Mise à jour du système d'information de la société H@H

Réponse à l'appel d'offre

TABLE DES MATIERES

KLS Systems - (Présentation) 4
Historique et cœur de metier 4
Organisation 5
Atouts 5
Engagements 5
Chiffres clés 6
Références 6
Partenaires 6
Charte qualité 7
Reponse à l'appel d'offre 8
Objectifs 8
1) Augmenter la disponibilité de l'infrastructure informatique à 99,45% (Temps de travail) 8
2) Augmenter la disponibilité de l'infrastructure cliente à 99% (Temps de travail) 8
3) Augmenter la disponibilité de l'infrastructure WEB à 99,9% (24/24) 8
4) Prise en charge et résolution de 100% des incidents liés à l'infrastructure informatique 8
Contraintes 9
Travaux à la charge du client 10
Trois offres matérielles associees à une prestation de service de qualite 11
Offres matérielles 12
1) Proposition d'architecture réseau 13
2) Proposition d'architecture systèmes 18
3) Proposition de postes clients 21
4) Sauvegarde des données et proposition de sécurisation 23
5) Proposition du système d'impression 25
6) Proposition pour le système de messagerie électronique 25
7) Proposition pour l'hébergement du site web 26
Maintenance et support 26
1) Gestion de parc 26
2) Supervision / Surveillance du système informatique 28
3) PCA – GTI - PRA – GTR 29
4) Gestion des Incidents – Numéro de contact unique 32
5) Qualification des niveaux d'incidents et responsabilités 33
6) Support par ticket 34
7) Solution de prise en main à distance 35
8) Formation 36
Echéancier de déploiement 37
Recyclage 38
Migration des serveurs 38

Migration des postes clients 38
Migration du réseaux 38
Migration du site WEB 39
Chiffrage de l'offre 40
Offre Matériel – Coûts fixes 40
Offres Matériel / Web – Coûts Annuels 41
Offre de services – Coûts Annuels 41
Chiffrage total 42
Bilan 43

KLS SYSTEMS - (PRESENTATION)

HISTORIQUE ET CŒUR DE METIER

Crée en 2004, l'entreprise **KLS Systems** est une société de services en ingénierie informatique (SSII) qui se caractérise par ses compétences techniques de maîtrise d'œuvre.

Son cœur de métier réside dans la création, le développement, la rénovation et la maintenance des sytèmes d'informations.
En effet avec la révolution numérique, la communication pour une entreprise n'a jamais été aussi importante.
Savoir communiquer avec ses collaborateurs, mais aussi avec ses clients nécessite un système d'information simple, fiable et sécurisé.
KLS Systems met chaque jour en oeuvre son savoir-faire et ses compétences pour toujours plus rapprocher les entreprises de leur clients.

Le siège social de la société est basé dans le sud de la France, à **Marseille**.

