

PROJET SAS

SORP Informatique

Sacha Ochmiansky Rémi Pommé

GMSI 41



Sommaire



- 1) Présentation de l'entreprise | 2 à

- 2) Contexte |

- 3) Appel d'offre..... |
 - Infrastructure
 - Inventaire du matériel
 - Contraintes
 - Réponse à l'appel d'offre

- 4) La loi et l'informatique..... |
 - Licence Windows
 - Filtrage

- 5) Sécurité & Politique de mot de passe des sessions.... |

- 6) Sauvegarde..... |

- 7) Charte Qualité |

- 8) mémo interne..... |

- 9) Conclusion..... |

- 10) Annexe..... |

- 11) Glossaire |

1) Présentation de l'entreprise

La présentation de SORP qui est une société de conseil informatique créé en 2001 dans des locaux d'une superficie de 75m². SORP est spécialisée dans l'assistance technique et l'informatique auprès d'une clientèle de PME.

L'entreprise compte à ce jour un effectif de 14 personnes, essentiellement du personnel qualifié : techniciens et administrateurs. Notre entreprise intervient auprès de ses clients dans le cadre de contrats ponctuels ou annuels.

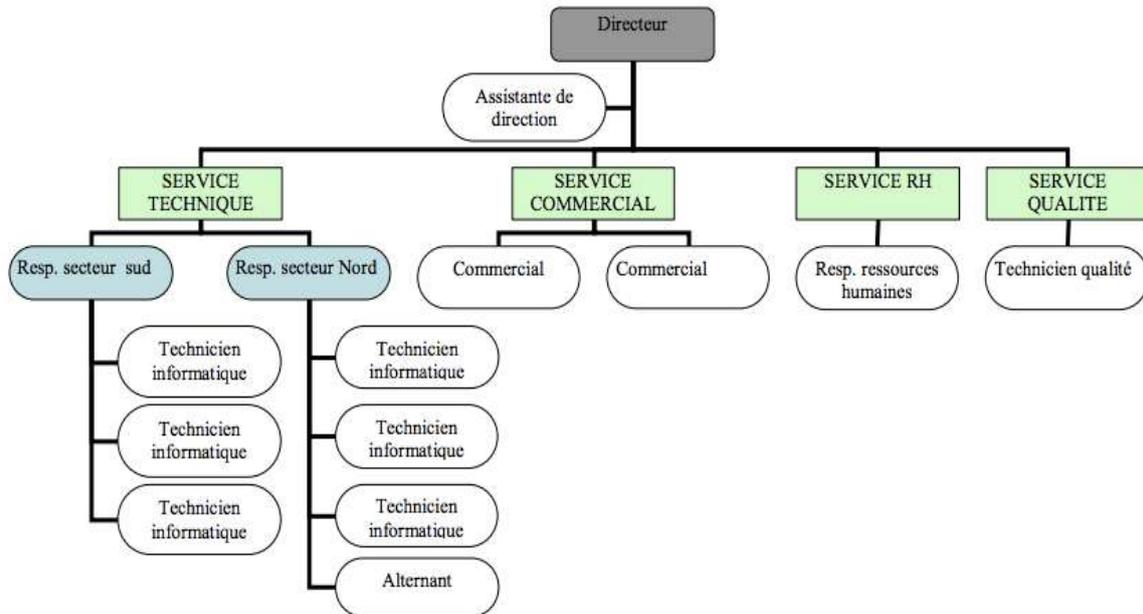
Ces derniers permettent à SORP et ses partenaires d'entretenir des relations stables avec les utilisateurs.

Nos collaborateurs techniques interviennent sur site et à distance grâce à un logiciel de prise en main à distance.

Notre portefeuille clients se répartit géographiquement : Aquitaine Nord et Aquitaine Sud.

Ce choix nous permet d'assurer le suivi client sans aucune interruption.

