

Référentiel d'activités et de compétences :

Assurer la maintenance du parc informatique de l'entreprise

Assurer le support technique auprès des utilisateurs de l'entreprise

Participer à l'évolution du parc informatique



Etude de cas « H »

Doc Apprenant Version 1

Sommaire :

Sommaire :	2
Contexte	3
La problématique.....	4
Vos ressources.....	6
Annexes	7
Evaluation.....	8

Contexte

Après plusieurs années de très forte croissance, la société H doit maintenant répondre à différents enjeux concernant son système d'information afin de maîtriser son évolution au travers d'un schéma directeur informatique.

Ces enjeux sont de différents ordres :

Financiers (poursuivre la croissance de l'entreprise), organisationnels et technologiques (assurer la continuité de l'activité), environnementaux.

La problématique

L'objectif de la direction générale est de mettre en place une organisation humaine et technique afin d'anticiper au mieux l'évolution de son SI tant en terme d'exploitation au quotidien que de stratégies d'investissement.

Ainsi, il s'agit notamment pour la société H de chercher les solutions visant à :

- **Rationaliser les processus et mettre en œuvre les meilleures pratiques et outils,**
- **Assurer une continuité de service,**
- **Améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs,**
- **S'inscrire dans une démarche de respect environnemental.**

Pour ce faire, la direction a nommé un CDP dont l'objectif est de rédiger un cahier des charges qui sera adressé aux acteurs du marché pour la réponse et la mise en œuvre de la solution.

Après un premier état des lieux, les constats faits par le CDP sont les suivants :

- L'inventaire du parc révèle une très forte hétérogénéité des équipements (postes de travail, Smartphones, serveurs et équipements réseau) tant au niveau matériel que logiciel : types d'équipements, constructeurs, durée d'utilisation (cf inventaire),
- La société n'a pas implémenté de politique de maintenance et subit donc de fortes pertes d'exploitation :
 - **Pas de plan de continuité d'activité ou de plan de continuité informatique,**
 - **Pas de plan de maintenance matérielle et/ou logicielle**
 - **Pas de gestion des contrats de maintenance et/ou gestion des garanties**

Ex. « Après une panne de matériel informatique et un appel au fournisseur, celui-ci n'était plus sous garantie ni contrat de maintenance depuis 1 an et demi. Nous avons dû payer l'intervention, les pièces en panne (coût 2500 €) mais surtout attendre 4 jours sans utiliser ce matériel (perte d'exploitation mesurée à 10 000 €)

- Aucune gestion des incidents ni suivi, pas de base de connaissance

Ex. « Il y a une perte de temps de dépannage importante (estimée à 2 heures/semaines) et donc d'efficacité.

Les matériels informatiques sont régulièrement défaillants (surcharge de mémoire, arrêt des serveurs suite à une trop forte activité, surchauffe, poussière dans les P.C...). Le temps estimé de ses défaillances est de 1 heure pour les serveurs, et 4 heures pour l'ensemble des postes de travail par semaine (perte estimée à 80 000 €/an)

- La société est en infraction vis-à-vis des normes environnementales D3E
 - Aucune stratégie de gestion de la fin de vie des équipements,
 - Aucune stratégie de sélection de fournisseurs orientés développement durable.
- Ex. Le service qualité sécurité environnement de l'entreprise demande la mise en place du recyclage machine suivant la norme D3E



Etude de cas « H »

Doc Apprenant Version 1

Vos ressources



Etude de cas « H »

Doc Apprenant Version 1

Annexes

Evaluation

L'évaluation se fera en deux temps :

- Une première évaluation concerne la compréhension du besoin et sa traduction en cahier des charges.
- Une seconde évaluation concerne la réponse au cahier des charges sélectionné.

Un dossier et une soutenance de 20 minutes seront réalisés.