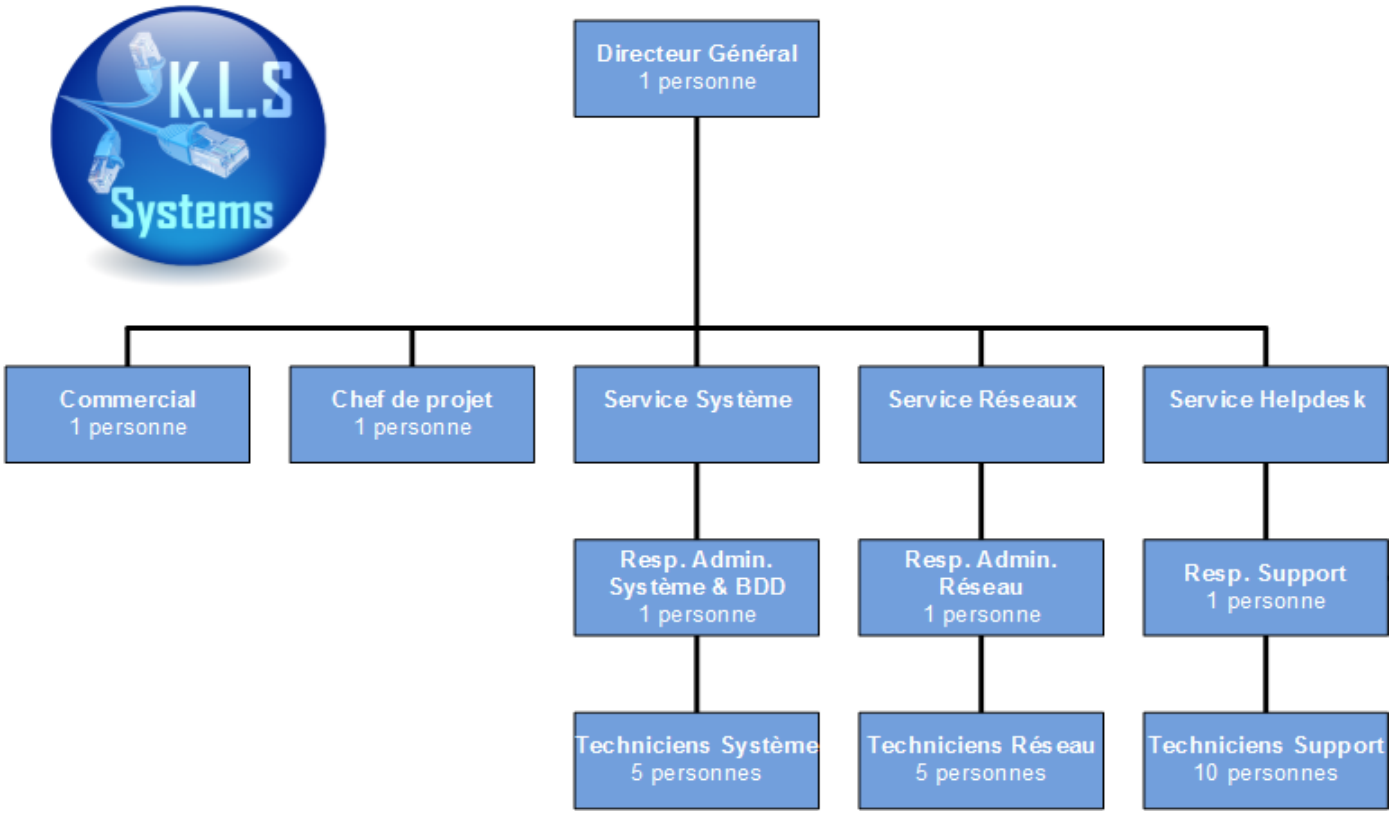
KLS Systems
150 boulevard Ouest
Zone industrielle des Paluds
13 783 Marseille Cedex
Tél : 04 42 84 38 48
Télécopie : 04 20 42 10 05

www.kls-systems.com

ORGANISATION

KLS Systems compte aujourd'hui une trentaine de collaborateurs mettant en œuvre chaque jour leur savoir-faire et leur expérience afin de vous satisfaire.
Des spécialistes en base de données, réseaux et systèmes sont à votre écoute pour vous proposer les solutions les plus adaptées à vos besoins.
Notre plateforme d'assistance clientèle composée de techniciens qualifiés vous apportera toute l'aide nécessaire afin de résoudre vos incidents.

Les interlocuteurs de la société **KLS Systems** sont pour la partie commerciale M. Sion, pour la partie projet M. Leveque et pour la partie technique Mme Kovacic.



ATOUTS

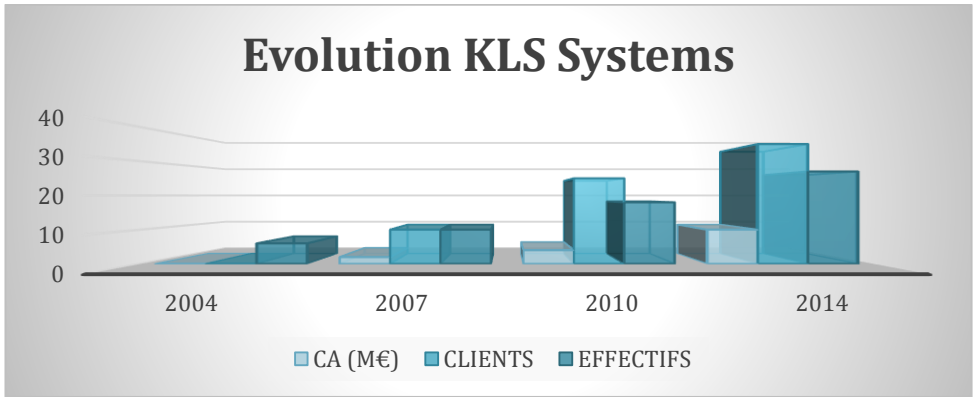
- Une offre riche et complète.
- Des experts engagés à votre service.
- Une organisation à taille humaine flexible et proche de vous.

