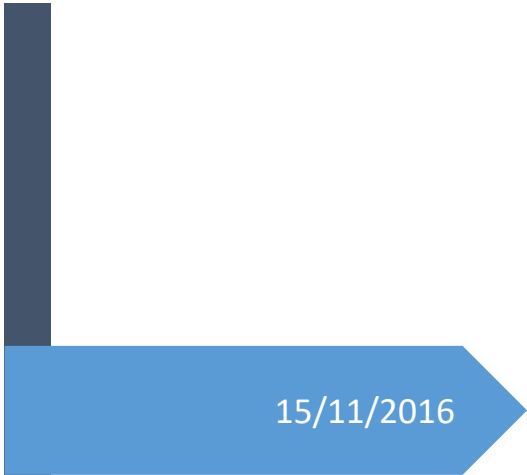
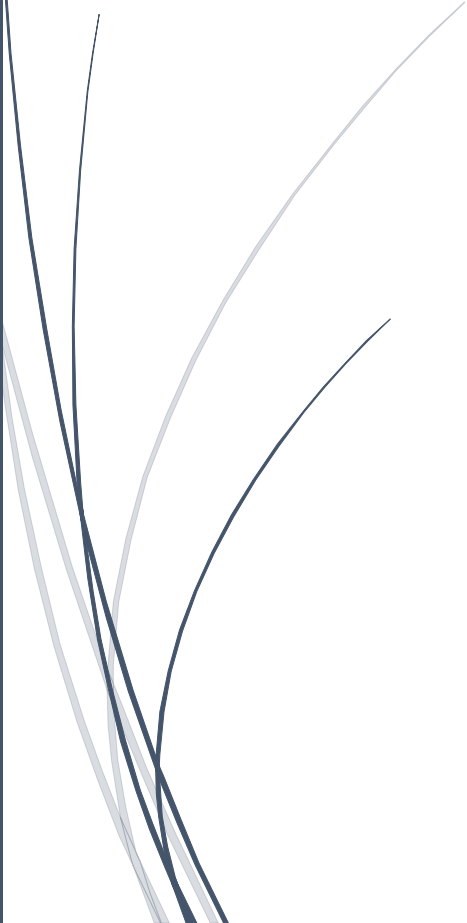


A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow points to the right from the bar, containing the date.

15/11/2016

Projet SAS

Several thin, curved lines in dark blue and light grey originate from the bottom left and sweep upwards and to the right.

Kilian Farrant et Ludovic Boutry

CESI D'ANGOULEME

Sommaire

Présentation du projet.....	2
Présentation du client	3
Présentation de notre entreprise.....	4
Charte Informatique et Obligation Légal	5
Définition	5
Conditions générales d'utilisation	5
Traitement des données sensibles	6
Les Garanties pour la vie privée	6
Les dispositions légales pour le filtrage des contenus	6
Utilisation de l'outil informatique	7
Mesures de sauvegarde.....	9
Charte Qualité Service Client.....	10
Mémo Interne	11
Devis	12
PC Fixe milieu de gamme :.....	12
PC Fixe haut de gamme	13
PC Portable	14
Serveur et NAS.....	15
Nos services	16

