

# PROJET CAS H

APPEL D'OFFRES :

PROJET DE MODERNISATION DU PARC  
INFORMATIQUE

---



**MYA**  
LES RECYCLEURS BRETONS

---

**GMSI 2019-2021**

GUENGARD ANTHONY

LE CALVÉ YANNICK

LE FRANC MORGANE

# TABLE DES MATIÈRES

1- PRÉSENTATION DE MYA .....	4
1-1- PRODUITS ET DOMAINE D'ACTIVITÉS .....	4
1-2- HISTORIQUE.....	4
1-3- CHIFFRE D'AFFAIRES.....	5
1-4- LOCALISATION.....	5
1-5- NOS LOCAUX.....	7
1-6- ORGANIGRAMME.....	8
1-7- NOS PRINCIPAUX CLIENTS ET PARTENAIRES.....	9
2- IDENTITÉ VISUELLE DE MYA .....	10
PRÉAMBULE.....	10
2-1- DÉFINITION ET USAGE DU LOGOTYPE .....	10
2-2- COULEURS.....	12
2-3- TYPOGRAPHIE.....	12
2-4- MISE EN PAGE.....	12
2-5- INSERTION D'ÉLÉMENTS .....	13
2-6- NUMÉROTATION ET HIÉRARCHIE .....	14
2-7- EXEMPLE DE MISE EN PAGE.....	15
3- NOTRE PARC INFORMATIQUE.....	16
3-1- INVENTAIRE DU PARC.....	16
3-1-1- BAIE INFORMATIQUE.....	16
3-1-2- POSTES DE TRAVAIL .....	17
3-1-3- PÉRIPHÉRIQUES RÉSEAUX.....	18
3-1-4- LOGICIELS.....	18
3-2- PROBLÉMATIQUES.....	18
3-2-1- SERVICE INFORMATIQUE.....	18
3-2-2- BAIE INFORMATIQUE.....	19
3-2-3- PÉRIPHÉRIQUES RÉSEAUX .....	19
3-2-4- LOGICIELS.....	19
3-2-5- POSTES DE TRAVAIL .....	19
3-2-6- SATISFACTION UTILISATEURS.....	20
3-2-7- GARANTIES.....	20
3-2-8- MAINTENANCE .....	21
3-2-9- PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ.....	21
3-2-10- RESPECT ENVIRONNEMENTAL .....	21

4- APPEL D'OFFRES .....	22
4-1- CONTEXTE .....	22
4-2- ENJEUX .....	22
4-3- OBJECTIFS .....	22
4-4- SOLUTIONS ET PRESTATIONS ATTENDUES.....	23
4-5- CONTRAINTES .....	24
4-6- PÉRIMÈTRE.....	24
4-7- BUDGET.....	25
4-8- DÉLAIS .....	25
4-9- PERSONNE À CONTACTER.....	25
5- ACTE D'ENGAGEMENT.....	26
I- REX ÉQUIPE.....	28
I-1- ANTHONY GUENGARD.....	28
I-2- YANNICK LE CALVÉ .....	28
I-3- MORGANE LE FRANC.....	29

# 1- PRÉSENTATION DE MYA

## 1-1- PRODUITS ET DOMAINE D'ACTIVITÉS

MYA est le spécialiste breton du reconditionnement de smartphones.

Nous avons fait le choix de promouvoir l'économie circulaire, via le rachat de smartphones usagés, et la revente de ces produits sous forme reconditionnée. Le monde d'aujourd'hui est parfaitement conscient de la limitation des ressources et du gaspillage, notamment à propos des produits électroniques et multimédias. De surcroît, les derniers smartphones sont de plus en plus onéreux.



MYA est une entreprise qui se veut exemplaire en termes de qualité, de relation client et de respect des normes écologiques. Cela nous a permis de devenir incontournable sur un marché en pleine croissance. Nous avons d'ailleurs évolué à l'international, notamment en Europe, par le biais de partenariats avec différents constructeurs, distributeurs et opérateurs de téléphonie.

## 1-2- HISTORIQUE

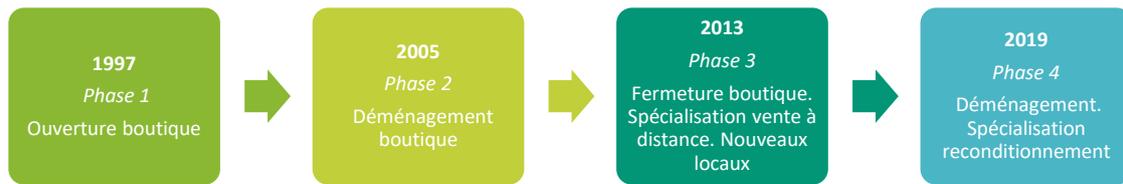
L'entreprise MYA est née à Nantes en 1997, créée par deux cousins passionnés de nouvelles technologies, Alain et Alex TERRIEUR. Elle a, par la suite, connu 3 grandes phases d'évolution. MYA compte aujourd'hui 56 collaborateurs au sein de ses locaux.

**1997** : Ouverture de la première boutique. Vente de téléphones portables neufs et accessoires. Vente de forfaits et cartes prépayées.

**2005** : Déménagement de la boutique dans un local deux fois plus grand. Nouvelle activité supplémentaire de réparation de téléphones, de rachat et de vente d'occasion.

