

Gestion de la Performance Informationnelle

Exercices

- Contrats de Services
- Indicateurs SI
- Coûts & budgets SI
- Évaluation des projets

V. 1.0 novembre 2023

Contrat de services

3 Mini-cas : Conseil régional de Normandie ★★★

Compétence visée

Identifier les enjeux du contrat en cohérence avec le 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.

- 1) Identifiez les acteurs et leur rôle
- 2) Proposez un macro-processus du traitement qui sera réalisé
- 3) Donnez les éléments principaux du contrat de service
- 4) Faites une comparaison des solutions possibles (interne, externe en France, offshore)
- 5) Formulez des recommandations à A. Sebbah sur le contrat

Compétences visées

- **Identifier** les enjeux du contrat en cohérence avec le contexte organisationnel
- **Accompagner** une démarche d'élaboration de contrat de services et de négociation avec les parties prenantes

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 Cofely 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.

Annexe

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 12 000 collaborateurs répartis dans 50 filiales et agences, exploite 65 000 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

- 1) Identifiez les acteurs et leur rôle
- 2) Quels sont les objectifs de Cofely dans le changement de mode de contrat ?
- 3) Quel type de contrat est choisi ? Quels sont les avantages par rapport à un contrat en régie ?
- 4) Donnez les points principaux qui pourraient figurer dans un SLA
- 5) Identifier les composantes de l'infrastructure informatique de Cofely.
- 6) Comparer l'organisation antérieure (multi-prestataires en régie) avec celle mise en œuvre avec Digora.
- 7) Proposez 3 indicateurs pertinents pour le SLA
- 8) Quelles sont les clauses RGPD à insérer dans le contrat ?

Gestion de la Performance Informationnelle

- Contrats de Services
- Indicateurs SI
- Coûts & budgets SI
- Évaluation des projets



Tableaux de bord

2 Mini-cas : Workflow ★★★

Compétence visée

Identifier et évaluer les indicateurs de performance ou de qualité au sein d'une organisation

Un certain nombre d'activités, de votre cabinet, pourraient être automatisées en mettant en place un *workflow*. Vous aimeriez pouvoir déterminer lesquelles. Par exemple, quand un courriel est reçu, sur la boîte mail générale, il faut pouvoir le ventiler rapidement vers le destinataire concerné. Il faut aussi éliminer les spams. Vous devez déterminer des indicateurs liés à l'activité de courrier électronique.

Des logiciels de traitement des emails existent. Ils fonctionnent sur la base de filtres bayésiens capables de déterminer si un courriel est un spam et vers qui le transférer sinon. Ces filtres s'améliorent à l'usage par apprentissage automatique.

1. Quel serait l'objectif de ces indicateurs ? À quels stades de la performance interviendraient-ils ?
2. À quel niveau de décision de tels indicateurs seraient-ils rattachés ?
3. Donnez des exemples d'indicateurs alternatifs. Justifiez votre réponse.

- 1) Identifiez les acteurs et leur rôle
- 2) Quels sont les objectifs de Cofely dans le changement de mode de contrat ?
- 3) Quel type de contrat est choisi ? Quels sont les avantages par rapport à un contrat en régie ?
- 4) Donnez les points principaux qui pourraient figurer dans un SLA
- 5) Identifier les composantes de l'infrastructure informatique de Cofely.
- 6) Comparer l'organisation antérieure (multi-prestataires en régie) avec celle mise en œuvre avec Digora.
- 7) Proposez 3 indicateurs pertinents pour le SLA
- 8) Quelles sont les clauses RGPD à insérer dans le contrat ?

Tableaux de bord

Mini-cas introductif :

Une entreprise constate un retard croissant dans ses projets informatiques et des plaintes sur la qualité de service du support utilisateur. La direction demande un tableau de bord de pilotage de la DSI.

Questions aux étudiants :

- Qui doit être destinataire du tableau de bord ?
- Quelles grandes familles d'indicateurs faut-il envisager ?

Tableaux de bord

2 Mini-cas : Workflow ★★★

Compétence visée

Identifier et évaluer les indicateurs de performance ou de qualité au sein d'une organisation

Un certain nombre d'activités, de votre cabinet, pourraient être automatisées en mettant en place un *workflow*. Vous aimeriez pouvoir déterminer lesquelles. Par exemple, quand un courriel est reçu, sur la boîte mail générale, il faut pouvoir le ventiler rapidement vers le destinataire concerné. Il faut aussi éliminer les spams. Vous devez déterminer des indicateurs liés à l'activité de courrier électronique.

Des logiciels de traitement des emails existent. Ils fonctionnent sur la base de filtres bayésiens capables de déterminer si un courriel est un spam et vers qui le transférer sinon. Ces filtres s'améliorent à l'usage par apprentissage automatique.

1. Quel serait l'objectif de ces indicateurs ? À quels stades de la performance interviendraient-ils ?
2. À quel niveau de décision de tels indicateurs seraient-ils rattachés ?
3. Donnez des exemples d'indicateurs alternatifs. Justifiez votre réponse.

- 1) Identifiez les acteurs et leur rôle
- 2) Décrivez le ou les processus concernés.
- 3) Pour les étapes qui vous semblent importantes, pourquoi faut-il mettre en place des indicateurs ?
- 4) Que mesure chaque indicateur ?
- 5) Quels sont les biais ?
- 6) Quelles actions découleraient d'une alerte remontée par chaque indicateur ?
- 7) À quel niveau hiérarchique chaque indicateur est-il destiné ?
- 8) Ces indicateurs sont-ils suffisants pour évaluer la qualité du service ? Pourquoi ?
- 9) Quels risques à piloter uniquement à partir d'indicateurs automatisés ?