Présentation du projet

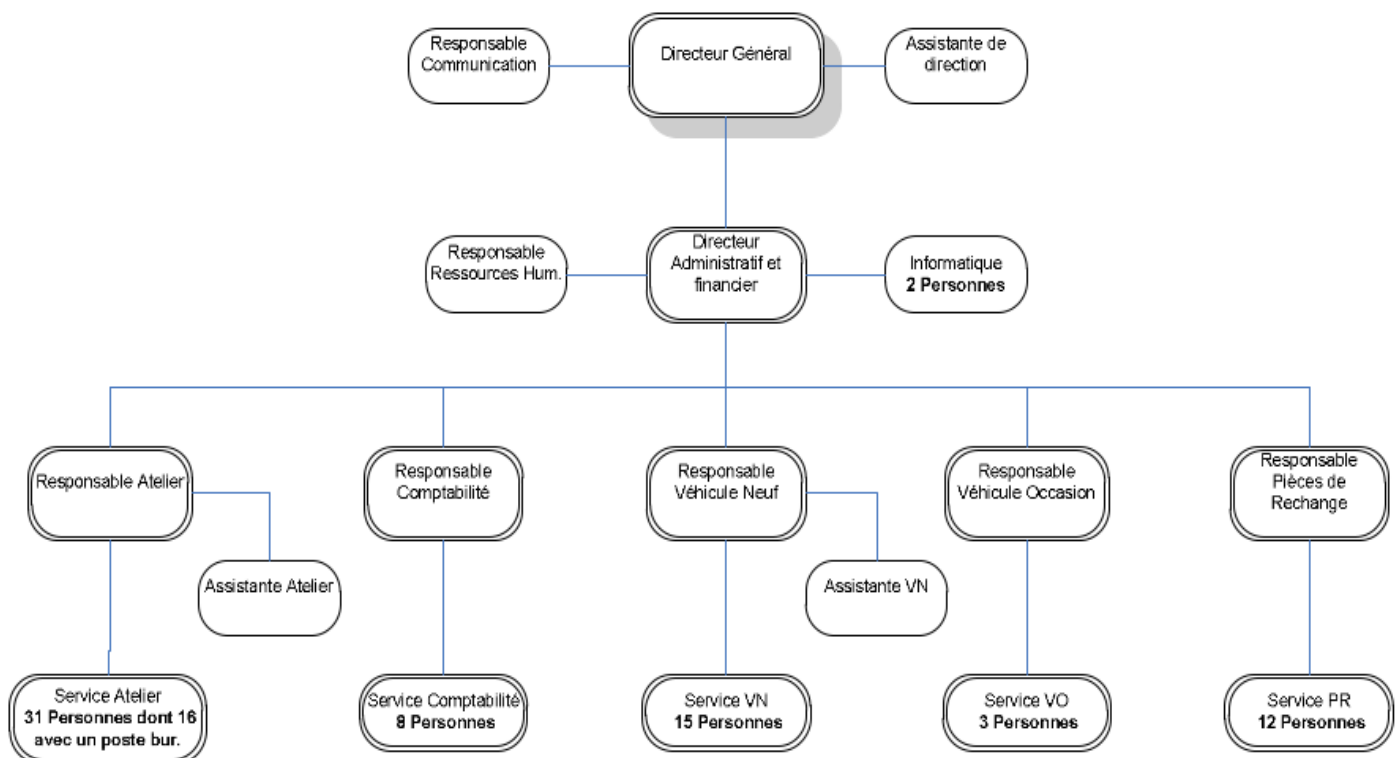
- Acquérir les comportements appropriés en entreprise.
- Identifier les mesures réglementaires régissant la mise en œuvre de l'informatique dans l'entreprise.
- Être capable d'apporter des solutions rapides à des problématiques perturbant le bon fonctionnement de l'entreprise dans sa production de biens ou de services.
- Être capable de concevoir un dossier de synthèse, de communiquer et défendre les choix effectués.

Présentation du client

Notre SSII, Allsafe, souhaite obtenir la gestion du parc informatique (70 à 80 postes) du concessionnaire « AutoConcept ». Ce dernier souhaite externaliser les prestations informatiques aujourd'hui exécutées par deux informaticiens en internes. D'autres entreprises concurrentes sont aussi en courses.

L'un des deux informaticiens de l'entreprise « AutoConcept » sera recruté

Organigramme de la société « AutoConcept »