ENGAGEMENTS

- Une obligation de résultat sur les missions confiées.
- Une démarche de qualité continue pour satisfaire vos attentes.
- Le respect des délais et du budget.

CHIFFRES CLES

- Plus de 1500 références : Grands comptes, PME/PMI, Administrations et Collectivités.
- 10 ans d'expérience.
- 30 collaborateurs.
- 10 Millions d'Euros de CA.



REFERENCES

De la petite entreprise aux grands groupes industriels ou financiers, **KLS Systems** bénéficie chaque jour de la confiance de ses nombreux clients.

MAAF — Groupama — Crédit Agricole Banque et Assurances — Caisse d'Epargne — Crédit Mutuel

PARTENAIRES

Afin de mieux vous satisfaire, **KLS Systems** a su créer des partenariats avec les leaders mondiaux dans les domaines du logiciel, des réseaux, des systèmes d'impression et de l'équipement informatique.

Microsoft — Cisco — Dell PartnerDirect Preferred — Ricoh imagine. change. — vmware — OVH.COM

CHARTE QUALITE

1. Importance du client :
La satisfaction du client est notre motivation première tout au long des services rendus lors de réalisation de nos prestations.

2. Réaction :
L'équipe de **KLS Systems** s'engage à prendre en compte rapidement les demandes à tout instant et à toutes les étapes de la collaboration avec ses clients dans la mesure de ses moyens.

3. Formation, technologies :
Les différents pôles de compétences représentés par le personnel de **KLS Systems** (développement, web, maintenance, réseaux) s'engagent à s'informer et se former continuellement aux technologies innovantes.

4. Conseils :
De par sa technicité et son expérience, **KLS Systems** conseille ses clients afin de répondre de manière optimale à leurs problématiques.

6. Formalisation des besoins :
A l'écoute de ses clients, **KLS Systems** rédige un cahier des charges, après analyse en collaboration avec ses interlocuteurs, répondant ses besoins et à ses attentes.

7. Méthodologie :
KLS Systems utilise des méthodes éprouvées et validées permettant l'optimisation de ses prestations techniques et informatique dans les règles de l'art.

8. Suivi des prestations :
Les méthodes de travail de **KLS Systems** permettent à ses clients le suivi des prestations techniques et de fournir une analyse de la santé de ses outils informatiques

9. Délais :
KLS Systems met tout en œuvre pour respecter les phases du planning de réalisation convenues lors de l'élaboration du cahier des charges.

10. Services :
La qualité de nos services est garantie par notre engagement et notre expertise.

"Notre sens des responsabilités vous apporte des gages de sécurité importants en s'appuyant également sur des partenaires fiables et reconnus. Notre croissance a pour effet d'améliorer sans cesse la satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs."

REPONSE A L'APPEL D'OFFRE

La société **H@H** lance un appel d'offre afin de réaliser la mise à jour de son Système d'Information.

OBJECTIFS

Le but de cet appel d'offre est de répondre aux quatre grands objectifs suivants :

1) Augmenter la disponibilité de l'infrastructure informatique à 99,45% (Temps de travail)

- ⇨ **Mettre en place une infrastructure Réseaux permettant** :
  - De communiquer en interne.
  - De communiquer vers l'extérieur.
- ⇨ **Mise en place d'une infrastructure système comprenant :**
  - Une application de déploiement.
  - Une messagerie unique.
  - Un accès sécurisé aux données de l'entreprise.
  - Un système de gestion des documents performant (imprimer et scanner facilement).
  - Un accès aux applications métiers.

