

IT, SERVICES MANAGEMENT

Gestion de parc - CMDB



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

CAHIER DES CHARGES

A PROPOS DE CE GUIDE

Gérer ses services informatiques en entreprise

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

Les départements informatiques sont de plus en plus positionnés comme prestataire au service des utilisateurs « clients » de l'entreprise.

La mesure, l'évaluation et l'amélioration éventuelle de la qualité de service sont donc des indicateurs clés.

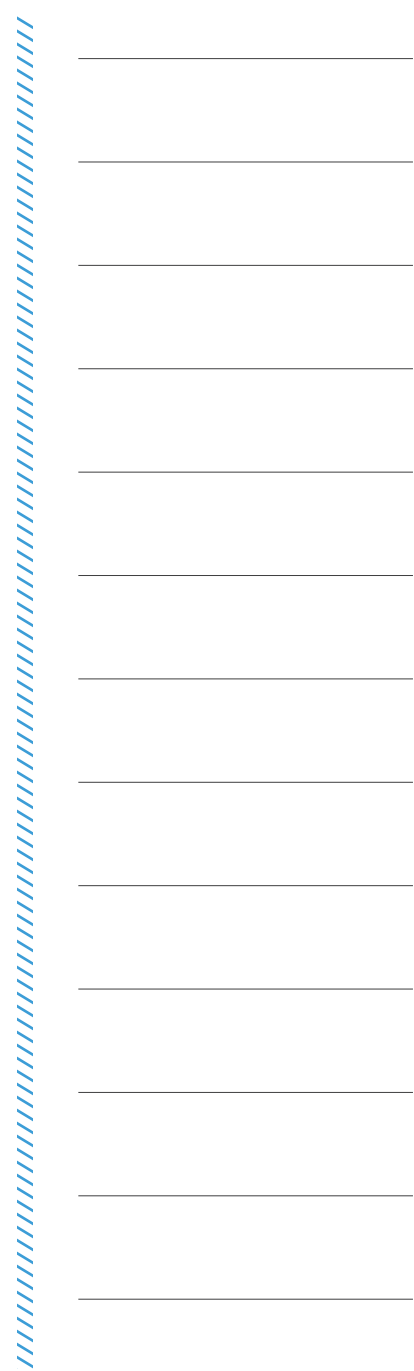
Les principaux bénéfices reconnus d'une démarche de gestion des services IT – ITSM (IT Service Management) sont :

- Amélioration du pilotage et de l'aide à la décision
- Amélioration de la qualité, de la fiabilité des services fournis et la productivité des collaborateurs
- Valorisation des capacités et des ressources
- La réduction des coûts et l'amélioration de l'efficacité des activités métier reposant sur l'informatique
- Meilleure anticipation et gestion des risques informatiques.

La mise en place d'une gestion des services IT s'appuie sur un ensemble d'outils, de processus, d'organisation et d'expérience.

En corrélation avec le référentiel ITIL, l'ITSM recouvre :

- La gestion du service (service desk)
- la gestion des niveaux de service : catalogue de services et contractualisation avec les « clients »
- La gestion des incidents et des problèmes
- La gestion des configurations – CMDB (Configuration Management DataBase)
- Le pilotage et la gestion de la disponibilité des services
- La gestion des changements
- La gestion de la continuité avec les plans de secours



Le Centre de Services

Il représente la DSI auprès des utilisateurs et fournit le service au quotidien pour toutes les demandes relatives aux services informatiques (incidents, changements, informations, plaintes ...).

Il a pour objectifs de :

- Réceptionner et enregistrer tous les appels
- Evaluer les incidents, les résoudre ou les transférer
- Suivre et piloter la résolution des incidents
- Informer les utilisateurs
- Produire les tableaux de bord
- Fournir une interface pour tous les processus ITIL de l'organisation

Les principaux bénéfices attendus sont :

- L'amélioration de la perception des services informatiques et de la satisfaction des utilisateurs
- Un support de haute qualité et clairement organisé
- Une communication facilitée entre les entités informatiques et métiers
- L'identification d'opportunités stratégiques

La Gestion des incidents

Tout événement qui ne fait pas partie des opérations standardisées pouvant provoquer une interruption de service ou en altérer la qualité est un incident.

Il se caractérise par son impact et son niveau d'urgence c'est-à-dire sa criticité. La priorité, fonction de l'impact et de l'urgence, détermine l'ordre de traitement.