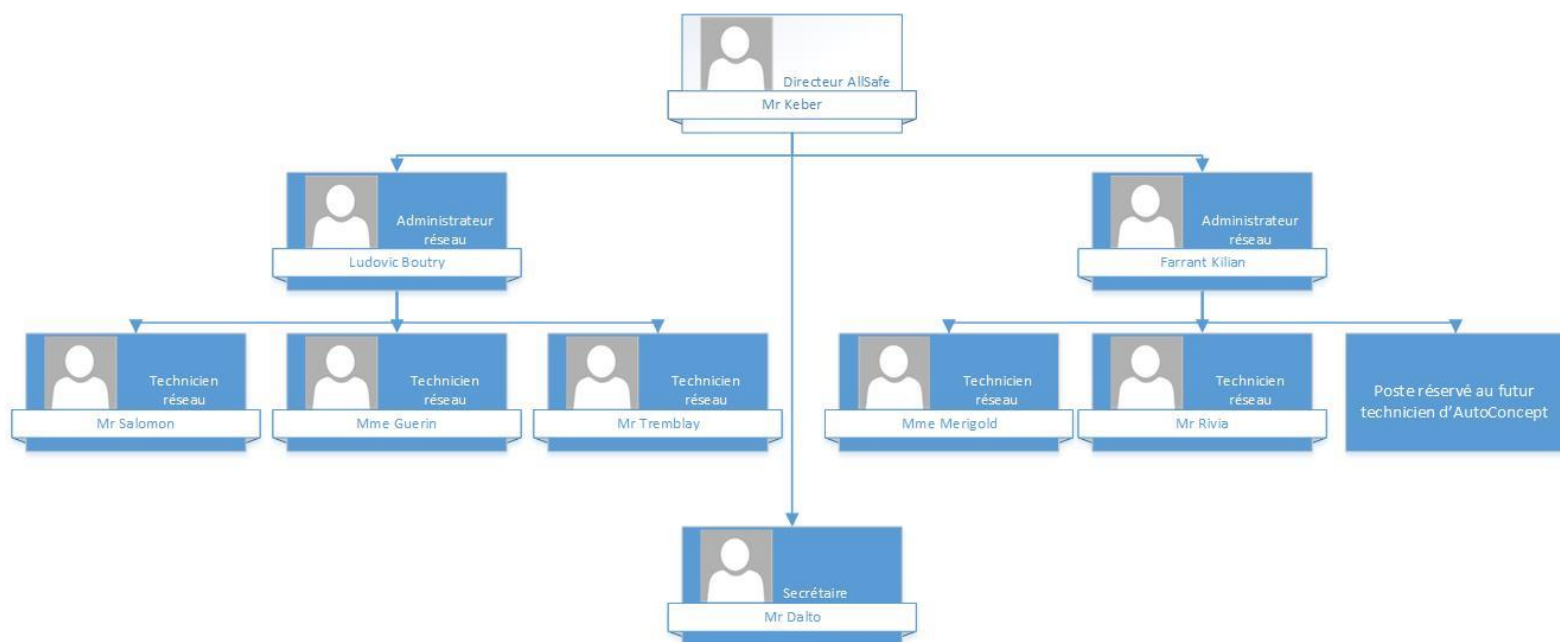


Présentation de notre entreprise

Notre entreprise est une SSII (société de services en ingénierie informatique).



Organigramme :



Adresse : 481 Boulevard Alfred Daney, 33000 Bordeaux (France)

Téléphone : +33 (0) 5 45 65 32 54

E-mail : Contacte@Alsafe.com

Chiffre d'affaire : 220 000€

Capital Social : 6500€

Secteur d'activités : Informatique, Réseau, Gestion de Parc

L'entreprise a été créée en 2012 par Mr Keber, il a commencé à travailler seul puis il a recruté 9 employés pour satisfaire sa clientèle grandissante.

Charte Informatique **et Obligation Légal**

Définition

Le danger informatique pour les entreprises : de nos jours toute les entreprises son dépendante d'un système informatique, il permet une productivité accrue mais représente un danger non négligeable pour l'entreprise.

Dès lors ou un système informatique est utilisé dans une entreprise une loi d'utilisation décrit dans une charte est imposé. Elle a pour but de définir les conditions d'utilisation du système informatique.

A partir du moment où un salarié est amené a utilisé le système informatique de l'entreprise il est soumis à cette charte qu'il aura préalablement signé en même temps que son contrat de travail.