Infrastructure des dirigeants et des services



14 salariés dont
1 en contrat de
professionnalisation



- Informations concernant SORP Informatique

- SARL au capital de 90 000 euros

- SORP Informatique fut créé le 01.01.2001

- Numéro de SIRET : 999 199 119 1111

- Notre secteur d'activité est l'Aquitaine

- Adresse du siège : 12, rue du loup Bordeaux

- Certification Certifié iso 20000-1

- Clients : Sociétés transports, Cabinets, comptable, Cabinets médicaux, Sociétés de BTP, Mairies, Sociétés d'entretien automobile, Stations-services

- Partenaires : Cesi, IBM, SNCF, TBC, Fournisseurs Dell, Electro-info systèmes, Boulanger électroniques

2) Contexte

Rappel du contexte SORP Informatique souhaite obtenir la gestion du parc informatique (70 postes) du concessionnaire automobile : AutoConcept qui souhaite externaliser les prestations informatiques. Notre directeur technique nous a chargés de réaliser une partie de l'étude avant-vente. Et nous annonce qu'en cas d'obtention du marché, l'un des deux informaticiens d'AutoConcept sera recruté.

Nous serons donc chargés de son accueil et son accompagnement au sein de notre entreprise. Pour mener à bien notre travail, il nous a fourni les documents suivants que le service commercial lui a transmis : L'appel d'offre.

La structure d'AutoConcept. L'inventaire du matériel informatique d'AutoConcept. Les contraintes commerciales. Les contraintes techniques.

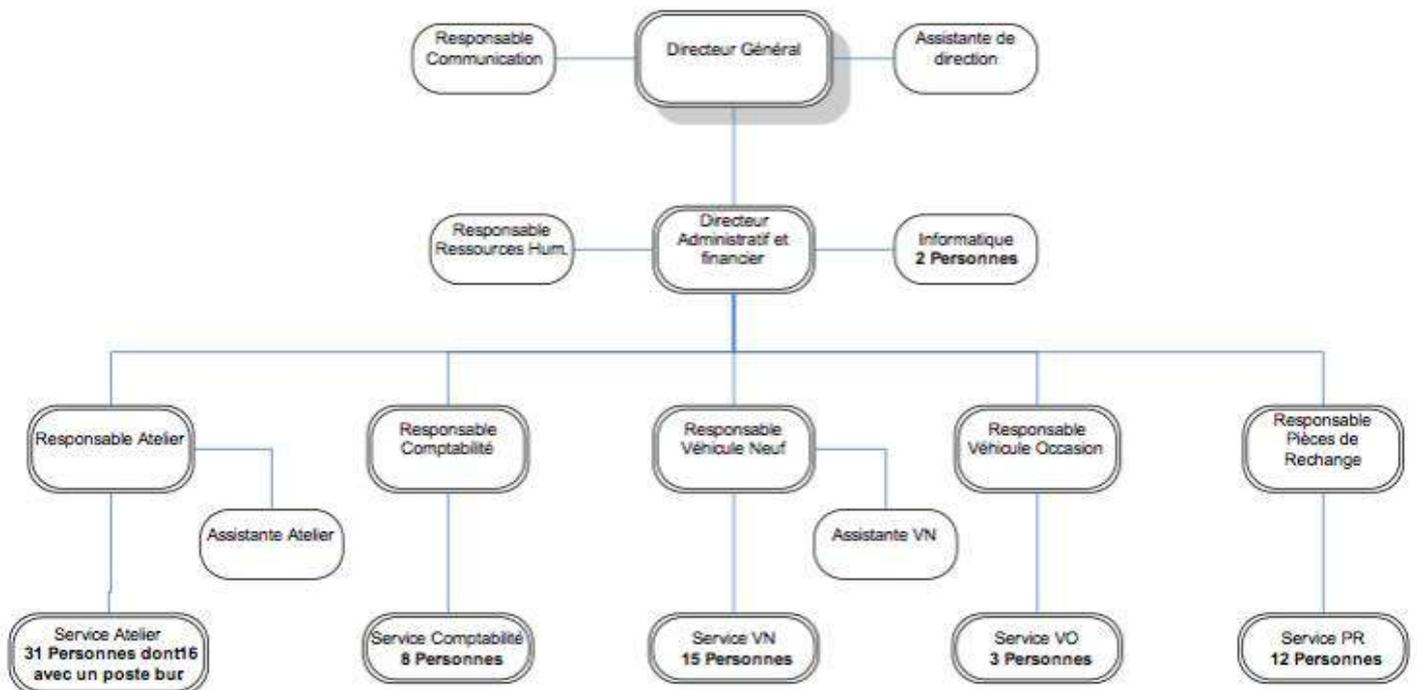
3) Appel d'offre

L'outil informatique est devenu primordial pour une entreprise qui évolue dans un secteur aussi concurrentiel que celui de l'automobile.