2) Augmenter la disponibilité de l'infrastructure cliente à 99% (Temps de travail)

- ⇨ **Optimiser les postes de travail**
  - Chaque utilisateur doit disposer d'un poste client.
  - Chaque poste doit fournir les applications métier nécessaires.
  - Chaque utilisateur doit pouvoir récupérer ses anciennes données.
  - Chaque poste doit être sécurisé.

3) Augmenter la disponibilité de l'infrastructure WEB à 99,9% (24/24)

- ⇨ **Hébergement Externe**
  - Besoin d'une haute disponibilité.
  - Choix du prestataire.
  - Redondance du site hébergé dans deux adresses publiques distinctes.

4) Prise en charge et résolution de 100% des incidents liés à l'infrastructure informatique

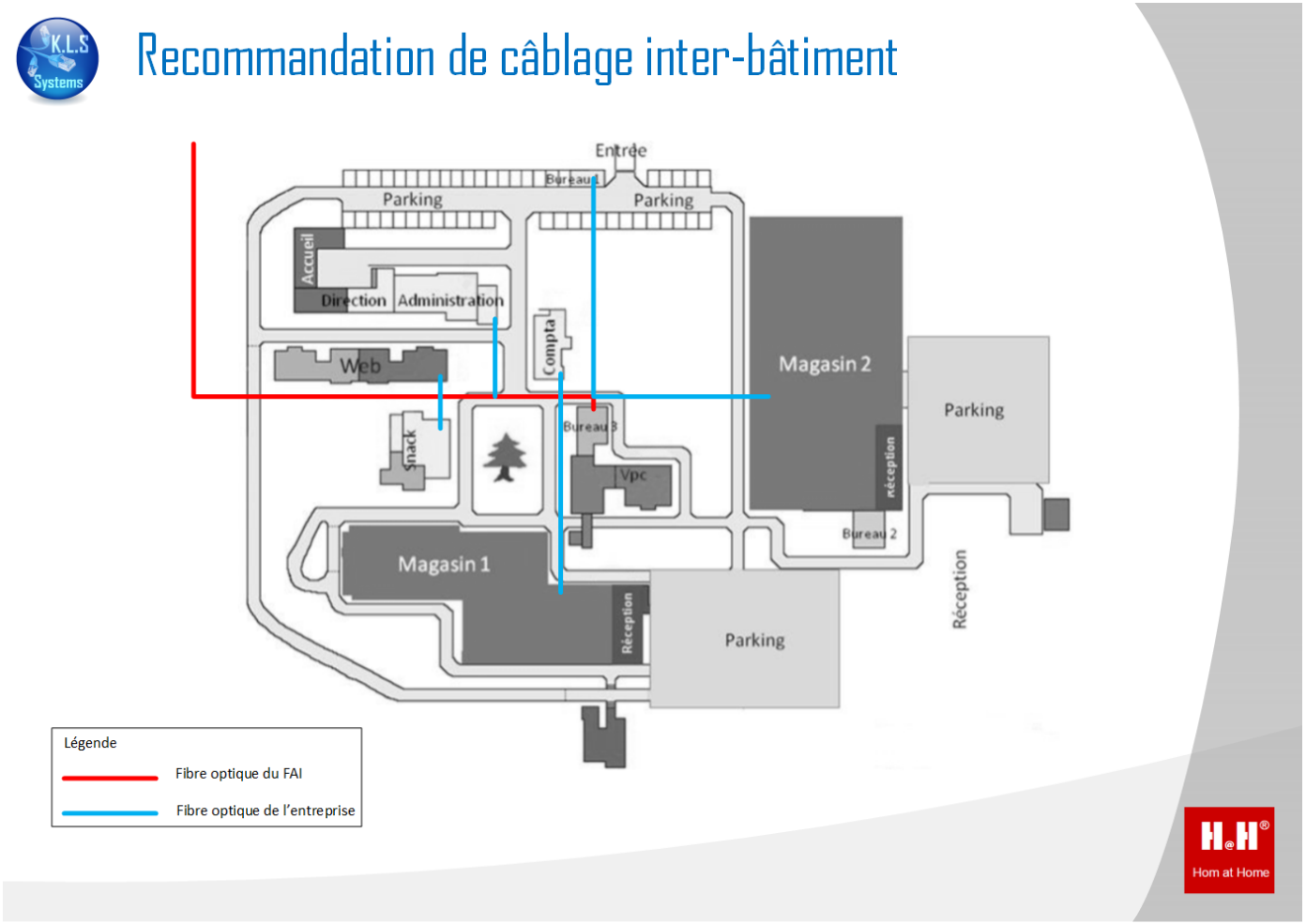
- ⇨ **Mettre en place un service d'assistance à l'utilisateur**
  - Disposer d'un interlocuteur unique.
  - Proposer un plan de formation.
- ⇨ **Mettre en place un système de maintenance (matériel, procédure)**
  - Disposer d'un plan de continuité d'activité.
  - Disposer d'un plan de reprise d'activité.