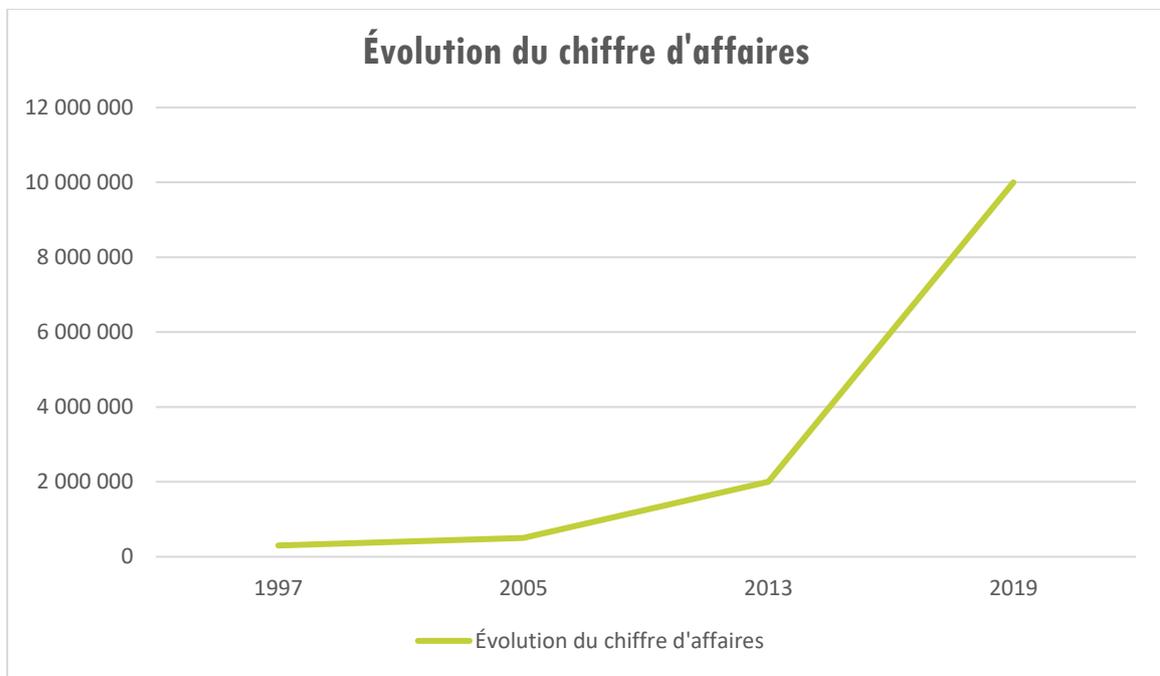
**2013** : Fermeture de la boutique et évolution de l'entreprise dans de nouveaux locaux avec embauche d'une dizaine de collaborateurs supplémentaires. MYA se spécialise dans la vente à distance et commence à mettre en place l'activité de reconditionnement.

**2019** : MYA connaît un succès inespéré et multiplie par cinq son chiffre d'affaires annuel. Déménagement dans de plus grands locaux et recrutement de nouveaux collaborateurs. L'entreprise devient le spécialiste du reconditionnement de smartphones usagés de Bretagne.



### 1-3- CHIFFRE D'AFFAIRES

Notre chiffre d'affaire est en constante évolution. Nous avons cependant connu une incroyable augmentation de celui-ci entre les années 2013 et 2019, période durant laquelle il a été multiplié par cinq. Aujourd'hui il s'élève à 10 000 000 €.



### 1-4- LOCALISATION

Notre entreprise se situe dans la zone d'activités commerciales « Nant' Est Entreprises », au nord-est de la ville de Nantes. Cette localisation nous a paru la plus pertinente pour notre domaine d'activités en raison de sa proximité des grands axes routiers.



### Nous contacter :

MYA  
8 Rue des Pays-Bas  
44300 Nantes

02.51.58.44.95  
[contact@mya.bzh](mailto:contact@mya.bzh)  
<https://www.mya.bzh>

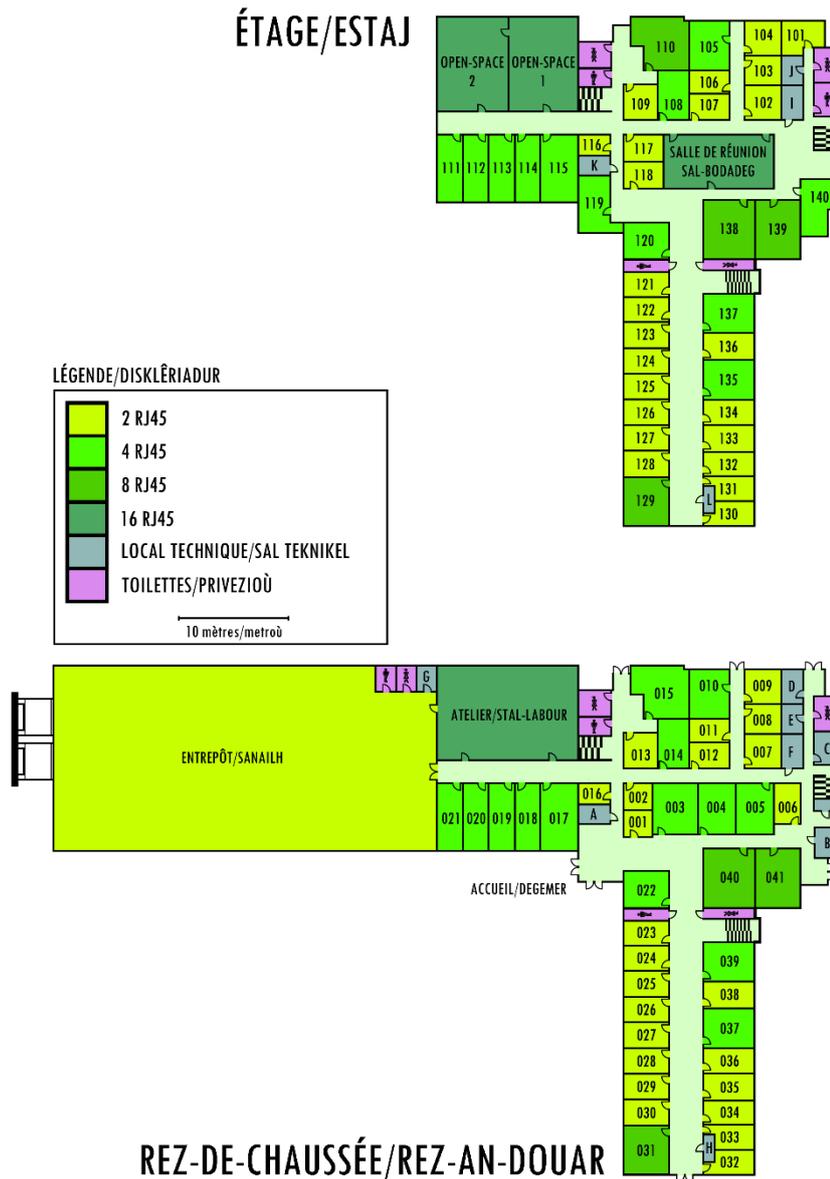
Horaires d'ouverture :  
Du lundi au vendredi  
8h – 18h



## 1-5- NOS LOCAUX

Nos locaux sont composés de bureaux sur deux niveaux (RDC et étage), ainsi que d'un entrepôt. Dans les bureaux du premier étage, sont réparties les équipes de direction, commerciale, administrative, ainsi que notre technicien polyvalent.