L'existence de cette charte est une obligation pour assurer la sécurité de l'entreprise. Tout matériel informatique qu'il soit d'ordre personnel ou professionnel sera soumis à cette charte et devra être déclaré sur le réseau informatique de l'entreprise.

Conditions générales d'utilisation

L'entreprise « AutoConcept » met à disposition un système d'information et de communication, cependant dans le cas du non-respect de la charte l'entreprise ne sera pas tenu responsable du non-respect de la charte, la personne ayant commis une faute en ne respectant pas la charte sera soumise à des sanctions qui seront adapter à la hauteur de l'incident.

Les mises à jour et logiciels proposés par l'entreprise sont automatiquement installées depuis le serveur de l'entreprise, en aucun cas l'utilisateur n'a le droit d'empêcher leur installation.

L'entreprise met à disposition un serveur de stockage, l'utilisateur n'est donc pas autorisé à stockés des fichiers illégaux (film piratés, fichiers contenant des virus, fausse licence logiciels), a caractère pornographique, ou tout autre fichiers pouvant nuire à l'entreprise.

Traitement des données sensibles

Dans le cas où des données sensibles sont gérées, une autorisation auprès de la CNIL est nécessaire.

Au-delà de l'autorisation de la CNIL, la personne à qui appartiennent les données sensibles doit être informée et consentir au traitement et à la collecte des données.

Les personnes collectant et traitant les données sensibles, sont soumises à une clause de confidentialité qui les empêche de divulguer toute information ou donnée collectée.

Dans le cas du non-respect des règles présentement citées, l'entreprise concernée se voit en proie à des sanctions. Telles qu'une peine pénale, de 300 000 € et jusqu'à 5 ans d'emprisonnement.

Les Garanties pour la vie privée

La protection des courriels personnels : Un employeur ne peut pas librement consulter les courriels personnels de ses employés.

Les fichiers : Par défaut, les fichiers ont un caractère professionnel et l'employeur peut y accéder librement. Si les fichiers sont identifiés comme personnels, l'employeur peut y accéder en présence de l'employé ou après l'avoir prévenu.

La communication des mots de passe : Les identifiants et mots de passe (session, messagerie...) sont confidentiels et ne doivent pas être transmis à l'employeur. Si un employé absent a sur son poste des informations indispensables à la poursuite de l'activité, son employeur peut exiger la communication de ses codes si l'administrateur réseau ne peut pas fournir l'accès au poste.

Les dispositions légales pour le filtrage des contenus

Pour protéger l'entreprise du point de vue de la loi, on peut mettre en place un proxy qui permettra de limiter l'accès à des sites non autorisés ainsi qu'au téléchargement de certains fichiers ou logiciels. Ou bloquer l'utilisation de certains protocoles réseaux. On peut aussi limiter la quantité de données que l'utilisateur utilise pour aller sur internet, et même utiliser des outils pour analyser certaines pièces jointes de mail, etc.

Si le contrôle d'un salarié, est souhaité, une demande préalable à la CNIL est obligatoire.

La mise en place de tels dispositifs de sécurité nécessite d'avoir informé tout employé qui y est soumis (voir article L.1222-4 du code du travail).

Utilisation de l'outil informatique

L'utilisation des outils informatiques c'est largement développée dans le monde du travail. Une utilisation personnelle de ces outils est tolérée par les tribunaux si elle reste raisonnable et n'affecte pas la sécurité des réseaux ou la productivité. C'est à l'employeur de fixer les contours de cette tolérance et d'en informer ses employés.

L'information des employés

Les instances représentatives du personnel doivent être informées ou consultées avant la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle de l'activité.

Chaque employé doit être notamment informé :

- Des finalités poursuivies,
- Des destinataires des données,
- De son droit d'opposition pour motif légitime,
- De ses droits d'accès et de rectification.

Cette information peut se faire au moyen d'une charte ou d'une note individuelle.

Plan de sécurisation des données

a) Sécurité des comptes

Login :

Il sera impérativement composé de la première lettre du prénom de l'utilisateur suivi de son nom de famille, il ne sera pas modifiable.

