le prestataire ?

2.4. Certifications

Quelles certifications possède le prestataire ?

2.5. Engagements

Quels sont les indicateurs de performance proposés en standard par le prestataire ?

Quel est le délai maximal de prise en compte des demandes d'intervention sur lequel le prestataire s'engage ?

Quel est le délai maximal sur lequel s'engage le prestataire pour une intervention sur site ?

Le prestataire prévoit-il le prêt temporaire de matériel en cas d'immobilisation d'un poste de travail pour réparation ?

- Non
- Oui

Quel est le délai maximal sur lequel s'engage le prestataire pour le remplacement d'un poste de travail ?

Quel est le délai maximal sur lequel s'engage le prestataire pour la remise à disposition d'un poste de travail après réparation ?

Quel est le délai maximal sur lequel s'engage le prestataire pour l'installation d'un poste de travail ?

Quel est le délai maximal sur lequel s'engage le prestataire pour la mise en place de solutions de contournement des anomalies ?

- Anomalies bloquantes :
- Anomalies semi bloquantes :
- Anomalies normales :

Existe-t-il un système de pénalités en cas de non respect des engagements sur les délais ?

- Non
- Oui

Si Oui, lequel ?

Y a-t-il établissement d'un SLA (Service Level Agreement) dans le contrat ?

- Non
- Oui

Des pénalités sont-elles prévues en liaison avec le SLA (Service Level Agreement) ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquelles ?

2.6. Services complémentaires

Le prestataire propose-t-il un service de formation aux utilisateurs ?

- Non
- Oui, sous quelle forme ?

Le prestataire propose-t-il un service de formation en ligne aux utilisateurs ?

- Non
- Oui

Le prestataire peut-il proposer un service d'assistance à l'utilisation de logiciels pour les utilisateurs ?

- Non
- Oui, sous quelle forme ?

Le prestataire est-il en mesure d'adapter sa capacité de traitement des appels en fonction de besoins ponctuels de l'utilisateur (par exemple : mise en place et montée en puissance d'une nouvelle application) ?

- Non
- Oui

Le service de Help Desk est-il interfacé avec les services de maintenance préventive ?

- Non
- Oui

Y a-t-il mise à disposition de matériel pédagogique pour la formation des collaborateurs du Help Desk ?

- Non
- Oui

2.7. Reporting

Le prestataire propose-t-il la mise en place de mécanismes de détection des défauts opératoires répétitifs ?

- Non
- Oui

Le prestataire établit-il des rapports ?

- Non
- Oui

Si Oui, avec quelle périodicité ?

Le prestataire fournit-il des statistiques pour les éléments suivants et quelle en est la périodicité ?

- Nombre de demandes d'intervention par type, par élément...
- Délai moyen de résolution pour chaque niveau
- Délai maximal de résolution pour chaque niveau
- Nombre d'incidents ouverts et résolus dans la journée
- Autre(s) :

2.8. Sécurité

Comment le prestataire gère-t-il la sécurité physique du matériel ?

Comment le prestataire gère-t-il la sécurité lors de l'exécution d'une opération à distance ou lors de la prise de contrôle à distance d'un poste ?

Comment le prestataire gère-t-il la confidentialité et la sécurité sur les données collectées ?

3. Exploitation réseau

3.1. Configuration du prestataire

S'agit-il d'une infrastructure mutualisée entre plusieurs clients ?

- Non
- Oui

Quel type de réseau le prestataire possède-t-il ? Le prestataire dispose-t-il d'un réseau WAN ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelle est l'architecture WAN du prestataire ?

Combien d'opérateurs sont utilisés par le prestataire et quels sont-ils ? Quel est le niveau d'indisponibilité de ce réseau par an ?

3.2. Prise en charge réseau

Y a-t-il des équipements que le prestataire ne prend pas en charge ?

- Non
- Oui

Si Oui, quels sont ces équipements et quelle solution propose le prestataire ?

Y a-t-il des réseaux que le prestataire ne prend pas en charge ?