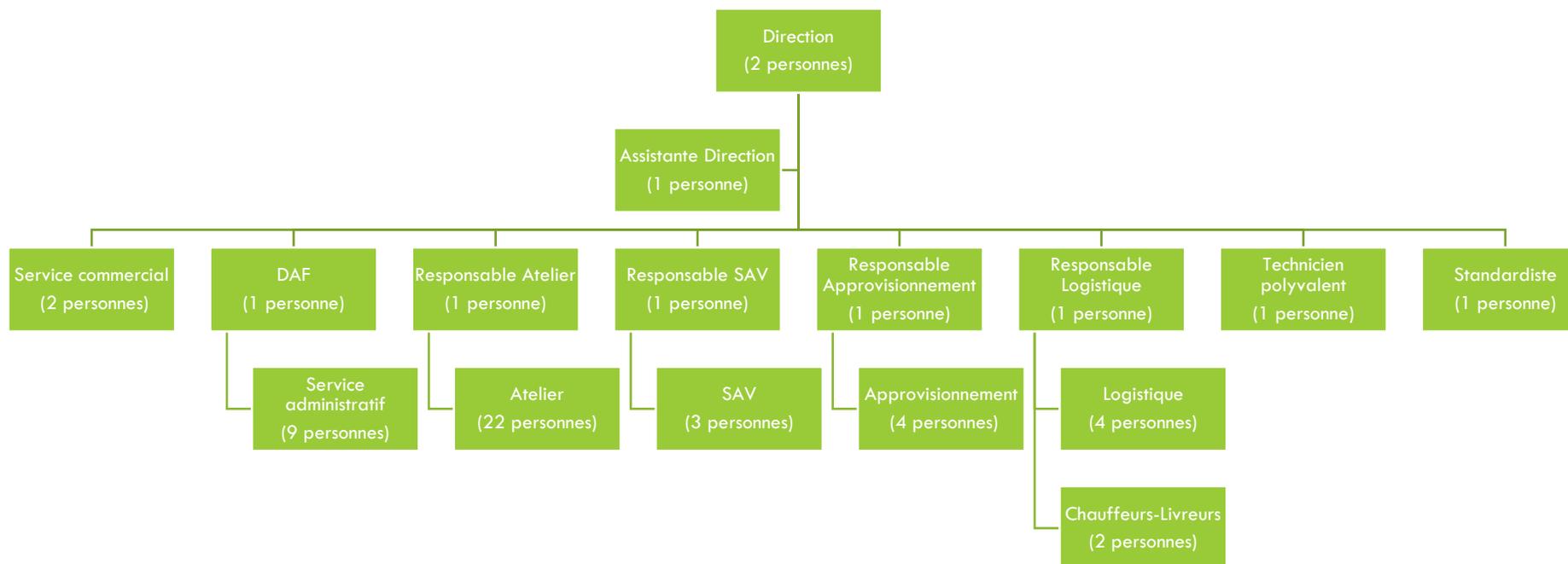
Au rez-de-chaussée se situe l'accueil avec notre standardiste, ainsi que les bureaux occupés par les équipes SAV et approvisionnement. Nous y retrouvons également l'atelier, ainsi que l'entrepôt logistique.



# PLAN DU BÂTIMENT PLAEN AR SAVADUR

8 RUE DES PAYS-BAS/STRAED AN IZELVROIOÙ - 44300 NANTES/NAONED

## 1-6- ORGANIGRAMME



## 1-7- NOS PRINCIPAUX CLIENTS ET PARTENAIRES



**NOKIA**



**STG**



**MERALLIANCE**



**GR**  
GROUPE ROCHER

## 2- IDENTITÉ VISUELLE DE MYA

### PRÉAMBULE

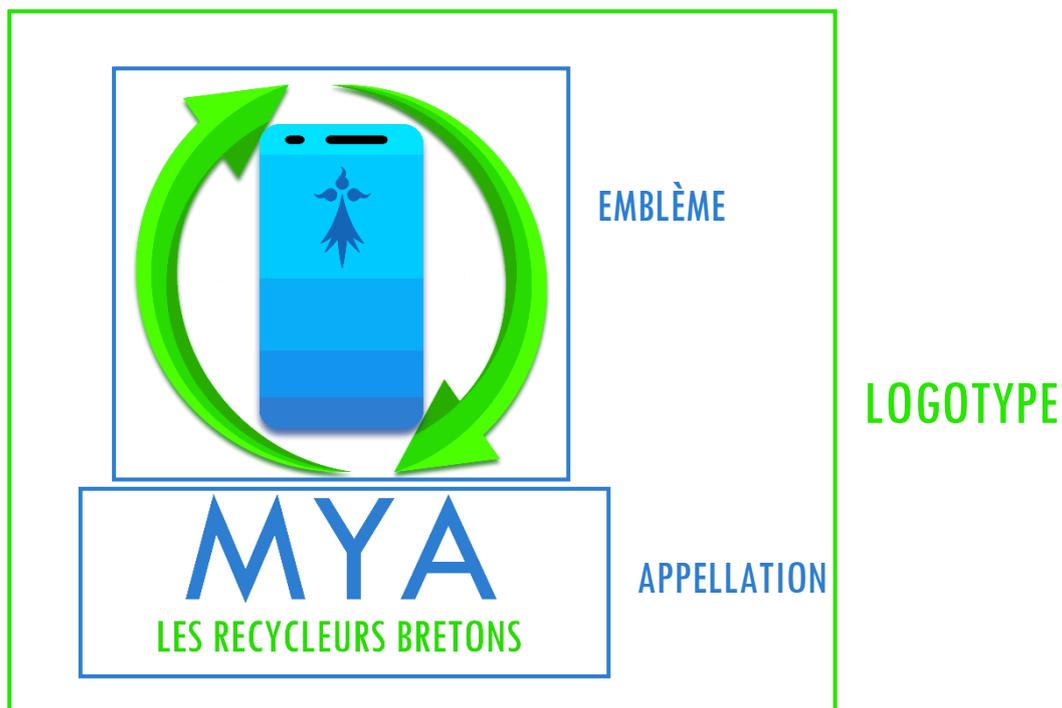
L'identité visuelle de MYA est définie par la présente charte graphique. Celle-ci fixe les règles dans la diffusion de la documentation émise par l'entreprise, que ce soit à usage interne ou pour diffusion externe à la société. L'objectif est de garder une cohérence visuelle sur l'utilisation du logo, des textes et des images pour toutes correspondances.

Dans un souci de crédibilité et de constance visuelle veuillez à respecter les indications suivantes.

### 2-1- DÉFINITION ET USAGE DU LOGOTYPE

#### DÉFINITION

Le Logotype est formé d'un ensemble constitué de deux parties, l'emblème représentant l'image visuelle de la société, et l'appellation contenant le nom avec une police stylisée. Ces deux parties ne peuvent être dissociées.



#### USAGES

Le logotype dans son ensemble doit obligatoirement être utilisé lorsqu'il est apposé sur des documents.

