



CAHIER D'EXERCICES – PREPARATION UE5 DU DSCG – MODULE 14

Cas pratique 1 : Vrai / Faux

Cas pratique 2 : Infogérance

Cas pratique 3 : Contrat de services et contexte organisationnel

Cas pratique 4 : Élaboration du contrat de services

Cas pratique 5 : Contrat de services et négociation

Cas pratique 1 : Vrai / Faux

Vérifiez l'exactitude des propositions ci-après.

	Vrai	Faux
1. Un accord sur les niveaux de service permet de donner les attentes de la hiérarchie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La facturation en interne est le fait de gérer son service de facturation par l'entreprise elle-même.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le contrat de service est un contrat de travail en CDI.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le plan de continuité d'activité est consubstantiel au SLA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le contrat de services peut être conclu avec un prestataire étranger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La sous-traitance donne lieu à un contrat de services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. L'infogérance est un contrat de services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. L'infogérance est l'externalisation de tout son SI.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La réversibilité d'un contrat d'infogérance est possible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Dans un contrat de services, le client a des devoirs et des obligations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cas pratique 2 : Infogérance

Le Cabinet Atome, spécialisé dans les clients fournisseurs d'énergie, souhaite externaliser son SI. Il hésite entre externaliser une partie seulement ou la totalité. En effet, l'un de ses employés a de bonnes connaissances en informatique et pourrait gérer la partie infrastructure, cela permettrait de faire des économies sur le coût du contrat. Le reste serait géré par un prestataire, ce qui serait pratique étant donné que les informations sauvegardées sont sensibles et qu'il n'a pas les compétences pour gérer cette partie, et que les autres employés ne sont pas très aguerris et auraient besoin d'un support. D'autre part, la partie applicative ne peut souffrir d'un manque de disponibilité.

- 1. Quels sont les arguments que vous pouvez donner pour faire pencher la balance en faveur d'une infogérance totale ou partielle à partir de cet élément ?*
- 2. Que doit-il mettre en place pour s'assurer que ses données seront bien sécurisées ?*
- 3. Un SLA est-il nécessaire pour ce contrat ?*

Cas pratique 3 : Contrat de service et contexte organisationnel

La DSI du Conseil régional de la Normandie se penche sur le projet de dématérialisation exclusive de la gestion des demandes de subventions. Elle possède un service de développement, mais le responsable du projet, Antoine Sebbah, aimerait que celui-ci soit développé en Ukraine afin d'alléger le budget du service.

La solution du développement externe est finalement choisie, mais sera réalisée par une ESN normande. Antoine Sebbah pense alors faire réaliser les évolutions futures par l'équipe du Conseil régional. Les utilisateurs finaux n'auraient qu'à les contacter par mail pour toute demande afin de ne pas en faire un projet complet systématiquement, ou éviterait un contrat pour ce service-là.

- 1. Qualifiez le contrat de services.*
- 2. Citez les avantages et les inconvénients de la solution d'offshoring d'Antoine Sebbah.*
- 3. Formulez des recommandations à l'attention d'Antoine Sebbah quant à son choix de maintenance évolutive.*

Cas pratique 4 : Élaboration du contrat de services

Depuis le mois de janvier 2020, Google offre à ses clients la possibilité d'utiliser en IaaS les serveurs IBM. La configuration minimum est la suivante :

Nombre de cœurs pour le processeur	16
Mémoire vive	160 Go
Espace disque	24 To
Nombre de machines virtuelles possibles	24

Ainsi, un client, pour 7 500 € HT par mois pourra créer jusqu'à 24 serveurs différents.

Un contrat de services est mis en place pour les clients souscrivant à cette offre.

Une seule licence pour le système UNIX IBM est comprise dans l'abonnement (AIX). Les services GCP (Google Cloud Platform), qui sont des services *cloud* paramétrables et

modifiables par l'utilisateur, sont mis à la disposition du client par Google. Ces services ainsi que le système d'exploitation AIX (système Unix d'IBM), lui aussi totalement paramétrable, configurable et administrable par l'utilisateur, ne sont pas inclus dans le SLA. En revanche, les accords sur les niveaux de service les plus importants de ce contrat portent sur la disponibilité :

Taux de disponibilité	Pénalités
Inférieure à 99,9 %	2 % sur l'abonnement
Inférieure à 99 %	5 % sur l'abonnement
Inférieure à 95 %	10 % sur l'abonnement

Le taux de disponibilité moyen des services Google est de 99,978 %.