CONTRAINTES

- ⇨ Le projet devra être livré 4 mois au maximum après la signature du contrat.
- ⇨ La migration/déploiement et travaux n'auront aucun impact sur la production de l'entreprise.
- ⇨ La clôture du projet se fera après toutes les étapes de tests et validations par le client.

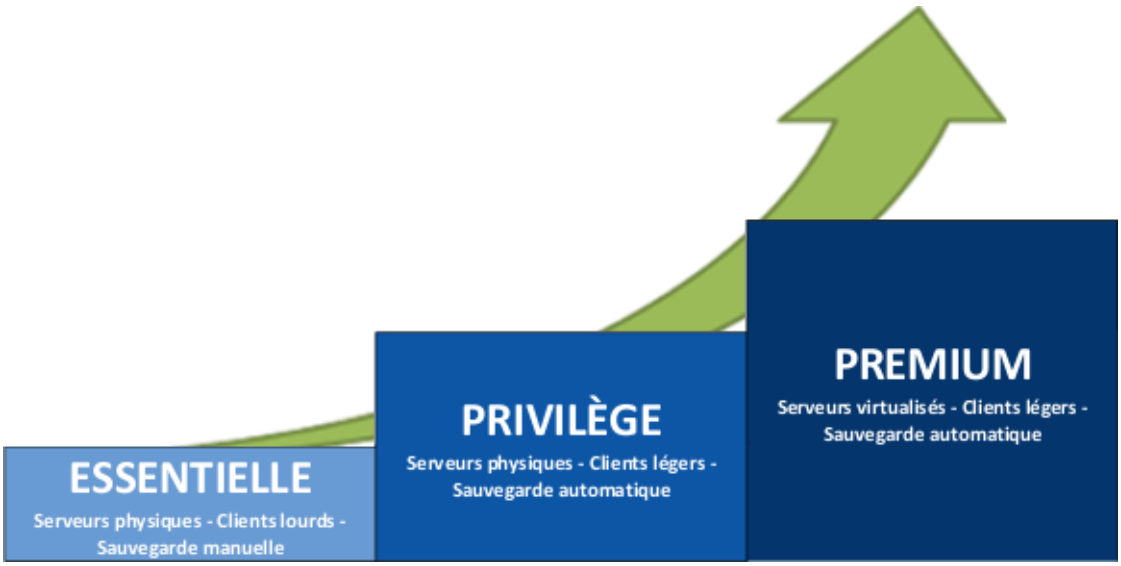
TRAVAUX A LA CHARGE DU CLIENT

Afin de déployer ses solutions, la société **KLS Systems** préconise le passage de fibre optique multimode entre les bâtiments.



Les travaux de génie civil, pose de fourreaux, câblage et installation de prises seront à la charge du client.
Ce n'est qu'une fois ces travaux réalisés que le déploiement des solutions retenues pourront être effectués.

TROIS OFFRES MATERIELLES ASSOCIEES A UNE PRESTATION DE SERVICE DE QUALITE



Une des forces de **KLS Systems** est de proposer une gamme de solutions adaptées à tous les budgets sans sacrifier la qualité de service.
En effet, seules les recommandations matérielles varient afin de s'adapter aux besoins et budgets de chaque entreprise, de la PME au grand Groupe industriel.