Sa taille pourra être adaptée en fonction des besoins du document tout en respectant ses proportions, il ne sera donc pas autorisé d'étirer le logotype.

Le logotype sera disponible en deux variantes de couleurs afin d'être adapté sur tout type de support.



La variante pour fond sombre sera à utiliser seulement lorsque l'utilisation de l'original rend difficile la lisibilité de l'emblème et/ou de l'appellation du logotype. Dans tous les cas, on utilisera en priorité la version originale.

### USAGES INTERDITS

Le tableau ci-dessous liste le type d'usages non autorisés du logotype et indique les solutions pour remédier aux différentes problématiques de mise en application.

Illustration	Définition de l'interdiction	Solutions
	Non-respect des proportions du logotype. Le logotype est déformé.	Redimensionner le logotype en respectant les proportions et la lisibilité de l'appellation.
	Logotype apposé sur un fond coloré trop proche des couleurs de l'emblème ou de l'appellation.	Utiliser la variante pour fond sombre et/ou un effet d'ombre. Si cela n'est pas suffisant, on utilisera la version originale du logotype avec un cartouche blanc en arrière-plan.
	Usage de l'emblème seul.	Le logotype doit être utilisé dans son ensemble.
	Usage de l'appellation seule.	Le logotype doit être utilisé dans son ensemble.

## 2-2- COULEURS

### DÉFINITION

Afin de définir une cohérence visuelle entre la documentation et le logotype de la société, la palette de couleurs reprendra les tons utilisés dans l'appellation du logotype.

### USAGE

Veuillez respecter l'utilisation décrite ci-dessous, toutes couleurs autres que celles décrites ne sont pas autorisées dans le document.

Pour l'usage de graphiques, on gardera la même palette de couleurs afin de garder la même cohérence visuelle sur l'ensemble du document.

Rendu	Code RVB	Utilisation
	45/125/208	Titre 1, en-tête et pied de page.
	40/229/0	Grand titre, Titre 3 et tableau.
	112/173/71	Titre 2.
	0/0/0	Sous-titre et corps du texte.

## 2-3- TYPOGRAPHIE

### DÉFINITION ET USAGE

La famille de police choisie sera **Tw Cen MT**, il s'agit de la même typographie que celle utilisée dans l'appellation du logotype de l'entreprise.

Elle permet de générer une documentation sobre et facilement lisible. Les deux variantes à utiliser seront **Tw Cen MT** et **Tw Cen MT Condensed**.

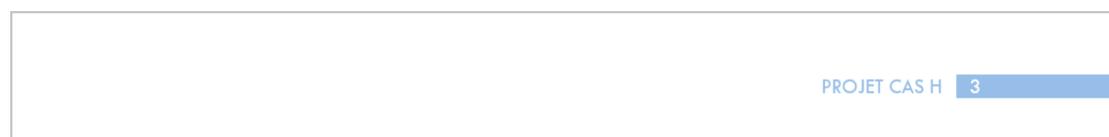
L'utilisation des polices dans le document devra respecter les exigences décrites dans le chapitre Mise en page. Le document devra être aéré afin de garder la meilleure lisibilité possible.

## 2-4- MISE EN PAGE

### EN-TÊTE ET PIED DE PAGE

L'en-tête s'appuie sur un modèle disponible sur Microsoft Word sous le nom **Guide (pages impaires)**. Chaque page devra posséder le numéro de page dans l'encadré et le titre du document juste à côté.

Pour les documents imprimés en recto-verso, on utilisera en complément **Guide (pages paires)**, de manière que le numéro de page soit toujours côté extérieur.



Le pied de page s'appuie sur un modèle disponible sur Microsoft Word sous le nom de **Rétrospective**. Il devra contenir le logotype de l'enseigne et du numéro de page.

Pour les documents imprimés en recto-verso, on inversera l'emplacement du logotype avec le numéro de page, pour que ce dernier soit toujours côté extérieur.



## CORPS DU DOCUMENT

Type	Police	Taille et aspect	Alignement
<b>GRAND TITRE</b>	Tw Cen MT	Taille 28 CAPITALES <b>gras.</b>	Gauche
<b>TITRE 1</b>	Tw Cen MT	Taille 24 CAPITALES <b>gras</b> sur une seule ligne.	Gauche
<b>TITRE 2</b>	Tw Cen MT Condensed	Taille 18 CAPITALES.	Gauche
<b>TITRE 3</b>	Tw Cen MT Condensed	Taille 16 CAPITALES.	Gauche
<b>SOUS-TITRE</b>	Tw Cen MT Condensed	Taille 14 CAPITALES <b>gras.</b>	Gauche
Corps	Tw Cen MT	Taille 11.	Justifié

## 2-5- INSERTION D'ÉLÉMENTS

### TABLEAU

Les tableaux devront toujours utiliser toute la largeur de la page, quel que soit le nombre de colonnes.

La mise en forme sera basée sur **Tableau Grille 4 - Accentuation 1** sur lequel les couleurs suivantes seront modifiées :

**Première ligne (titres) :** ■ RVB (40/229/0)

**Lignes à bandes impaires et Colonnes à bandes impaires :** ■ RVB (191/226/168)

La ligne des titres de colonnes devra toujours être en gras. Si la première colonne contient des titres, ceux-ci doivent apparaître en gras.

Se référer à l'exemple de tableau ci-dessous :

Titre Colonne 1	Titre Colonne 2	Titre Colonne 3	Titre Colonne 4
<b>Titre ligne (gras)</b>	Texte	Texte	Texte
Texte normal	Texte	Texte	Texte
Texte normal	Texte	Texte	Texte

## IMAGES

Les images devront, dans la mesure du possible utiliser toute la largeur ou bien la demi-largeur de la page.

Dans le cas de l'utilisation d'une image trop étroite ou trop petite pour remplir la largeur ou demi-largeur, on gardera un alignement sur la gauche du document.

## 2-6- NUMÉROTATION ET HIÉRARCHIE

### NUMÉROTATION DES TITRES

La numérotation des titres n'est pas obligatoire, mais elle est fortement recommandée pour des documents plus longs pour une meilleure organisation.

**La nomenclature suivante devra être respectée :**

**4- TITRE 1** (si le Titre 1 se situe dans les annexes, on utilisera des chiffres romains : **IV- TITRE 1**)

**4-2- TITRE 2** (doit contenir la numérotation du titre principal, **IV-2- TITRE 2** si annexe)

**SOUS-TITRE** (pas de numérotation)

### UTILISATION DES PUCES

La création d'une liste à puces ne devra pas dépasser plus de 2 rangs hiérarchiques et ne contiendra pas de numérotation afin d'éviter toute confusion avec la numérotation des titres. Son organisation sera la suivante :

- Annotation 1
- Annotation 2
  - Rang inférieur - Annotation 1
  - Rang inférieur – Annotation 2
- Annotation 3

### CADRE D'UTILISATION D'UNE LISTE NUMÉROTÉE

S'il s'avère nécessaire d'inclure une liste numérotée dans le document (Étapes à suivre d'une notice par exemple), on préférera un titre de niveau 3 (Entre Titre 2 et Sous-titre) plutôt qu'une liste à puce numérotées.