Or Auto Concept à vue les problèmes se multiplier, dans ce domaine depuis plusieurs années, des pertes financières, issues de ces incidents, ont même été contrastées récemment, ce qu'AutoConcept ne peut pas se permettre.

C'est pourquoi cette société a lancé un appel d'offre pour consolider son parc informatique. Et qu'il devienne, dans un futur proche un atout et non un frein à son expansion.

Infrastructure des dirigeants et des services d' AutoConcept :



Inventaire du matériel

- 46 Pc Windows Xp Pro
- 19 Pc Seven Pro
- 4 nomades sous Xp Pro
- 1 Server sous Server 2008
- 8 imprimantes Hp 1320N
- 2 Switch Cisco 2950 48 ports
- 1 Onduleur MGE 500
- Climatisation

Contraintes

compatibilités (numérique et physique)

dimensions du batiment

budgets :

35000€ d'investissement (achats matériels)

15000€ de fonctionnement (prestation de mise en place de la solution)

30000€ de fonctionnement (prestation d'infogérance)

Notre réponse à l'appel d'offre

Plusieurs dysfonctionnements ressortent du bilan établi, sur la gestion du parc informatique d'Auto Concept.

Pour répondre correctement à cet appel d'offre, nous allons donc développer trois points qui garantiront non seulement le bon fonctionnement du système informatique.

Mais aussi qui définissent la ligne de conduite que devront suivre les utilisateurs.

La loi et l'informatique : Plusieurs délits pénalement sanctionnable, ont été recensés.

C'est pourquoi nous allons sensibiliser les utilisateurs d'Auto Concept à l'aspect juridique de l'informatique.

Sécurisation des données : L'accès des données n'est pas sécurisé.

Nous allons donc procéder à la centralisation et sécurisation des données informatique.

Outils qualité : Nous mettons en avant les divers points de notre charte qualité en particulier sur les problèmes de continuité d'activité et relationnel client.

4) La loi et l'informatique

Dans le compte rendu du service commercial qui nous a été remis, de nombreuses erreurs professionnelles ont été recensées.

En dépit de celles qui ne sont pas tolérables pour un service informatique, nous tenons à retenir les deux situations qui pourraient justifier d'une sanction pénale.

Messages intempestifs de « version de Windows pirates »

Ce que dit la loi : Le code de la propriété intellectuelle, la loi du 10 mai 1994 et la loi du 5 février 1994 relatives à la répression de la contrefaçon punissent sévèrement le piratage des logiciels. Qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale, l'utilisateur d'un logiciel piraté encourt une sanction pénale. Les risques juridiques : Pour un particulier, la peine peut aller jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 150 000 euros d'amende. Pour les entreprises, les peines peuvent aussi se traduire par la fermeture de l'établissement, la confiscation des matériels ayant servi à commettre l'infraction, ou encore le placement sous contrôle judiciaire.

Le filtrage.

L'utilisation de sites non professionnels reste l'une des principales raisons pour lesquelles les entreprises mettent en place un filtrage plus ou moins sélectif. De plus ses avantages permettent:

- la protection contre les sites malveillants, si la principale source d'infections reste les pièces jointes dans les courriels.