Mot de passe :

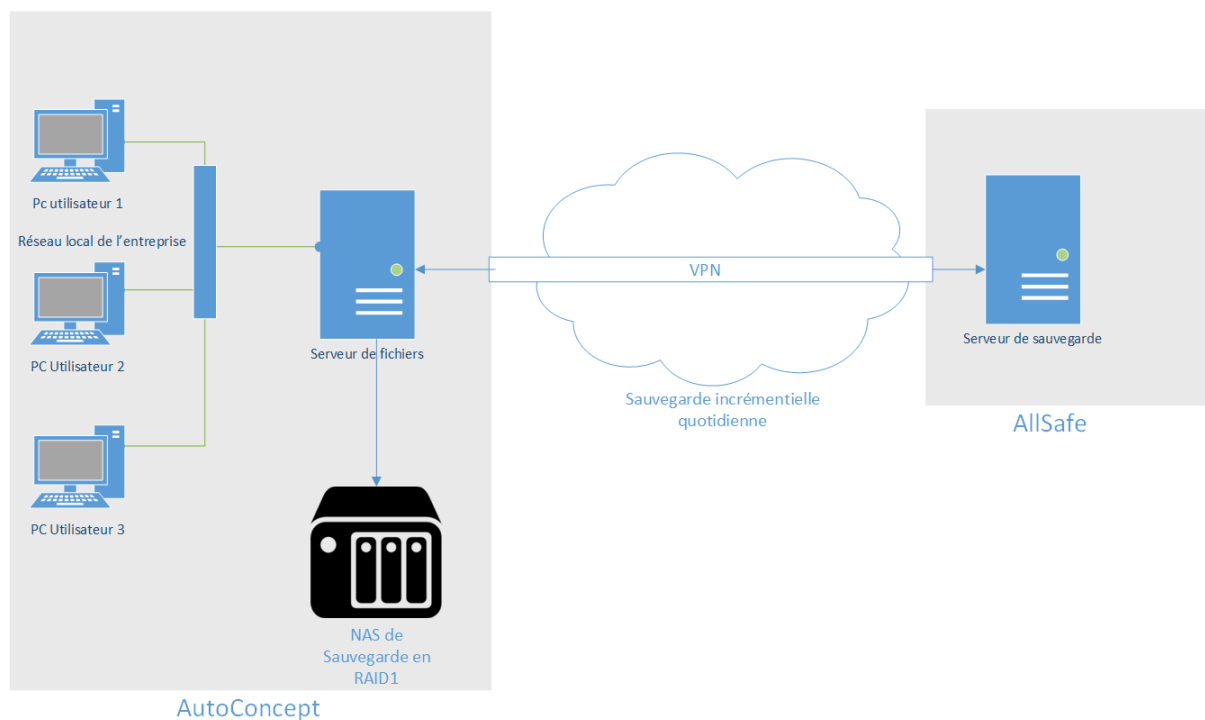
Il sera composé de 8 caractères minimum avec une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial conforme aux recommandations de la CNIL. Il ne devra apparaître dans aucun dictionnaire français ou toute autre langue.

Ce dernier sera modifiable à tout instant et il sera demandé tous les trois mois de le modifier.

Pour obtenir ses identifiants l'utilisateur devra au préalable signer la charte informatique de l'entreprise. Son identifiant et un mot de passe temporaire lui seront communiqués par écrit. Ce mot de passe devra être modifié à la première connexion. De plus il ne sera pas possible à l'utilisateur de modifier son mot de passe par un déjà saisi auparavant.

Mesures de sauvegarde

Le serveur de fichier est sauvegardé sur un NAS en local équipé d'un système de redondance (deux disques en RAID1) la sauvegarde sera exécutée quotidiennement. Nous vous proposons de répliquer cette sauvegarde sur un site distant afin de protéger vos données. La méthode de sauvegarde utilisée (sauvegarde incrémentielle avec 1 sauvegarde complète par semaine chaque complète doit être conservée un mois) de sauvegarder quotidiennement uniquement les modifications effectuées sur le serveur. Cela optimisera votre connexion internet. Le serveur de sauvegarde sera équipé d'un système de redondance (disques en RAID5 avec un disque de spare).