**4-2-1- TITRE 3** ■ RVB (40/229/0) – Tw Cen MT Condensed CAPITALES – Alignement gauche

## 2-7- EXEMPLE DE MISE EN PAGE

### TITRE 1

### TITRE 2

### SOUS-TITRE

Corps du texte : Naoned eo kêr vrasañ ha kêr-benn istorel Breizh, e gevred ar vro e Breizh-Uhel, war ribl al Liger. Ur rol melestradurel hag armerzhel pennañ he deus. Pennlec'h ha sez predelezh rannvro Broioù-al-Liger eo, pennlec'h ha sez prefedelezh departamant al Liger-Atlantel ha sez Akademiezh Naoned. Ur porzh kenwerzh a-bouezh war aber al Liger e-pad kantvedoù, chomet eo Naoned ur pol armerzhel hag industriel pennañ. 309 346 annezad he deus e 2017, 619 240 annezad e Naoned Meurgêr, 622 693 annezad en unvez kêrel ha 934 165 annezad er tolead kêr.



Titre 1	Titre 2	Titre 3	Titre 4	Titre 5

## 3- NOTRE PARC INFORMATIQUE

### 3-1- INVENTAIRE DU PARC

#### 3-1-1- BAIE INFORMATIQUE

La salle informatique est située dans le local technique F situé au rez-de-chaussée. La liste du matériel se trouvant dans la baie informatique est consultable dans le tableau ci-dessous :

Type	Modèle	Rôle	Adresse IP
<b>Routeur</b>	Livebox 4	DHCP Wifi	192.168.1.1
<b>Serveur de gestion (physique)</b>	FUJITSU PRIMERGY TX150 Intel Xeon 3.20 GHz 4 Gio de RAM Stockage 320 Go Windows Server 2003 Standard	Contrôleur de domaine	192.168.1.2
<b>Serveur de fichiers (physique)</b>	FUJITSU PRIMERGY TX140 S1p Intel Xeon E3-1220 v2 @ 3.10 GHz 8 Gio de RAM 500 Go Windows Server 2012 Foundation	Serveur de fichiers BDD logiciel métier	192.168.1.3
<b>NAS</b>	QNAP TS-128 1 Baie 1 Disque de 2 To	Sauvegarde locale	192.168.1.20
<b>Commutateur</b>	48 ports 10/100 Mbits		N.A.
<b>Onduleur</b>	EATON 1500 VA		192.168.1.30

## 3-1-2- POSTES DE TRAVAIL

PARC INFORMATIQUE ACTUEL					
<b>Image produit</b>					
<b>Modèle</b>	Aspire SA85	V1J	Optiplex 380 SFF	iMedia SJ18G1T G02	8200
<b>Marque</b>	Acer	Asus	Dell	Packard Bell	HP
<b>Processeur</b>	Intel Pentium 4 524	Intel Core 2	Intel Core Duo	Celeron J1900	Intel G630
<b>Mémoire</b>	512 Mio	2 Gio	4 Gio	8 Gio	8 Gio
<b>Disque dur</b>	160 Go	160 Go	160 Go	1 To	1 To
<b>Écran</b>		15.4			
<b>Système d'exploitation</b>	XP Pro Pack 3 32Bits	Windows Vista Pro 32Bits	Windows 7 Pro 32Bits	Windows 8.1 Pro 64Bits	Windows 10 pro 64Bits
<b>Répartition des postes</b>	SAV (2) Atelier (3) Approvisionnement (2) Standard (1)	Direction (2) Assistante Dir (1) DAF (1) Technicien (1) Commercial (2) Approvisionnement (1) Administratif (2)	Administratif (3) Logistique (1) Approvisionnement (2)	SAV (2) Administratif (2)	Atelier (2) Administratif (2)

ÉCRANS			
<b>Image produit</b>			
<b>Modèle</b>	HP L170	S7540	S221HQLbid
<b>Marque</b>	HP	HP	Acer
<b>Taille</b>	17pouces	17 pouces	21,5 pouces
<b>Connectique</b>	VGA	VGA	VGA / DVI HDMI

### 3-1-3- PÉRIPHÉRIQUES RÉSEAUX

L'entreprise possède deux imprimantes situées dans le couloir de chaque étage. Elles ont été remplacées en 2019. Chaque imprimante est partagée avec tous les services du même étage.

Les caractéristiques de chaque imprimante sont décrites dans le tableau ci-dessous :

Type	Modèle	Rôle	Adresse IP
Imprimante	HP LaserJet Enterprise Flow M528z (RDC)	Copieur Scanneur Fax 2 Bacs	192.168.1.11
Imprimante	HP LaserJet Enterprise Flow M528z (Étage)	Copieur Scanneur Fax 2 Bacs	192.168.1.12

### 3-1-4- LOGICIELS

Le parc informatique s'appuie sur les logiciels listés ci-dessous pour l'activité de l'entreprise :

Type	Logiciel	Rôles
Suite bureautique	Office 2010 Professionnel	Traitement de texte Tableur Présentation
Suite bureautique	LibreOffice 5.0	Traitement de texte Tableur Présentation
Visionneuse de PDF	Acrobat Reader DC	Remplissage et impression de PDF
Visionneuse de PDF	Acrobat Reader 11	Remplissage et impression de PDF
Logiciel métier	Version 2020	Devis/Facturation/Commandes Consultation stock fournisseurs Comptabilité
Logiciel métier	Version 2014	Devis/Facturation/Commandes Comptabilité

## 3-2- PROBLÉMATIQUES

### 3-2-1- SERVICE INFORMATIQUE

L'absence de service informatique dédié constitue la problématique principale de MYA. Monsieur Roger DUMAL, technicien polyvalent, était jusqu'à présent la seule personne en charge de notre matériel informatique. À quelques mois de son départ à la retraite, nous n'avons pas encore décidé de quelle manière sera reprise cette activité. Nous hésitons entre recruter une équipe informatique, ou collaborer avec un prestataire extérieur. Nous attendons donc conseils et propositions sur ce point.

À la suite de multiples problèmes informatiques, la direction a nommé M. DUMAL en tant que chef de projet afin d'élaborer un cahier des charges précis. Ce cahier des charges a pour but de lister notre matériel actuel, les différents problèmes rencontrés et nos attentes en matière d'évolution.

