

# Modèle de Cahier des Charges Infogérance

- Décrire votre entreprise et votre projet
- Vérifier les compétences des prestataires IT

# Sommaire

Présentation de votre entreprise

Définition de votre projet

Les compétences du prestataire

-  Assistance utilisateurs
-  Exploitation réseau
-  Exploitation système
-  Postes de travail
-  Plan de secours informatique (PSI)

Grille d'évaluation

# Votre entreprise

Date de création :

Activité principale :

Nombre de salariés :

Nombre d'utilisateurs :

Nombre de sites (France et Etranger) :

## L'assistance utilisateur

OUI

NON

Un service de support aux utilisateurs existe-t-il ?  
Si oui, quelles sont les plages horaires disponibles ?

Existe-t-il des statistiques sur la résolution des incidents ?  
Si oui, pouvez-vous nous les fournir ?

Si oui, quelles sont ces statistiques et leur fréquence de diffusion ?

Si oui, que souhaiteriez-vous améliorer ?

Un engagement de niveau de service minimal est-il défini ?  
Si oui, quel est ce niveau de service ? Est-il suffisant ?

## L'infrastructure réseau

OUI

NON

Avez-vous un schéma de l'infrastructure réseau actuelle ?  
Les sites de votre entreprise sont-ils aujourd'hui interconnectés ?  
Si oui, comment ?

Des solutions sans fil sont-elles en place ?  
Si oui, lesquelles ?

Disposez-vous d'accès à distance ?  
Si oui, lesquels ?

Disposez-vous d'un réseau Wifi ?  
Si oui, lesquels ?

Privé  
Guest - portail captif

En matière de sécurité réseau, quelles sont les technologies en place ?  
Firewall  
VPN  
Autres (Token, MFA, etc.)

Quel est le nombre de sites concernés par le projet d'infogérance ?

Quel est le nombre d'utilisateurs par site ?

Quel est le nombre d'utilisateurs sédentaires ?

Quel est le nombre d'utilisateurs nomades ?

Quel est les profils des utilisateurs ?

Pouvez-vous établir, pour chaque site, la liste des applications concernées par les échanges de données :

Messagerie électronique (serveur on premise, 365, etc.)

Application de gestion (ERP, ...)

Application collaborative

VOIP

Vidéo

Infrastructure (stockage, consolidation, ...)

Autres, lesquelles

## L'infrastructure système

OUI

NON

Un engagement de niveau de service est-il déjà défini ?

Si oui, ce niveau de service est-il suffisant ?

Êtes-vous en mesure d'établir un inventaire détaillé de votre infrastructure système ?

Nombre de machines physiques :

Nombre de machines virtuelles :

Spécificités pour machines virtuelles (RDS, base de données, fichiers, etc.)

Êtes-vous en mesure d'établir un inventaire détaillé de l'infrastructure en place en matière de stockage, de sauvegarde et d'archivage ?

Types et modèles des technologies matérielles

Capacités disponibles / utilisées

Types et modèles des technologies logicielles

Processus et automatismes

Rétention des sauvegardes

Versionning des sauvegardes