La gestion des incidents sert ainsi à :

- Restaurer aussi vite que possible le niveau de service après tout événement provoquant une interruption ou une dégradation.
- Assurer les meilleurs niveaux de qualité et de disponibilité possibles sur la base des niveaux de services définis dans le SLA.
- Gérer tous les incidents de bout en bout.

La Gestion des Problèmes

Un problème est la cause inconnue d'un incident majeure ou de plusieurs incidents ayant les mêmes « symptômes ».

La gestion des problèmes permet de :

- Contrôler, identifier et enregistrer les problèmes
- Classifier et allouer des ressources
- Analyser les causes premières et trouver une solution
- Effectuer des revues sur les problèmes majeurs
- Rechercher des solutions permanentes ou provisoires
- Émettre une demande de changement

La Gestion des Configurations

Elle concerne tous les éléments de l'infrastructure du SI identifiables et gérables tels que les matériels et logiciels, les procédures, documents d'organisation, accords de niveau de service, contrats de soustraction...

La gestion des configurations est essentielle et s'appuie sur une base de données de référence (CMDB) pour :

- Être la première source d'information actualisée sur les éléments de configuration
- Assurer la précision et la fiabilité de l'information.
- Aider à contrôler l'infrastructure du SI
- Améliorer la sécurité
- Enregistrer des modifications issues du processus de gestion des changements

La Gestion des Changements

La gestion des changements concerne toute modification de l'infrastructure qui a pour conséquence l'évolution du statut d'un ou plusieurs Cis :

- RFC (request for change) Demande de changement
- CAB (change advisory board) Comité Consultatif des Changements
- PIR (Post Implementation Review) : bilan final
- FSC (Forwarded Schedule of Changes) / Planification des changements
- PSA (Projected Service Availability) : disponibilité de service prévue

SOMMAIRE :

Gestion de parc - CMDB

1 LE PROJET

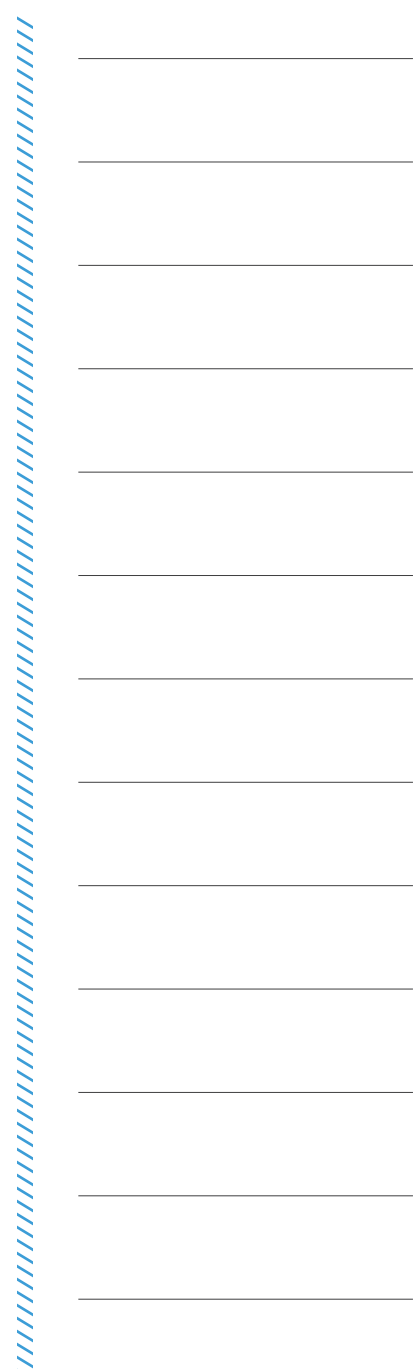
- 1.1. Les objectifs
- 1.2. Périmètre fonctionnel
- 1.3. Volumétrie
- 1.4. Effectifs

2 COUVERTURE FONCTIONNELLE

- 2.1. Exigences techniques
- 2.2. Gestion des incidents
- 2.3. Gestion des configurations
- 2.4. Gestion des problèmes
- 2.5. Gestion des changements
- 2.6. Couverture des autres processus ITIL
- 2.7. Gestion de parc
- 2.8. Conformité ITIL
- 2.9. Tableaux de bord et reporting

3 GESTION DES SLA

4 SERVICES ASSOCIES



TEXTES ET QCM

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques.