### 3-2-2- BAIE INFORMATIQUE

Les observations suivantes sur le matériel de la baie informatique ont été remontées :

- Le changement de box internet et/ou d'opérateur entraîne parfois des problèmes de réseau. L'informaticien doit remettre la box en 192.168.1.1 pour corriger les problèmes.
- Le signal Wifi couvre les deux niveaux du bâtiment mais ne couvre pas l'entrepôt.
- Le serveur de gestion, acheté en 2006, n'a jamais été remplacé car nous n'avons pas de personnel suffisamment qualifié pour administrer l'Active Directory, hormis la création ou la suppression des utilisateurs.
- Le serveur de fichiers, acheté en 2013, possède régulièrement un espace disque disponible inférieur à 15 Go. Environ tous les 6 mois, nous déplaçons les vieux dossiers sur le NAS pour libérer de l'espace.
- Le NAS a été acheté en 2018 à la suite de la perte d'un disque sur le serveur ayant entraîné la perte d'une partie des données de l'entreprise. L'ancien système de sauvegarde n'était plus fonctionnel depuis plusieurs mois (personne ne s'en était rendu compte) et les données perdues n'ont pu être que partiellement récupérées par un laboratoire spécialisé (perte estimée à 50 000 €).
- Le NAS sert également pour l'archivage, lorsque le serveur est plein, les vieux dossiers sont déplacés du serveur vers le NAS.
- Lors la dernière microcoupure, il y a environ 6 mois, toute la baie informatique s'est éteinte immédiatement.

### 3-2-3- PÉRIPHÉRIQUES RÉSEAUX

Le Bac 2 de l'imprimante du rez-de-chaussée sert à imprimer les étiquettes nécessaires à l'atelier et l'entrepôt ce qui provoque des allers-retours incessants de l'équipe travaillant à l'entrepôt ainsi qu'une perte de temps non négligeable.

### 3-2-4- LOGICIELS

Les observations suivantes sur l'utilisation des logiciels ont été remontées :

- Certains salariés se plaignent de problèmes de mise en page à l'ouverture de certains documents partagés (traitement de texte principalement).
- Certaines feuilles de calcul Excel ne s'ouvrent pas correctement sous LibreOffice.
- Certains salariés sont contraints d'utiliser la version 2014 du logiciel métier à cause de problèmes de compatibilité Windows. La version 2020 est la dernière version de l'éditeur apportant de nouvelles fonctionnalités telles que la disponibilité en temps réel de pièces de rechange auprès des fournisseurs et permettant un gain de productivité de +30 %, elle est compatible Windows 10 et 8.1 uniquement. La version 2014 est, quant à elle, compatible Windows 7, Vista et XP.

### 3-2-5- POSTES DE TRAVAIL

Au sein de l'entreprise nous possédons au total 32 postes de travail, dont 10 PC portables.

**Il n'y a qu'un seul ordinateur à l'entrepôt**, celui-ci est utilisé à la fois pour les entrées en stock (livraison de matériel) et les sorties de stock (expédition du matériel reconditionné). Ceci entraîne

de gros problèmes de productivité lorsqu'il y a en même temps du matériel à expédier et à réceptionner : par exemple, afin de pouvoir réaliser la sortie de stock des produits à expédier, il faut attendre que la personne chargée de faire les rentrées de stock libère le poste.

**Certains postes** rencontrent des problèmes de connexion sur la tour.

**Plusieurs PC portables se coupent** de temps en temps de manière aléatoire, avec une perte de travail.

**Lorsqu'un ordinateur tombe en panne celui-ci est généralement remplacé à la hâte par un poste acheté dans la grande distribution.** À de nombreuses reprises ceci a entraîné un surcoût lié à l'achat de la mise à niveau de la licence Windows vers la version Professionnelle (environ 150 € par PC) car les ordinateurs achetés ne pouvaient pas être connectés au réseau de l'entreprise en raison de la version de Windows fournie.

**Les claviers et souris** ne fonctionnent pas correctement sur certains postes.

**Certains écrans sont en VGA**, alors que les tours ne les acceptent pas. Certains utilisateurs récupèrent des adaptateurs sur les PC de leurs collègues lorsqu'ils sont absents.

**Le manque de double écran est très souvent signalé** par les utilisateurs, notamment les salariés des postes dits administratifs. Nombreux sont ceux qui souhaiteraient un second écran pour rendre leur travail plus efficace, y compris les utilisateurs de PC portables.

### 3-2-6- SATISFACTION UTILISATEURS

Actuellement MYA ne possède aucune gestion conforme des incidents. Lorsqu'un utilisateur rencontre un problème informatique, il contacte directement M. DUMAL. Celui-ci étant technicien polyvalent, de nombreuses tâches variées lui sont confiées, ce qui engendre une charge de travail conséquente et donc une disponibilité aléatoire.

Ainsi, certains incidents peuvent mettre jusqu'à une semaine avant d'être résolus. Ceci perturbe donc le travail de nos collaborateurs assez régulièrement. De plus, n'ayant pas d'inventaire précis de nos équipements, il est d'autant plus difficile de dépanner un utilisateur sans idée précise du matériel qui lui est attribué. Cela génère donc des pertes de temps considérables et une insatisfaction générale de nos salariés.

En outre, aucun suivi des incidents n'est mis en place, ce qui ne permet pas de prioriser les interventions. Bien souvent c'est l'utilisateur qui se plaint le plus qui obtient un dépannage plus rapide. Nous souhaitons donc supprimer ces inégalités autant au niveau du matériel que de l'assistance.

### 3-2-7- GARANTIES

Une de nos plus grosses erreurs est de ne pas avoir tenu à jour les contrats de garantie de nos différents équipements. Nous sommes donc dans l'incapacité de détailler les dates d'achats et durées des garanties. Cependant, la quasi-intégralité de nos matériels ayant minimum 5 ans d'ancienneté, nous considérons qu'ils ne sont plus sous garantie, hormis le NAS acquis en 2018 et les copieurs multifonction en 2019.

Nous avons donc un besoin essentiel de pouvoir suivre nos différents équipements sur ce point.

### 3-2-8- MAINTENANCE

Aucun de nos appareils informatiques actuels n'est sous contrat de maintenance. Les petites réparations sont effectuées par M. DUMAL, dans la limite de ses compétences. Pour de la maintenance un peu plus conséquente, nous avons jusqu'alors fait appel à une boutique informatique située à proximité de nos locaux.