La responsabilité pénale de l'employeur en cas d'utilisation frauduleuse d'Internet par un employé (consultation de sites pédophiles, téléchargement et échange de fichiers illégaux...) est aussi mis en cause, l'article 227-23 du code pénal, certains avocats laisse penser que la responsabilité de l'employeur pourrait être recherchée du fait que ses employés pourraient accéder à de tels contenus" s'il n'a pas mis en place une solution de filtrage. - les administrateurs réseau visent également les sites gourmands en bande passante, qui peuvent ralentir l'accès des autres utilisateurs

5) Sécurité & Politique de mot de passe des sessions

Plan de sécurisation des données Pour sécuriser le système informatique nous proposons une solution à mettre en place en plusieurs étapes :

1-Mise en place d'un lecteur réseau virtuel pour centralisation des données

2-Active directory : Un identifiant et un mot de passe pour chaque utilisateur, Gestion des droits d'accès. Installation de logiciel possible seulement par les administrateurs

3-Mise en place d'une sauvegarde

4-Des logiciel de protection antivirus, antimalware, antispyware, firewall et un proxy,

5-Mise en place d'un V.P.N pour utilisateur nomade,

6-Mise en place d'une messagerie professionnelle pour tous.

- Le mot de passe doit comporter au minimum 8 caractères incluant des lettres, un symbole et des chiffres.
- Un mot de passe provisoire sera donné à l'utilisateur et lors de la première connexion à sa session personnelle, il devra le changer en respectant le code donné précédemment.
- Un mot de passe de doit pas être écrit sur un document, divulgué à qui que ce soit ou ne doit contenir des indications personnelles (nom, prénom, date de naissance, etc...)
- Afin d'assurer une sécurisation optimale, le mot de passe devra être changé tous les 3 mois sans pour autant ressembler au précédent.

6) Sauvegarde

Pour optimiser la sécurisation des données et l'accès aux ordinateurs, il est nécessaire de mettre en place un certain nombre de procédures et de matériels prévus à cet effet. Pour commencer, nous mettrons en place un serveur sur lequel y sera installé un contrôleur de domaine permettant d'administrer les accès et permissions des utilisateurs aux postes informatiques à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Ensuite, nous installerons un système RAID 1 qui permettra de prévenir de toute défaillance matérielle et/ou logicielle du serveur. Ce système a pour fonction de dupliquer les données sur deux disques durs de façon simultanée. En cas de problème, le deuxième disque dur prendra le relais sans aucune répercussion pour l'utilisateur. Pour la sauvegarde des données, il sera mis en place un disque réseau NAS en RAID 1 pour les mêmes raisons qui ont été citées précédemment. Les utilisateurs y auront accès par le biais du réseau de l'entreprise. Pour terminer, nous mettrons en place un pare-feu qui servira de « barrière » entre Internet et le réseau de l'entreprise. Il aura pour principale fonction de filtrer les sites Internet indésirables et d'interdire l'accès à ces derniers s'ils ne sont pas dans le cadre du travail au sein de l'entreprise. Afin d'assurer un maintien électrique de ces installations, nous installerons un onduleur directement branché sur l'armoire électrique afin de prendre le relais lors d'une coupure électrique. Ces installations seront regroupées dans un local fermé à clé pour éviter toutes intrusions physiques extérieures.

7) Relation Client

Pour chacun de nos clients, la Charte Qualité Service Client mis en place se résume en quatre points essentiels :

-La continuité de service en cas de panne : Un service de Hotline avec prise en main à distance tenu par des techniciens, disponible du lundi au samedi de 9h00 à 18h00.

-Le relationnel client : Être à votre disposition et à votre écoute. Respecter la confidentialité et assurer la sécurité des documents et informations confiés.

-Suivi de l'intervention : Suivi interne de l'historique d'appel. Procédure de suivi qualité des interventions, par un système de fiche rempli par le client.

-Qualité de prestation : Mettre en place une solution adaptée à vos besoins. Équipe technique composée de personnel qualifié. Sécurité et productivité. Respecter les délais.