- Non
- Oui

Si Oui, quels sont ces réseaux et quelle solution propose le prestataire ?

Comment se fait l'interconnexion entre le réseau du prestataire et le réseau du client ?

Comment le Datacenter (lieu où sont stockés les serveurs) est-il relié à l'entreprise cliente ?

Quels types de firewall /Proxy utilise le prestataire ? Le prestataire gère-t-il la compression de données ? Le prestataire gère-t-il le chiffrement des données ?

3.3. Certifications

Quel niveau de certification le prestataire possède-t-il sur les plateformes concernées ?

3.4. Services

Quels types de services propose le prestataire ou l'opérateur ?

- Priorisation de flux
- Engagement sur délai de transit
- Engagement sur temps de réponse
- Accès de secours

3.9. Renouvellement

Comment le prestataire gère-t-il les évolutions sur les machines ?

Comment le prestataire gère-t-il les évolutions sur les mises à jour du système ?

4. Exploitation système

4.1. Compétences du prestataire

4.1.1. Le Datacenter

Le prestataire possède-t-il un Datacenter ?

- Non
- Oui

Si Oui, possède-t-il un site de secours dédié à ce Datacenter ?

- Non
- Oui

Le Datacenter est-il en France ou à l'étranger ?

Quelles sont les plages de maintenance annuelles du Datacenter ?

4.1.2. Les serveurs

Le prestataire gère-t-il l'installation et le paramétrage des serveurs ?

- Non
- Oui

Le prestataire prend-il en charge l'administration des serveurs ?

- Non
- Oui

Le prestataire héberge-t-il les serveurs ?

- Non
- Oui

Si Oui, où sont-ils hébergés ?

4.1.3. Gestion des sauvegardes

Existe-t-il une méthodologie de gestion des sauvegardes ?

- Non
- Oui

Si Oui, décrivez :

Le prestataire propose-t-il de configurer les postes de sauvegarde ?

Non

Oui

Si Oui, quelle est la configuration utilisée ?

Le prestataire propose-t-il la mise en place d'un système de sauvegarde automatique ?

Non

Oui

Si Oui, quelle est la fréquence des sauvegardes ?

Quels sont, dans ce cas, les moyens de supervision des sauvegardes mis en place ?

Le prestataire gère-t-il l'externalisation des cartouches de sauvegarde sur un site spécialisé ?

Non

Oui

4.1.4. Gestion des comptes utilisateurs

Quel est le nombre d'identités gérées ?

Le prestataire gère-t-il la mise à jour des listes utilisateurs ?

Non

Oui

Si Oui, quelle est la périodicité des mises à jour ?

Le prestataire gère-t-il l'activation et la désactivation de comptes utilisateurs ?

Non

Oui

Le prestataire met-il en place des projections organisationnelles (mapping) des tâches et rôles administratifs ?

Non

Oui

4.2. Configuration technique du prestataire

4.2.1. Les serveurs

Quels systèmes d'exploitation propose le prestataire ?

Quels sont les environnements logiciels supportés par les serveurs ?

Le prestataire met-il en œuvre une console de gestion à distance des serveurs ?

- Non
- Oui

Si Oui, laquelle :

- Tivoli
- Microsoft SMS
- HP OpenView
- Autre(s) :

Le prestataire gère-t-il la console de gestion à distance des serveurs ?

- Non
- Oui

4.2.2. Gestion des sauvegardes

Quels sont les environnements pris en charge par le système de sauvegarde ?

Quel est le progiciel utilisé pour la gestion des sauvegardes et de l'archivage ?

Quels sont les équipements utilisés ?

Existe-t-il un historique des sauvegardes et des archivages ?

- Non
- Oui

Existe-t-il un système de recherche dans la base de données des sauvegardes ?

- Non
- Oui

Les sauvegardes sont-elles réalisables à distance ?

- Non
- Oui

4.2.3. Gestion des comptes utilisateurs

Quels sont les mécanismes d'authentification ? Existe-t-il un système de gestion des profils ?