### 3-2-9- PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ

Le dernier incident majeur ayant entraîné l'arrêt du serveur de fichiers, a eu pour conséquence une interruption complète de l'activité pendant une journée complète, les fichiers et bases de données du logiciel métier se trouvent sur ce même serveur. Ceci a nécessité de faire appel à un prestataire externe pour rétablir au plus vite la productivité, et la perte estimée se chiffre à 40 000 €.

### 3-2-10- RESPECT ENVIRONNEMENTAL

MYA mettant un point d'honneur au respect de l'environnement dans le développement de ses produits reconditionnés, il nous apparaît indispensable de garder la même ligne de conduite dans l'utilisation des outils informatiques. Nous exigeons donc que notre futur système d'informations soit le plus rigoureux possible en matière de respect des normes.

## 4- APPEL D'OFFRES

### 4-1- CONTEXTE

Notre parc est vieillissant, hétérogène, non performant, instable, et présente des problèmes d'incompatibilité entre les différentes versions logicielles et de systèmes d'exploitation. Nous avons également des problèmes de réseau (mauvais débit internet) et un manque d'équipements sur certains postes.

Ces différentes problématiques créent des tensions entre les différents salariés et les différents services.

### 4-2- ENJEUX

Après plusieurs années de forte croissance, MYA a aujourd'hui pour enjeu de mettre en place un parc informatique fonctionnel et performant.

Le remplacement et évolution de notre parc représente pour nous différents enjeux :

- Financiers
- Performances
- Technologiques
- Organisationnels
- Environnementaux
- Satisfaction utilisateurs
- Satisfaction clients

### 4-3- OBJECTIFS

L'objectif principal de notre direction est de mettre en place une organisation humaine et technique, afin d'anticiper au mieux l'évolution de notre SI, tant en termes d'exploitation au quotidien que des stratégies d'investissement.

### AUTRES OBJECTIFS

- Maintenir en condition opérationnelle l'infrastructure informatique : optimisation des performances des serveurs et du réseau.
- Assurer une continuité de service (plan de continuité d'activité ou plan de continuité informatique).
- Rationaliser les processus et mettre en œuvre les meilleures pratiques et outils.
- Avoir un plan de maintenance matérielle et logicielle.
- Pouvoir gérer les contrats de maintenance et de garanties.

- Mettre en place un service de support pour la gestion des incidents, sur nos horaires d'ouverture (8h – 18h), afin d'améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs.
- Mettre en place une base de connaissances consultable par l'ensemble des utilisateurs.
- Recevoir des conseils sur l'évolution du parc, à court et moyen terme.
- Avoir un suivi des prestations réalisées.
- S'inscrire dans une démarche de respect environnemental. Plus précisément avoir une stratégie de gestion de la fin de vie de nos équipements, mais également une stratégie de sélection de fournisseurs orientés développement durable.

#### 4-4- SOLUTIONS ET PRESTATIONS ATTENDUES

- Assurer l'exploitation du réseau local.
- Coordonner les interventions curatives et préventives.
- Connecter les équipements au réseau local.
- Administrer le serveur :
  - Gestion des espaces disques.
  - Optimisation des performances système.
  - Configuration des services réseau et système.
  - Gestion des comptes utilisateurs.
- Mises à jour sur le serveur :
  - Installation des systèmes d'exploitation.
  - Installation des mises à jour.
  - Installation des correctifs de sécurité.
  - Installation et évolution des nouvelles versions logicielles.
  - Installation des périphériques.
- Assurer les opérations de maintenance du matériel :
  - Diagnostic du problème matériel.
  - Maintenance de premier niveau.
- Avoir un suivi des contrats de garanties.
- Mettre en place une politique de sécurité.
- Gestion des incidents :
  - Matériel.
  - Logiciel.
  - Applicatif.

- Proposition de délais de prise en charge et de résolution.
- Mettre en place un service de support :
  - Assistance personnalisée pour les postes utilisateurs.
  - Outil de gestion du support.
  - Conseils dans l'évolution des pratiques et de l'informatique (système d'exploitation, suite bureautique, logiciels et applications).
- Améliorer le dispositif de sauvegarde, de restauration et d'archivage des données.
- Homogénéiser le parc informatique (postes de travail, système d'exploitation, logiciels, suite bureautique).
- Proposition de mise en place de moyens humains (équipe informatique ou prestataire extérieur), pour assurer la partie informatique au sein de l'entreprise à long terme.
- Revoir la configuration réseau, de manière que le réseau ne soit pas dépendant d'un changement de FAI.
- Donner accès au WIFI à l'ensemble du bâtiment de l'entreprise.
- Améliorer l'efficacité du système de secours électrique.
- Avoir des périphériques d'impression et postes de travail en nombre suffisant.
- Remplacer l'intégralité des claviers et souris.
- Assurer une continuité de service.
- Être en règle vis-à-vis des normes environnementales D3E.
- Avoir un planning prévisionnel des différentes étapes.

## 4-5- CONTRAINTES

L'activité de l'entreprise ne doit pas être interrompue au moment du renouvellement du parc informatique. Pour rappel, nos horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8h à 18h.

Le nouveau parc devra être opérationnel au plus tard le 31/07/2021.

## 4-6- PÉRIMÈTRE

L'évolution du parc et la refonte du SI concernent l'ensemble de l'entreprise, sur le site situé 8 rue des Pays-Bas 44300 NANTES (bureaux, atelier et entrepôt).

La partie téléphonie est quant à elle hors-périmètre.

## 4-7- BUDGET

Pour ce projet nous n'avons pas établi de budget précis. Nous souhaitons le meilleur pour nos salariés, dans la mesure du raisonnable. Les solutions apportées devront être cohérentes avec nos activités et nos besoins. Nous étudierons minutieusement les propositions ayant le meilleur rapport qualité/prix.

## 4-8- DÉLAIS

- Lancement de l'appel d'offres : **vendredi 27/11/2020.**
- Date limite de réception du dossier de réponse à l'appel d'offres : **jeudi 04/02/2021.**
- Phase d'étude des dossiers réceptionnés : **du vendredi 05/02/2021 au mardi 09/02/2021.**
- Prise de contact avec le prestataire sélectionné : **jeudi 11/02/2021.**
- Notre nouveau parc informatique devra impérativement être 100% opérationnel **au plus tard le 31/07/2021.**

## 4-9- PERSONNE À CONTACTER

Monsieur Roger DUMAL (Technicien polyvalent)

MYA

8 rue des Pays-Bas

44300 NANTES

[roger.dumal@mya.bzh](mailto:roger.dumal@mya.bzh)

02.40.50.48.27

06.22.49.52.98

## 5- ACTE D'ENGAGEMENT

### POUR LES ENTREPRISES INDIVIDUELLES

Je soussigné (nom, prénoms): .....