Charte Qualité Service Client

Notre charte qualité s'adapte en fonction des retours de nos clients, en outre elle permet l'entière satisfaction de ces derniers.

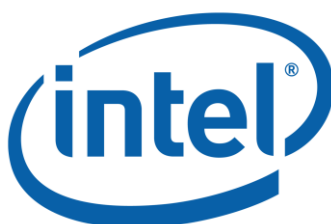
Cette charte qualité est appliquée par tous nos techniciens elle est composée de plusieurs parties :

A) Les interventions

- Elles sont effectuées sous 4 heures pour les pannes critiques (déterminer lors d'un appel téléphonique).
- Nous proposons un contrat de maintenance avec un technicien sur site (2 fois par semaine) si l'entreprise le permet, cela permettra un gain de vitesse dans la résolution des pannes non critiques.
- Dans le cas des pannes qui nécessitent un temps de réparation important, nous vous proposons un PC de prêt pour qu'aucune perte de temps ou d'argent ne soit constatée.
- Dans le cas d'une réparation de longue durée un suivi est disponible par le biais de l'application GLPI qui gère les demandes de réparation. Il vous sera donc possible de connaître tout ce qui aura été effectué sur votre PC.

B) Garanties de notre entreprise

- Un système de sauvegarde complet, de qualité et performant sécurisé par une liaison VPN.
- Un service disponible du Lundi au Vendredi de 8h00 à 19h00. (Service d'astreinte disponible en supplément)
- Les équipements les plus adaptés aux besoins de l'entreprise ainsi que leurs budgets.
- Nous garantissons une confidentialité totale de vos données, en effet chacun de nos techniciens ont signé une clause de confidentialité qui les empêche de consulter et divulguer vos données personnelles.
- Un serveur d'antivirus d'entreprise (McAfee ePolicy Orchestrator).
- Le stockage des historiques de navigation pour une durée minimum d'un an.
- Le renouvellement de vos PC les plus anciens par des PC neufs installés par nos soins provenant de nos partenaires tous les ans.
- Des partenariats de qualité avec des grandes marques telles qu'ASUS, Lenovo mais aussi Intel



Mémo Interne

Note à tous les employés :

Afin que toutes les interventions se passent dans les meilleures conditions nous demandons à l'intervenant mais aussi au client d'adopter un comportement approprié décrit à travers ces quelques points :

- une prise de connaissance du problème avant l'intervention.
- Nous demandons à tous nos techniciens d'utiliser un langage simple et compréhensif et de garder tous les termes techniques pour eux.
- Nous demandons également au client de laisser le technicien effectuer son travail et ne pas le déranger par des questions incessantes ou même par des plaintes dû aux problèmes informatiques, en effet le technicien est là pour vous aider.
- Aucun retard ne sera toléré, nous recommandons même d'arriver sur le lieu de l'intervention 5 à 10 minutes avant l'horaire prévu.
- Une tenue vestimentaire appropriée pour les techniciens, il ne sera toléré ni jogging, ni short, nous conseillons même de porter un costume.

Devis

PC Fixe milieu de gamme :

Comme expliqué dans notre Charte Qualité Service Client, nous vous proposons un renouvellement de vos anciens PC par des PC neufs, dans le cas de votre entreprise nous vous proposons un renouvellement de 20 PC par an dans le cas 80 PC en 4 ans ce qui représente l'intégralité de votre parc informatique renouvelé en 4 ans.