8) MEMO INTERNE

Attitude face à la clientèle :

Tenue vestimentaire correcte exigée

Utilisation du langage courant dans chaque discussion

Interdiction de tutoyer le client

Disposer d'une attitude correcte face au client (ne pas être avachi sur sa chaise)

Respecter l'interlocuteur

Etre ponctuel, respect des horaires de l'entreprise et des rendez-vous clientèle

Se montrer rassurant en utilisant des phrases positives

Adapter le langage technique selon le niveau de connaissance de l'interlocuteur

Attitude au téléphone :

Citez le nom de l'entreprise à chaque prise d'appel téléphonique Interdiction d'utilisation de mots grossiers lors d'un entretien

Le débit de parole doit être normal, pour une meilleure compréhension des explications

Attitude en intervention :

Chaque équipement doit être testé plusieurs heures avant remise en main au client

Les données « utilisateurs clients » sont bien évidemment privées et ne doivent pas sortir de l'entreprise mais peuvent être vérifiées par le S.A.V.

Respect du cadre réglementaire.

En cas de découverte de données à caractères pédophiles, veuillez en informer immédiatement votre supérieur hiérarchique

Contactez la hiérarchie en cas de non résolution d'un problème technique ou d'un client mécontent

CONCLUSION

La solution que nous vous proposons permet non seulement d'être respectueux des lois informatiques.

Mais aussi d'acquérir un système informatique sécurisé.

De plus, l'infogérance vous assure un suivi professionnel, une assistance hotline et le déplacement de techniciens en cas de problème.

Enfin, le suivi qualité de notre société, nous engage à respecter des normes de travail strictes qui vous sont donc garanties.

Dans un même temps, vous noterez que la solution proposée peut être mise en place par une équipe de deux techniciens pendant 3 semaines.

A noter que l'installation se fera de façon progressive, ne bloquant chaque utilisateur que pendant une demi-journée.

De même, vous noterez que le coût total de la prestation initiale reste inférieur à 20000 euros.

Soit plus de quatre fois moins que les pertes déjà connues.

En ce qui concerne la prestation mensuelle, elle s'élève à 6200 euros HT.

Soit un gain réel de 700 euros par rapport de deux techniciens à temps plein.

SOURCES

- Wikipédia
- Légifrance
- Google
- Cnil
- olfeo.com
- Mairie de Paris

Annexe

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	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
PC18	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go
PC19	Win XP Pro	2005	2003 Pro	API Garage	P IV 2.0 Ghz	1Go	DVD	120Go
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	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC48	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC49	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC50	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC51	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC52	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC53	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC54	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC55	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go

PC56	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC57	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC58	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC59	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC60	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC61	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC62	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC63	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC64	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC65	Seven Pro	2014	2010 STARTER	API Garage	Ci3 1.6 Ghz	2Go	Graveur DVD	320Go
PC66	Seven Pro	2014	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						

SARL SORP

12 rue du Loup
33800 Bordeaux
FRANCE
SIRET : 999 199 119 1111
TVA intra : FR 20 518 363 252

Page 1/1
Numéro de devis : 1473252365
Code client : AutoConcept
Date du devis : 07/09/2016

M. Pont

33 rue du Pont
33800 Bordeaux
FRANCE

DEVIS

Réf.	Description	Qua.	Prix unit.	Montant	TVA
REF001	Installation Serveur et Services	1	160.00	160	20
REF002	Récupération et restitutions données	70	160	11200	20
REF003	Formatage et Installation Poste	70	75	5250	20
REF004	Installation VPN	1	15	15	20
REF005	Clé 3G/4G	4	5	20	20

Total HT	16645 €
Total TVA	3329 €
Total TTC	19974 €
Déjà réglé	0 €
NET à payer	19974 €

Bon pour accord :

SARL SORP

12 rue du Loup
33800 Bordeaux
FRANCE
SIRET : 999 199 119 1111
TVA intra : FR 20 518 363 252

Page 1/1
Numéro de devis : 1473252365
Code client : AutoConcept
Date du devis : 07/09/2016

M. Pont

33 rue du Pont
33800 Bordeaux
FRANCE

DEVIS

Réf.	Description	Qua.	Prix unit.	Montant	TVA
REF001	Hébergement de données	1	400	400	20
REF002	Service de maintenance du parc	1	1600	1600	20
REF003	Service d'assistance	70	55	3850	20

Total HT	5850 €
Total TVA	1170 €
Total TTC	7020 €
Déjà réglé	0 €
NET à payer	7020 €

Bon pour accord :