Adresse : .....

Numéro de téléphone

Numéro d'identification S.I.R.E.T.(2) : .....

Numéro d'inscription au registre du commerce (1) (2)

Code d'activité économique principale NAF (1) : .....

### POUR LES SOCIÉTÉS

Je soussigné : M .

Agissant au nom et pour le compte de

Au capital de

Adresse du siège social :

Numéro de téléphone :

Numéro d'identification S.I.R.E.T. (1)

Numéro d'inscription au registre du commerce (1) (2)

Code d'activité économique principale NAF (1)

### POUR LES GROUPEMENTS

Nous Soussignés

M

Agissant en mon nom personnel

1er contractant domicilié à .....

Agissant au nom et pour le compte de la société .....

Numéro de téléphone :

Numéro d'identification SIRET (1) .....

Numéro d'inscription au registre du commerce (1)(2) .....

Code d'activité économique principal NAF (1) .....

Fait en un seul original

Signature et cachet du candidat

À ..... Porter la mention manuscrite

Le ..... « Lu et approuvé »

# POUR LE CESI



# I- REX ÉQUIPE

## I-1- ANTHONY GUENGARD

### TECHNIQUE

En ce qui me concerne, j'ai trouvé ce projet plus compliqué. Je trouve qu'il y avait plus de parties rédactionnelles que dans les précédents sujets.

Ça m'a d'ailleurs permis de voir que c'est vraiment un point qui me fait défaut et qui me gêne.

### ORGANISATIONNEL

Ayant des difficultés au niveau de la rédaction, avec l'accord des membres du groupe ; je me suis chargé surtout d'autres parties nécessitant moins de commentaires.

### HUMAIN

J'ai très apprécié de travailler avec ce groupe. En outre la bonne cohésion du groupe, nous nous organisons pour se contacter une fois par semaine afin de faire un point quant à notre avancée sur le projet.

Nous nous sentions en confiance les uns avec les autres. Le fait d'avoir travaillé avec Morgane et Yannick dans d'autres projets m'a permis également d'être bien plus à l'aise pour dialoguer et poser des questions.

## I-2- YANNICK LE CALVÉ

### TECHNIQUE

Contrairement aux précédents projets dans lesquels je possédais déjà des notions dans les sujets abordés, la rédaction d'un cahier des charges est un sujet totalement nouveau pour moi. Le sujet reste néanmoins intéressant et très instructif puisqu'il touche un autre aspect du métier et sort du cliché du « technicien enfermé dans son bureau ».

Cette partie du projet demandait d'effectuer un travail de recherche et de rédaction, ce qui ne fut pas ressenti comme la partie la plus difficile. Néanmoins, n'ayant jamais travaillé sur le sujet, en dehors des consignes des précédents projets, j'ai eu le sentiment de ne pas savoir si le travail effectué nous menait dans la bonne direction ou bien si nous n'étions pas hors sujet.

### ORGANISATIONNEL

Sur cette première partie de projet, les tâches ont été réparties selon les compétences et les préférences de chacun ce qui nous a permis de garder cette bonne dynamique tout le long du projet.

J'ai donc eu la charge de m'occuper de trouver des problématiques sur la partie serveur et réseau. Pour cette partie j'ai pu m'inspirer de problématiques réelles rencontrées en entreprise auprès de nos clients professionnels tels que des serveurs obsolètes par exemple, je n'ai pas eu de difficultés à trouver de quoi alimenter le projet.

Cependant, j'ai rencontré davantage de difficultés pour m'organiser dans mon travail du fait du pic d'activité en entreprise rencontré ces dernières semaines, j'ai ainsi pu avancer sur le projet principalement les week-ends mais beaucoup plus difficilement en semaine.

Mon principal axe d'amélioration sur l'organisation du projet sera de me bloquer un peu plus de temps en semaine qui sera dédié à l'avancée du projet.

## HUMAIN

La communication entre les membres du groupe a été très bonne, tout le monde a su se rendre disponible. Les échanges furent réguliers tout au long de cette partie du projet avec des réunions chaque semaine, y compris en dehors de ces dates. Aucun point négatif n'est à relever.

## I-3- MORGANE LE FRANC

### TECHNIQUE

Ce nouveau projet a été une toute nouvelle expérience pour moi qui n'avais jamais eu l'occasion de rédiger un cahier des charges sous cette forme.

Ce qui m'a paru le plus compliqué, a été le fait de bien organiser la rédaction du rapport. À 10 jours du rendu, j'ai eu de gros doutes sur l'organisation du rendu final car j'avais la sensation qu'il manquait des points importants. J'ai donc proposé à mes coéquipiers de réorganiser les chapitres. Néanmoins, étant novice dans ce type d'exercice, je n'ai pas encore la certitude de sa parfaite réussite, ce qui est un peu frustrant et stressant.

En revanche, la partie rédactionnelle a été beaucoup plus simple pour moi. À l'aise en écriture, je n'ai pas eu de problèmes à mettre en forme nos idées.

Je pense donc avoir encore des progrès à faire, notamment sur l'organisation des idées et de la rédaction, ainsi que sur la structuration des documents.

### ORGANISATIONNEL

Pour cette phase 1 du projet Cas H, je me suis proposée de représenter l'équipe et donc d'organiser le projet.

Nous avons commencé par travailler en groupe afin de déterminer les différentes tâches et différents points à mettre en avant dans notre dossier. Chacun a ensuite choisi un sujet à travailler, en fonction de ses connaissances, compétences et envies. J'ai ainsi travaillé majoritairement sur la partie rédactionnelle (présentation entreprise, charte graphique, problématiques, appel d'offres) et la mise en page du dossier. Étant actuellement beaucoup plus disponible que mes coéquipiers, cette charge de travail ne m'a posé aucune difficulté.

En ce qui concerne l'organisation globale du projet, j'ai organisé des réunions très régulières, ce qui a permis à l'équipe de garder un bon rythme de travail.

## HUMAIN

Pour la toute première fois nous avons eu l'occasion de constituer nous-mêmes notre équipe. Nous nous sommes donc mutuellement choisis par affinités.

Ayant déjà eu la chance de travailler avec Anthony sur le projet Start, et avec Yannick sur le projet Évolution, je connaissais leurs motivations et leur façon de travailler. En sachant qu'ils sont de parfaits coéquipiers, je suis ravie de mener ce projet à bien à leurs côtés.

Nous avons tous les trois une très bonne communication, basée sur de nombreux échanges, des choix toujours faits en groupe, et des réunions très régulières. Chacun des membres est impliqué, ce qui est très agréable.