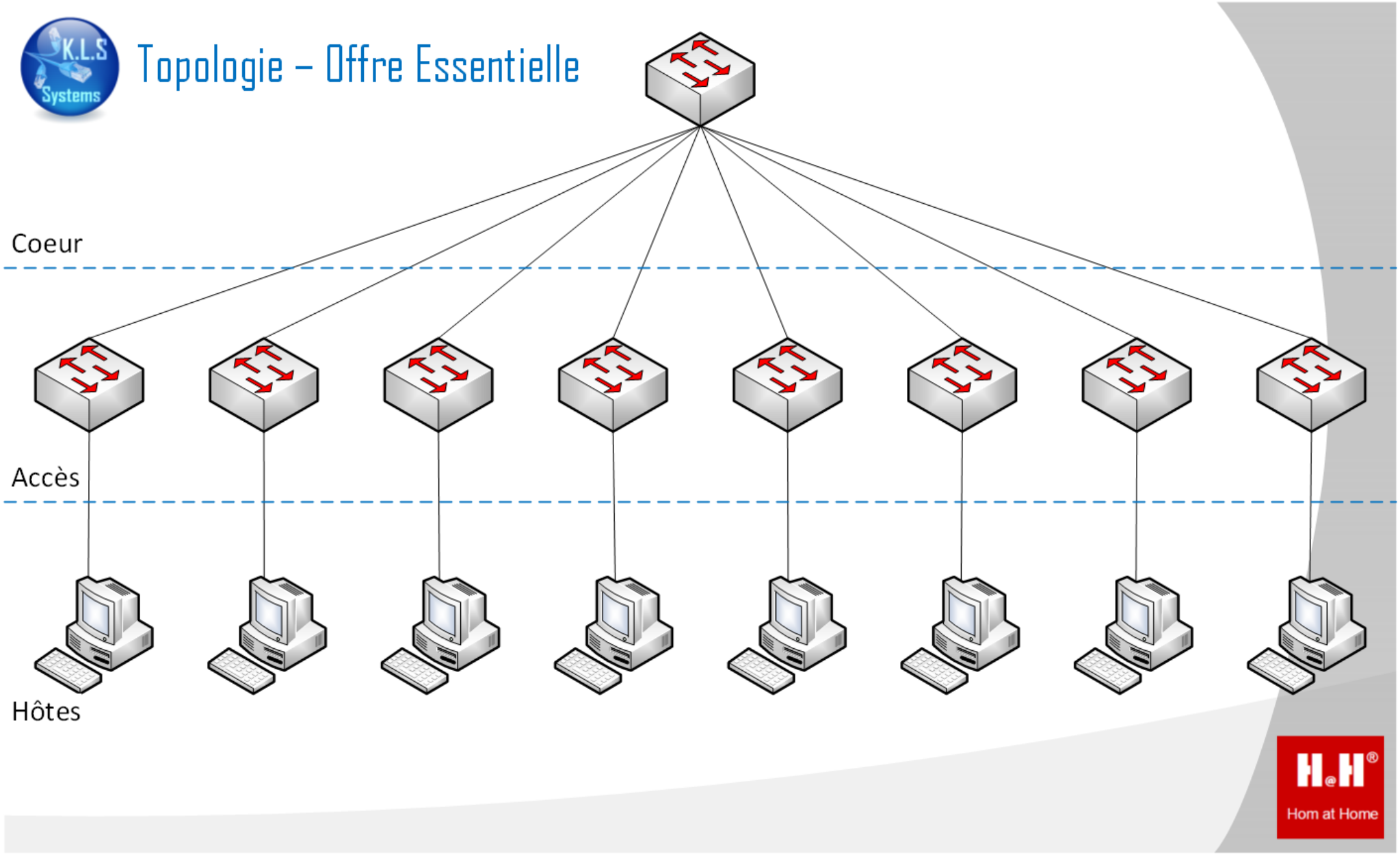
La prestation de service, elle, ne varie pas et reste identique pour toute la gamme.
Ainsi quel que soit votre budget, **KLS Systems** vous garantit un service d'assistance de qualité et constant.