1. Le projet

1.1. Les objectifs

Quels sont les objectifs du projet ITSM (plusieurs réponses possibles) ?

- Service Desk & Gestion des incidents : amélioration de la qualité de services
- Gestion des problèmes : mise en place d'un processus uniformisé
- Gestion des niveaux de service : mise en place d'un catalogue de services et contractualisation des services avec les entités clientes
- Gestion des configurations : mise en place d'une CMDB au service des autres processus
- Gestion de la disponibilité : mesure et pilotage de la disponibilité des services
- Gestion des changements : mise en place du processus de gestion des changements avec le CAB (Change Advisory Board – Comité Consultatif des Changements)
- Gestion de la continuité : pilotage opérationnel du plan de secours
- Autre, précisez :

Quel est le contexte du projet ?

- Migration d'une application d'ITSM
- Migration de plusieurs applications hétérogènes vers une application unique intégrée
- Premier équipement d'une application d'ITSM

Dans le cas d'une migration, le projet concerne-t-il une évolution significative du périmètre fonctionnel ?

- Non
- Oui

1.2. Périmètre fonctionnel

Quelles sont les composantes fonctionnelles du projet (plusieurs réponses possibles) ?

- Gestion des incidents
- Base de connaissance du support
- Gestion des demandes de services
- Gestion des actifs et des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des problèmes
- Mise en place des SLA et gestion des niveaux de services
- Gestion des mises en production
- Gestion financière des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité
- Gestion du cycle de vie des services
- Gestion de la connaissance
- Autres, préciser :

1.3. Volumétrie

Quel est le nombre d'appels enregistrés et suivis par an ?

Quel est le nombre d'actifs gérés ?

Quel est le nombre de postes de travail informatiques à gérer ?

Quel est le nombre de serveurs physiques à gérer ?

Quel est le nombre de serveurs, virtuels ou non, à gérer ?

Quel est le nombre de serveurs, virtuels ou non, à gérer ? Quel est le nombre d'application à supporter ?

1.4. Effectifs

Quel est l'effectif des utilisateurs ?

Quel est l'effectif total, en équivalent temps plein, au sein de la DSI ?

Quel est l'effectif, en équivalent temps plein, au sein de la DSI affecté à l'ITSM ?

2. Couverture fonctionnelle

2.1. Exigences techniques

L'application permet-elle de gérer des environnements séparés (par exemple en vue de supporter les activités de paramétrage, qualification/ recette et formation), afin de préserver la stabilité de l'environnement de production ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de gérer dans la même base des périmètres différents(par exemple Informatique, Services généraux...), tout en assurant un cloisonnement étanche de ces périmètres ?

- Non
- Oui

Si oui, grâce à quels dispositifs le cloisonnement étanche des périmètres est-il assuré (plusieurs réponses possibles) ?

- En fonction des profils utilisateurs
- Répartition physique des données, permettant de s'appuyer sur les droits d'accès aux volumes logiques gérés au niveau du réseau
- Autres, préciser:

L'application fonctionne-t-elle avec un navigateur client Web ?

- Non
- Oui

Si oui, quels sont les navigateurs Web compatibles avec l'application (plusieurs réponses possibles, préciser les versions concernées) ?

- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Opera
- Google Chrome
- Apple Safari
- Autres, préciser:

L'application s'intègre-t-elle avec un annuaire LDAP ?

- Non
- Oui

Avec quels serveurs de messagerie l'application s'intègre-t-elle (plusieurs réponses possibles, préciser les versions) ?

- Microsoft Exchange
- IBM Lotus Notes
- Novell Groupwise
- Exigences fonctionnelles
- Autres, préciser

Dans le cas d'une intégration avec un annuaire LDAP, l'application impose-t-elle d'adapter le modèle de données de l'annuaire ?

- Non
- Oui

Dans le cas d'une intégration avec un annuaire LDAP, les droits d'accès des utilisateurs de l'application peuvent-ils être intégralement contrôlés depuis l'annuaire centralisé ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle une intégration Single Sign On (SSO), de façon à permettre un accès sans authentification manuelle supplémentaire ?

- Non
- Oui

Les emails de notification peuvent-ils être déclenchés automatiquement par des événements internes à l'application ?