All Safe

Devis

481 Boulevard Alfred Daney
33000 Bordeaux (France)
+33 (0) 5 45 65 32 54

DATE 22/11/2016
Devis N° 100
Code client 6987456

Devis à l'attention de :
AutoConcept
Rue de La Liberté
16000 Angoulême
+33 (0) 5 69 48 29 74

Devis valide jusqu'au : 02/12/2016
Préparé par : Farrant Kilian

Commentaires ou instructions spéciales : Aucun

REPRÉSENTANT	NUMÉRO DE BON DE COMMANDE	DATE D'EXPÉDITION	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
Mr Keber					Payable à expédition

QUANTITÉ	DE DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	Taxe	MONTANT
20	Lenovo S510 SFF (10KY000DFR)	478,95	Déjà Comprise	9 579,00
1	Intel Core i3-6100 (Dual-Core 3.7 GHz - Cache 3 Mo)			
1	4 Go de mémoire DDR4 2133 MH			
1	Disque dur de 500 Go (7200 RPM)			
1	Intel HD Graphics 530			
1	Windows 10 Professionnel 64 bits			
1	1 an de garantie			
1	Souris et clavier fournis			
20	LG 22" LED -22M38A-B	139,95	Déjà Comprise	2 799,00
20	Service de préparation et mise en place des PC sur site	50,00	10	1 200,00
TOTAL				€ 13 578,00

PC Fixe haut de gamme

Dans le cas où certains employés désirent des PC plus puissants, nous vous proposons cette gamme de PC vendue à l'unité par notre entreprise sur demande de votre part.

All Safe

Devis

481 Boulevard Alfred Daney
33000 Bordeaux (France)
+33 (0) 5 45 65 32 54

DATE 22/11/2016
Devis N° 100
Code client 6987456

Devis à l'attention de :
AutoConcept
Rue de La Liberté
16000 Angoulême
+33 (0) 5 69 48 29 74

Devis valide jusqu'au : 02/12/2016
Préparé par : Farrant Kilian

Commentaires ou instructions spéciales : Aucun

REPRÉSENTANT	NUMÉRO DE BON DE COMMANDE	DATE D'EXPÉDITION	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
Mr Keber					Payable à expédition

QUANTITÉ	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	Taxe	MONTANT
1	Intel NUC-I5-8-S1-H10-10P	769,95	Déjà Comprise	769,95
1	Intel Core i5-6260U (Dual-Core 1.9 GHz-cache 4 Mo)			
1	8 Go DDR4 PC4-17000 - DDR4 2133 MHz			
1	SSD 120 Go M.2			
1	HDD 1To 5400 RPM			
1	Intel HD Graphics 540			
1	Windows 10 Professionnel 64 bits			
1	1 an de garantie			
1	Souris et clavier fournis			
1	ASUS VP228T	139,95	Déjà Comprise	139,95
1	Service de préparation et mise en place des PC sur site	50,00	10	60,00
TOTAL				€ 909,90

PC Portable

Comme pour les PC fixe haute gamme nous vous proposons des PC portable vendu à l'unité sur demande de votre part.

All Safe

481 Boulevard Alfred Daney
33000 Bordeaux (France)
+33 (0) 5 45 65 32 54

Devis à l'attention de :
AutoConcept
Rue de La Liberté
16000 Angoulême
+33 (0) 5 69 48 29 74

Devis

DATE 22/11/2016
Devis N° 100
Code client 6987456

Devis valide jusqu'au : 02/12/2016
Préparé par : Farrant Kilian

Commentaires ou instructions spéciales : Aucun

REPRÉSENTANT	NUMÉRO DE BON DE COMMANDE	DATE D'EXPÉDITION	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
Mr Keber					Payable à expédition

QUANTITÉ	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	Taxe	MONTANT
1	ASUS K501UX-DM100T	899,95	Déjà Comprise	899,95
1	Intel Core i5-6200U (Dual-Core 2.3 GHz - Cache 3 Mo)			
1	8 Go (mémoire soudée de 4 Go + 4 Go DDR3L)			
1	HDD 1To 5400 RPM - SATA 6Gb/s			
1	SSD 128 Go M.2			
1	NVIDIA GeForce GTX 950M			
1	Windows 10 Professionnel 64 bits			
1	2 ans de garantie			
1	Communication sans fil Wi-Fi AC + Bluetooth 4.0			
1	Ecran de 15.6" LED Full HD (1920 x 1080)			
1	Service de préparation et mise en place des PC sur site	50,00	10	60,00
TOTAL				€ 899,95

Serveur et NAS

Pour votre système de sauvegarde nous avons effectué un devis regroupant le serveur le NAS ainsi que leurs disques durs.