1. Quel est l'apport d'un contrat de services dans ce type d'abonnement ?
2. Pourquoi rien n'est envisagé pour les GCP et le système d'exploitation ?
3. Que pensez-vous du SLA pour une disponibilité inférieure à 95 % ?
4. Quels indicateurs de disponibilité proposeriez-vous pour la mise en place des accords sur les niveaux de service ?

Cas pratique 5 : Contrat de services et négociation

Acteur de la transition énergétique en France, Engie Cofely est une société de services en efficacité énergétique et environnementale filiale de l'électricien Engie. Elle propose aux entreprises et aux collectivités des solutions d'optimisation des énergies afin de réduire leur impact environnemental (annexe).

Travail à faire

1. *Précisez le type de contrat concerné ici.*
2. *Précisez ce que l'on entend par « service managé avec engagements de services ».*
3. *Listez les attentes d'Engie Cofely qui permettraient de rédiger un SLA.*
4. *Comparez l'infrastructure d'Engie Codely et les services managés par Digora. Qu'en concluez-vous ?*
5. *Proposez trois indicateurs pertinents pour le SLA.*
6. *Lisez les clauses spécifiques prévues contractuellement.*

Engie Cofely passe d'un support utilisateur en régie au service managé à résultat garanti

Renonçant à un support utilisateurs de niveau 1 assuré par une équipe en régie, Engie Cofely a opté pour la prestation de Digora, un service managé avec engagements de services.

Partie de la branche Énergie et Services du groupe Engie (ex-GDF-Suez), Engie Cofely est spécialisée dans le service en efficacité énergétique. La société emploie 12000 collaborateurs répartis dans 50 filiales et agences, exploite 65000 sites et a réalisé un chiffre d'affaires de 2,5 Mds € en 2016. Son support utilisateurs de niveau 1 était assuré par quatre prestataires en régie. Pour améliorer la disponibilité et la performance de son infrastructure informatique, en 24/24 7/7, l'entreprise a décidé d'opter pour un contrat de services managés avec engagements de services.

C'est l'offre de la SSII spécialisée en gestion des données et infrastructures IT Digora qui a été choisie. Matthieu Royer, responsable des infrastructures informatiques d'Engie Cofely, a notamment apprécié l'expertise de cette SSII pour garantir un accès à tous les applicatifs en tous lieux, à tout moment, sur tous types de terminaux, étant donné que le nombre de terminaux mobiles est plus élevé que celui d'ordinateurs fixes au sein du groupe. Signé à la fin 2016, le contrat a été mis en place en six mois pour une durée de trois ans. Le contrat inclut des prestations de mise à niveau des systèmes installés.

À propos de l'infrastructure informatique d'Engie Cofely :

- Une équipe de 15 personnes (systèmes et réseaux).
- 2 *datacenters* hébergés chez Equinix avec 2 baies SAN sur chaque site.
- 1 000 serveurs et 750 machines virtuelles.
- 12 000 terminaux mobiles (tablettes ou smartphones) et 8 000 PC sous Windows 7.
- 140 applications principalement sous Oracle Applications et Exadata, mais aussi sous MS SQL et MySQL, en environnements Windows et Linux.
- Une application *Big Data* de supervision des 65 000 sites pour optimiser les opérations de maintenance (Cofely Vision).
- 15 000 sondes et 1 500 éléments supervisés.
- Liste de « services managés » par Digora :
 - 800 éléments supervisés ;
 - 15 000 sondes de supervision ;
 - 20 000 remontées d'alertes réelles chaque année sur près de 200 000 remontées d'information ;
 - 8 000 incidents de niveau 1 pris en charge.
- Mises à niveau et développements prévus dans le contrat :
 - Oracle Exadata (de la version X4 vers la X6) ;
 - de Windows 7 à Windows 10 avec Office 365 dans le Cloud Azure ;
 - mise en conformité avec le RGPD (règlement général sur la protection des données) ;
 - projets IoT.

CIO Online, 2 novembre 2017