- Non
- Oui

Les adresses email des destinataires des notifications peuvent-elles provenir directement de l'annuaire LDAP centralisé ?

- Non
- Oui

Les événements planifiés dans l'application et attribués à des utilisateurs peuvent-ils être synchronisés avec leurs agendas dans la messagerie ?

- Non
- Oui

L'application est-elle livrée avec une bibliothèque de rapports pré définis ?

- Non
- Oui

Form area with horizontal lines for answers, separated by a vertical dashed blue line.

Si oui, ces rapports sont-ils personnalisables par copie ?

- Non
- Oui

Dans quels formats d'échange l'application permet-elle d'exporter des données (plusieurs réponses possibles) ?

- Fichier XML
- Fichier HTML
- Fichier au format natif Microsoft Excel
- Fichier texte avec séparateur de colonnes (type CSV)
- Fichier PDF
- Autres, préciser :

L'application permet-elle de personnaliser en fonction des profils d'utilisateurs les éléments accessibles à l'écran ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle d'accéder en un clic aux éléments récemment utilisés ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle à chaque utilisateur de se constituer une liste d'éléments favoris, auxquels on peut accéder en un clic ?

- Non
- Oui

L'application affiche-t-elle sur un écran d'accueil la liste des actions attribuées à l'utilisateur ?

- Non
- Oui

L'application affiche-t-elle sur un écran d'accueil la liste des événements enregistrés dans l'agenda de l'utilisateur ?

L'application est-elle disponible dans plusieurs langues ?

- Non
- Oui

Si oui, listez les langues disponibles :

L'application permet-elle de traduire les textes associés aux données sans duplication des données traduites ?

- Non
- Oui

Si oui, quels sont les éléments traductibles (plusieurs réponses possibles) ?

- Catalogue de services
- Textes des notifications gérées par le workflow
- Métadonnées personnalisées (par exemple, le statut des incidents ; plus généralement, tous les noms de champs, valeurs de listes déroulantes etc.)
- Autres, préciser:

2.2. Gestion des incidents

Dans le cas d'une intégration avec un système CTI (centre d'appel), les appelants sont-ils identifiés par l'application en fonction de leur numéro ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle d'accéder aux informations concernant l'appelant (élément de configuration (CI –Configuration Item), situation géographique, organisation/service, historique des appels...) ?

- Non
- Oui

L'affectation des demandes aux opérateurs peut-elle être automatisée ?

Si oui, selon quelles logiques (plusieurs approches possibles) ?

- Cyclique (« chacun son tour »)
- Selon la charge d'incidents en cours par opérateur
- En fonction de la catégorisation de l'incident
- En fonction d'informations liées au demandeur
- Autres, préciser:

L'application permet-elle de regrouper des incidents dont la cause est commune afin de pouvoir les clôturer en une seule opération lorsque le problème est résolu ?

- Non
- Oui

Les demandes envoyées par email peuvent-elles être enregistrées et référencées automatiquement afin de communiquer leur numéro d'identification au demandeur par retour d'email ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle d'effectuer des contrôles de cohérence sur les informations de la CMDB (CI incomplets ou mal renseignés, informations incompatibles ou contradictoires etc.) ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de définir des configurations de référence ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de gérer des « baselines » (au sens ITIL) ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle d'effectuer des analyses d'impact (recherche des CI causes de problèmes, gestion des changements...) ?

- Non
- Oui

La CMDB est-elle interrogeable par des outils externes ?

- Non
- Oui

Si oui, citez les principaux outils possibles:

2.4. Gestion des problèmes

L'application permet-elle de gérer les problèmes (au sens ITIL) ?

- Non
- Oui

Les problèmes peuvent-ils être qualifiés avec une priorité ?

- Non
- Oui

Les problèmes peuvent-ils être qualifiés avec des références au catalogue de services (services impactés) ?

- Non
- Oui

L'application peut-elle suggérer de façon automatisée quels incidents déjà ouverts sont susceptibles d'être reliés à un problème ?

- Non
- Oui

2.7. Gestion de parc

L'application permet-elle l'inventaire automatisé des éléments matériels du parc informatique ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle l'inventaire des éléments logiciels en utilisation du parc informatique ?