All Safe

Devis

481 Boulevard Alfred Daney
33000 Bordeaux (France)
+33 (0) 5 45 65 32 54

DATE 22/11/2016
Devis N° 100
Code client 6987456

Devis à l'attention de :
AutoConcept
Rue de La Liberté
16000 Angoulême
+33 (0) 5 69 48 29 74

Devis valide jusqu'au : 02/12/2016
Préparé par : Farrant Kilian

Commentaires ou instructions spéciales : Aucun

REPRÉSENTANT	NUMÉRO DE BON DE COMMANDE	DATE D'EXPÉDITION	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
Mr Keber					Payable à expédition
QUANTITÉ	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	Taxe	MONTANT	
1	Lenovo ThinkServer TD350 Intel Xeon E5-2620 v4 (Octa-Core 2.1 GHz - Cache 20 Mo) 16 Go de mémoire DDR4 8 emplacements pour disques durs 2.5 pouces SATA / SAS	1 833,95	déjà comprise	1 833,95	
2	Lenovo ThinkServer HDD 1 To 2.5"	389,95	déjà comprise	779,90	
1	Synology DiskStation DS216+ II	349,95	déjà comprise	349,95	
3	WD Red 2 To SATA 6Gb/s	99,95	déjà comprise	299,85	
1	Préparation et mise en service du serveur et du NAS	600,00	120	720,00	
				TOTAL	€ 3 983,65

Nos services

All Safe

Devis

481 Boulevard Alfred Daney
33000 Bordeaux (France)
+33 (0) 5 45 65 32 54

DATE 22/11/2016
Devis N° 100
Code client 6987456

Devis à l'attention de :
AutoConcept
Rue de La Liberté
16000 Angoulême
+33 (0) 5 69 48 29 74

Devis valide jusqu'au : 02/12/2016
Préparé par : Farrant Kilian

Commentaires ou instructions spéciales : Aucun

REPRÉSENTANT	NUMÉRO DE BON DE COMMANDE	DATE D'EXPÉDITION	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
Mr Keber					Payable à expédition
QUANTITÉ	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	Taxe	MONTANT	
1	Contrat de maintenance parc informatique HelpDesk Intervention sur site Gestion du domaine maintenance des serveurs et des PC gestion de la sauvegarde	1 199,00	259,8	1 458,80	
1	Location d'un serveur de sauvegarde externalisé	35,00	7	42,00	
1	Licence antivirus McAfee ePolicy Orchestrator	11,92		11,92	
80	licence McAfee Essential Security for Businesses	2,05		164,00	
				TOTAL	€ 1 676,72

Glossaire

NAS : Un serveur de stockage en réseau, également appelé stockage en réseau NAS, boîtier de stockage en réseau ou plus simplement NAS (de l'anglais Network Attached Storage), est un serveur de fichiers autonome, relié à un réseau dont la principale fonction est le stockage des données en un volume centralisé pour des clients réseau hétérogènes.

Hyperviseur : En informatique, un **hyperviseur** est une plate-forme de virtualisation qui permet à plusieurs systèmes d'exploitation de travailler sur une même machine physique en même temps.

VPN : En informatique, un réseau privé virtuel, de l'anglais Virtual Private Network, est un système permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants. On utilise notamment ce terme dans le travail à distance, ainsi que pour l'accès à des structures de type cloud computing.

Domaine : Dans l'environnement de réseau Microsoft, la notion de domaine définit un ensemble de machines partageant des informations d'annuaire

AD : **Active Directory** (AD) est la mise en œuvre par Microsoft des services d'annuaire LDAP pour les systèmes d'exploitation Windows. L'objectif principal d'**Active Directory** est de fournir des services centralisés d'identification et d'authentification à un réseau d'ordinateurs utilisant le système Windows.