- Non
- Oui

Est-il possible de mettre en place des règles d'entreprise ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'implémenter des rôles paramétrés, avec plusieurs comptes associés à chaque rôle (avec association aux utilisateurs, aux autorisations) ?

- Non
- Oui

Les associations se font-elles :

- Par extension (manuellement) ?
- Par intégralité (association définies en fonction des règles d'entreprise) ?

La solution supporte-t-elle la modification automatique des droits des utilisateurs ?

- Non
- Oui

Peut-on suspendre provisoirement un compte ?

- Non
- Oui

Est-ce réversible ?

- Non
- Oui

Le système supporte-t-il la gestion par délégation (pour l'administration des comptes, rôles...) ?

- Non
- Oui

L'interface administrative est-elle accessible à l'aide d'un navigateur (browser) ?

- Non
- Oui

Le module d'attribution intègre-t-il les systèmes et applications suivantes :

- Système de messagerie électronique et LDAP Directory
- Active directory
- LDAP opérationnel : support des applications web
- IBM mainframe
- Bull mainframe

- Siemens mainframe
- ERP
- Autre(s) :

Quels sont les outils de gestion des alertes (par exemple, attaque contre un compte) ?

Le système est-il compatible avec une solution SSO (Single Sign On) ?

- Non
- Oui

Des accès aux interfaces pour les utilisateurs finaux sont-ils accessibles via :

- L'Intranet
- Internet
- Les deux

En quelles langues sont-elles disponibles ?

Existe-t-il un système de recherche dans la base de données ?

- Non
- Oui

4.3. Certifications

De quelles certifications dispose le prestataire ?

4.4. Engagements

Quelle politique de gestion de la qualité le prestataire propose-t-il ?

Quels sont les indicateurs de performance du prestataire ?

Quel est le délai de mise en place de solutions de contournement des anomalies ?

- Anomalies bloquantes :
- Anomalies semi bloquantes :
- Anomalies normales :

Quel est le délai maximal de résolution des incidents de production proposé par le prestataire pour chaque niveau :

- Niveau 1 (Arrêt d'un serveur moins de 5 minutes) :
- Niveau 2 (Arrêt d'un serveur moins de 30 minutes) :
- Niveau 3 (Arrêt d'un serveur une heure et plus) :

4.7. Sécurité

4.7.1. Les serveurs

Les serveurs sont-ils automatiquement verrouillés en cas de non-utilisation prolongée ?

- Non
- Oui

Le prestataire peut-il verrouiller certaines options de l'interface, en fonction de l'utilisateur ?

- Non
- Oui

Existe-t-il un processus de tests des patches avant leur application sur les serveurs ?

- Non
- Oui

4.7.2. Gestion des sauvegardes

Quels sont les moyens mis en œuvre par le prestataire pour assurer la sécurité physique des sites de stockage des sauvegardes ?

4.7.3. Gestion des utilisateurs

Quel est le niveau de chiffrement du mécanisme d'authentification ?

5. Postes de travail

5.1. Compétences du prestataire

Quels systèmes d'exploitation et quelle(s) version(s) le prestataire prend-il en charge ?

- Unix :
- Linux :
- Windows :
- Macintosh :
- Autre(s) :

Quels sont les prérequis matériels et logiciels exigés par le prestataire pour la prise en charge en ce qui concerne :

- La version du Pack Office :
- Le processeur :
- Le disque dur :
- Autre(s) :

Le prestataire peut-il proposer des solutions de location ou de financement sur le renouvellement du matériel ?

- Non
- Oui

Le prestataire peut-t-il gérer les migrations massives de parc ?

- Non
- Oui

Le prestataire peut-t-il gérer la mise en place de nouvelles applications ?

- Non
- Oui

Le prestataire dispose-t-il d'un support étendu pour la population mobile en ce qui concerne les ordinateurs portables à l'étranger ?

- Non
- Oui

5.2. Equipements fournis par le prestataire

Quels sont la marque, l'éditeur, le fournisseur des postes de travail et des logiciels ?