- Non
- Oui

Si oui, l'application permet-elle de contrôler les licences logicielles consommées par rapport aux quantités contractuelles ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle d'associer les CI à des utilisateurs ?

- Non
- Oui

Quels sont les processus que l'application permet de faciliter (plusieurs réponses possibles ; préciser de quelle façon dans chaque cas) ?

- La gestion des déménagements
- La gestion des prêts
- La gestion des réparations
- La gestion des stocks
- Les mises à jour en masse (affectation de contrat, entrée/sortie...)
- Autres, préciser:

L'application permet-elle de gérer des informations par fournisseur de matériel et de logiciel (numéros d'appel au support, plages horaires, conditions contractuelles...) ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle le suivi des périodes de garantie associées à chaque matériel, avec alertes à échéance ?

- Non
- Oui

La création de rapports nécessite-t-elle l'écriture de scripts ou de fonctions basés sur des langages de développement informatique ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de définir des indicateurs de performance rassemblés au sein de tableaux de bord graphiques ?

- Non
- Oui

Si oui, quels sont les indicateurs possibles (plusieurs réponses possibles) ?

- Nombres de demandes en cours
- Délai moyen de traitement des demandes
- Nombre d'alertes à traiter
- Etat du système
- Événements planifiés pour la période à venir
- Tendances d'évolution des indicateurs de performance, sous forme de séries temporelles paramétrables
- Autres, préciser:

Les indicateurs de performance sont-ils possibles selon différents axes d'analyse (par périmètre technique, par population de demandeur, par période etc.) ?

- Non
- Oui

3. Gestion des SLA

L'application permet-elle de modéliser ou formaliser les engagements de niveaux de service (SLA) ?

- Non
- Oui

Le niveau de service requis (SLA) peut-il être affecté aux incidents en fonction du catalogue de service ?

- Non
- Oui

Si oui, le SLA peut-il être dérogé avec l'accord du demandeur ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle d'évaluer le respect du SLA pour chaque incident (comparatif entre délai maximal autorisé par le SLA et délai réel de résolution) ?

- Non
- Oui

L'évaluation du respect du SLA peut-elle tenir compte de temps de suspension ou des heures ouvrables du service ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de définir un calendrier d'ouverture du service (weekends, jours fériés etc.) ?

- Non
- Oui

Si oui, l'application permet-elle de définir plusieurs calendriers et de les associer aux opérateurs (notamment dans le cas d'équipes réparties dans plusieurs pays) ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle d'émettre des alertes lorsque le SLA ne peut être respecté ou lorsque cette situation est imminente ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de restituer les informations de disponibilité réelle des services sous forme de tableau de bord ?

- Non
- Oui

A vertical dashed blue line is positioned to the left of a series of 12 horizontal lines, providing a space for handwritten responses to the survey questions.

4. Services associés

Quels sont les services que le fournisseur devra assurer auprès de l'entreprise (plusieurs réponses possibles) ?

- Installation de la solution
- Configuration technique
- Etude et réalisation du paramétrage fonctionnel (tables de service, écrans, tableaux de bord...)
- Formation à l'administration technique
- Formation à l'administration fonctionnelle
- Formation à l'utilisation
- Adaptation et fourniture de la documentation technique
- Adaptation et fourniture de la documentation d'utilisation
- Autres, préciser:

Quel rôle doit avoir le fournisseur au sein du projet ?

- Responsabilité sur l'ensemble de la prestation et de la solution fournie
- Mise en oeuvre seulement, sous la responsabilité d'une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage interne ou non à l'entreprise cliente
- Autres, préciser:

Le fournisseur devra-t-il s'engager sur une prestation forfaitaire (engagement de résultat) ?

- Non
- Oui

Quels sont les services de support assurés par le fournisseur (plusieurs réponses possibles) ?

- Mises à jour correctives et évolutives
- Support technique
- Assistance et conseil
- Formation complémentaire
- Autres, préciser

Quelles sont les ressources du fournisseur disponibles sur le marché français ?

- Dimension de l'équipe consulting/mise en oeuvre :
- Dimension de l'équipe support :
- Dimension de l'équipe formation :
- Autres ressources capables d'accompagner un client dans la mise en oeuvre du projet :

Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

Reprendre les textes des documents

La société guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.

Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom guidescomparatifs.com.

La société guidescomparatifs.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société guidescomparatifs.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charges reprenant les documents guidescomparatifs.com...).