

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.

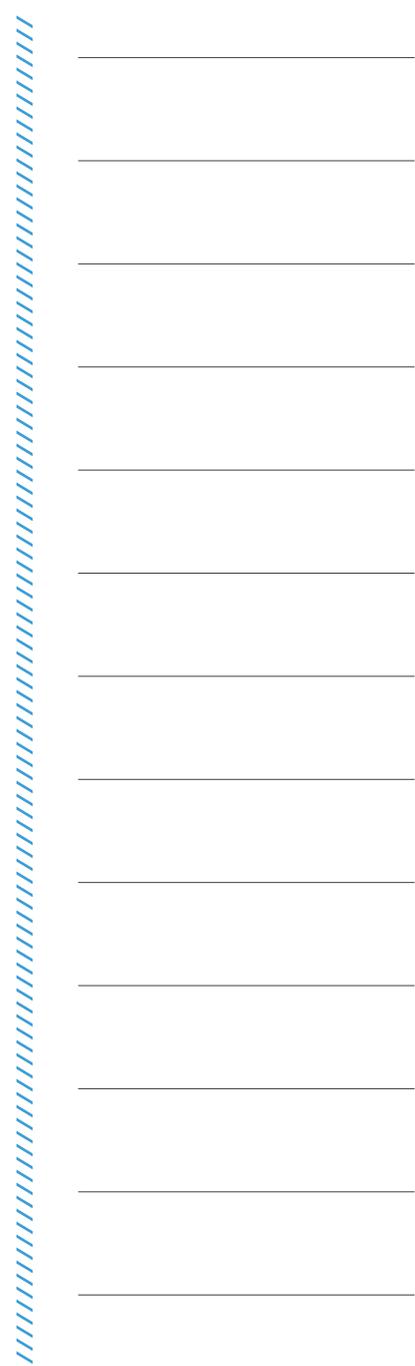
Les principaux bénéfices reconnus d'une démarche de gestion des services IT – ITSM (IT Service Management) sont :

- 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

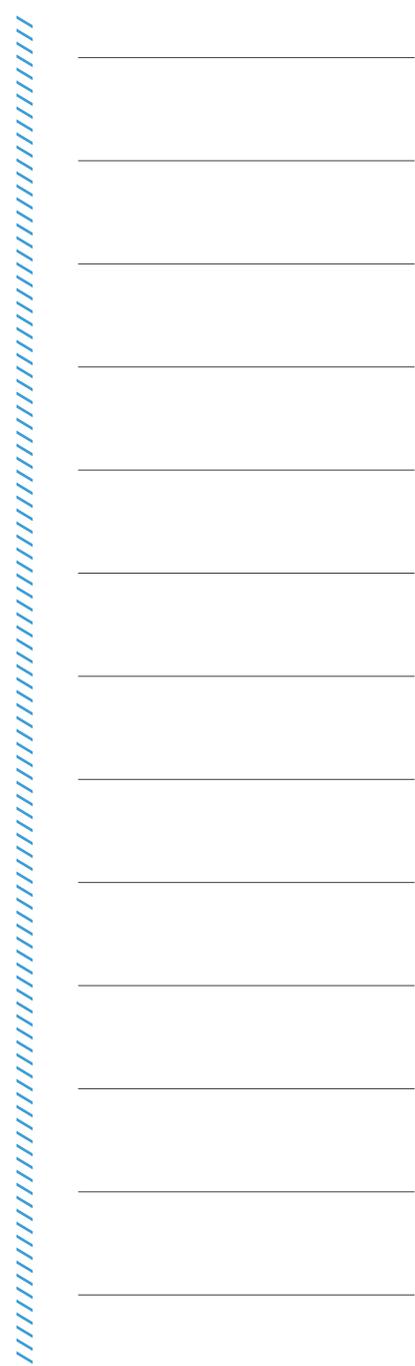
- 1.1. Les objectifs
- 1.2. Périmètre fonctionnel
- 1.3. Volumétrie
- 1.4. Effectifs

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



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

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 de catégoriser les problèmes pour lesquels une solution temporaire a été validée en attendant la résolution définitive ?

- Non
- Oui

Les problèmes peuvent-ils être reliés à un responsable de résolution ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de mesurer et d'enregistrer les délais de résolution des problèmes ?

- Non
- Oui

L'application permet-elle de relier aux problèmes des composants (CI) fautifs ?

- Non
- Oui

2.5. Gestion des changements

L'application intègre-t-elle une gestion des changements (RFC) que l'on peut mettre en relation avec les problèmes ?

- Non
- Oui

La gestion des changements s'appuie-t-elle sur la base CMDB ?

- Non
- Oui

2.6. Couverture des autres processus ITIL

Quelles extensions financières l'application offre-t-elle (plusieurs réponses possibles) ?

- Gestion des renouvellements
- Gestion de la refacturation
- Gestion des demandes d'investissements
- Gestion de la logistique
- Gestion budgétaire (enveloppe budgétaire, engagement, imputation)
- Autres, préciser:

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

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 :