Quelles sont les caractéristiques, la configuration et les spécifications des postes de travail ?

Les postes de travail fournis par le prestataire sont-ils compatibles avec l'environnement existant ?

- Non
- Oui

Quelles sont les possibilités d'évolution des postes de travail ?

5.3. Outils

Quel est l'outil de gestion de parc proposé par l'opérateur ?

L'outil de gestion de parc proposé par l'opérateur est-il compatible avec l'environnement existant ?

- Non
- Oui

Quelles sont les possibilités d'évolution de l'outil de gestion de parc ?

5.4. Méthodologie

Quelle est la méthodologie employée par le prestataire pour effectuer une migration ?

5.5. Certifications

Quelles certifications possède le prestataire ?

5.6. Engagements

Quelle politique de gestion de la qualité le prestataire propose-t-il ?

Quels sont les indicateurs de performance du prestataire ?

Quel est le délai de mise en place de solutions de contournement des anomalies ?

- Anomalies bloquantes :
- Anomalies semi bloquantes :
- Anomalies normales :

Y a-t-il établissement d'un SLA (service level agreement) dans le contrat ?

- Non
- Oui

Des pénalités sont-elles prévues en standard si les niveaux ne sont pas atteints ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquelles ?

5.7. Suivi

Le prestataire met-il en place un suivi des contrats de maintenance ?

- Non
- Oui

Si Oui, sous quelle forme ?

Le prestataire met-il en place un suivi des licences à renouveler ?

- Non
- Oui

Si Oui, sous quelle forme ?

Le prestataire établit-il une liste/inventaire des postes et des logiciels ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelle est la fréquence des mises à jour de cet inventaire ? Le prestataire gère-t-il la mise à jour des postes de travail ?

- Non
- Oui

Le prestataire propose-t-il la mise en place de mécanismes de détection des défauts opératoires répétitifs ?

- Non
- Oui

Le prestataire établit-il et maintient-il un cahier de prévention permettant de planifier des actions d'amélioration des performances et de la qualité des applications ?

- Non
- Oui

5.8. Reporting

Le prestataire établit-il des rapports ?

- Non
- Oui

Si Oui, avec quelle périodicité ?

Des rapports spécifiques sont-ils établis pour :

- Le nombre d'incidents sur les postes de travail (matériels et logiciels)
- Le nombre de changements complets de postes de travail par mois
- Autre(s) :

5.9. Sécurité

Le prestataire gère-t-il l'installation et la mise à jour des antivirus sur les postes de travail ?

- Non
- Oui

Le prestataire fournit-il des statistiques pour les éléments suivants et quelle en est la périodicité ?

- Etat du parc matériels et logiciels
- Evolution par type, par élément...
- Mises à jour
- Renouvellement
- Autre(s) :

Quels sont les indicateurs de performance du prestataire ?

Quel est le délai maximal d'activation du plan de secours suite à un sinistre ?

Quel est le nombre minimal de postes utilisateurs mis à disposition dans le plan de secours ?

- Le premier jour :
- Le deuxième jour :
- Le troisième jour :

Y a-t-il établissement d'un SLA (service level agreement) dans le contrat ?

- Non
- Oui

Des pénalités sont-elles prévues si les niveaux ne sont pas atteints ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquelles ?

6.5. Reporting

Quels rapports spécifiques établit le prestataire sur le plan secours ?

- Nombre d'applications prises en charge (nouvelles applications, applications retirées...) par le plan de secours
- Tests effectués
- Etat des lieux des applications prises en charge
- Autre(s) :

Quelle est la fréquence de diffusion de ces rapports ?

En cas de déclenchement d'un plan de secours, quels rapports établit le prestataire ?

- Inventaire des difficultés
- Taux d'occupation / disponibilités
- Demandes de réaffectation en attente
- Etat sur la restauration de données
- Niveau opérationnel du réseau
- Niveau opérationnel des serveurs
- Autre(s) :

En cas de déclenchement d'un plan de secours, quelle est la fréquence de diffusion de ces rapports :

- ½ journée
- Journée