Pour répondre à l'appel d'offre **KLS Systems** propose trois offres matérielles distinctes : **Essentielle**, **Privilège** et **Premium.**

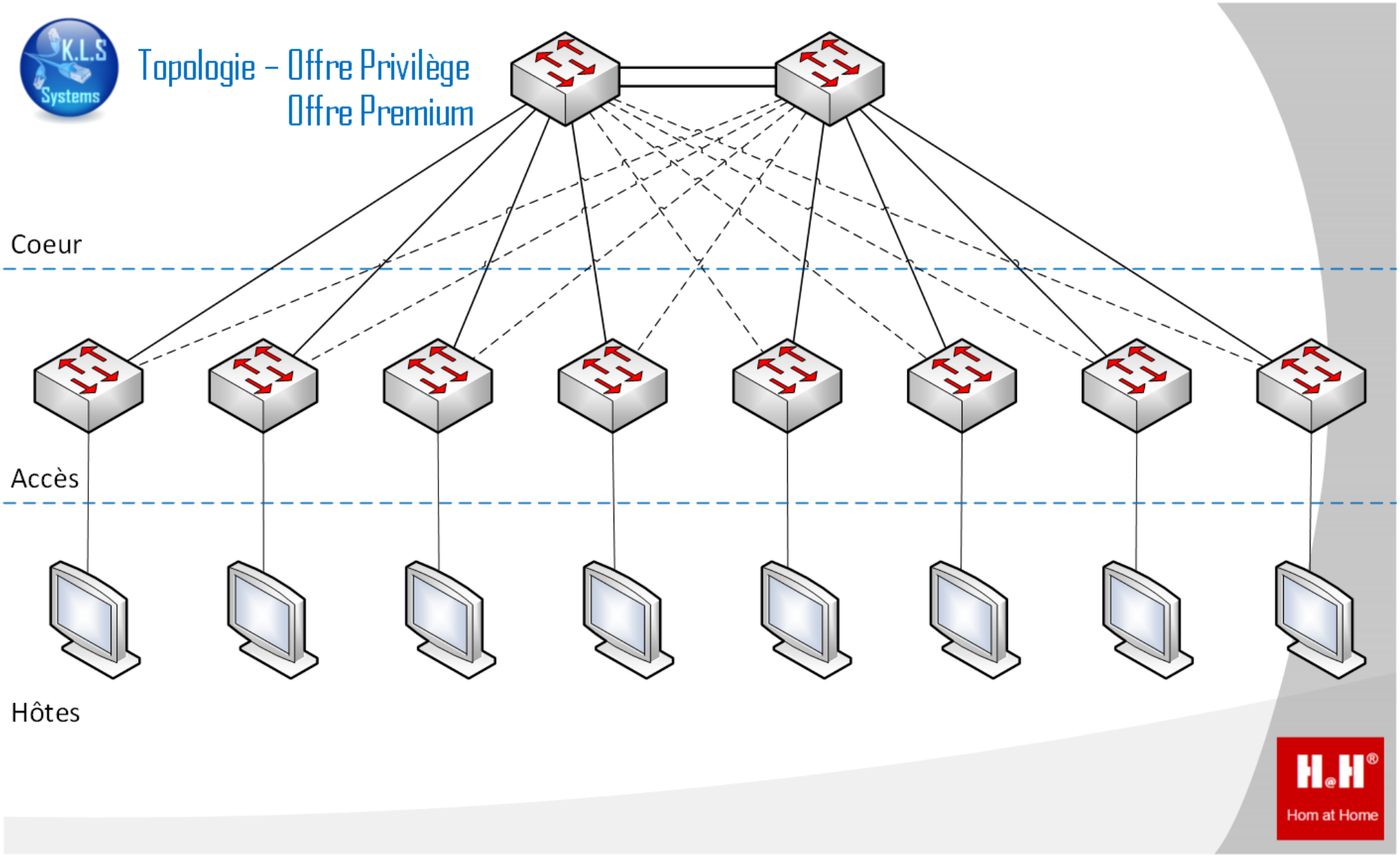
L'offre **Essentielle**, basée sur des postes clients et serveurs physiques, répond à l'intégralité des besoins pour un budget maîtrisé.

L'offre **Privilège**, est une évolution de l'offre Essentielle. Son intérêt est de proposer des postes clients virtualisés. Ainsi, la maintenance de ces équipements est rendue plus rapide et facile.
Cette offre propose en outre une méthode automatisée de sauvegarde des données ainsi qu'un service de supervision plus complet.

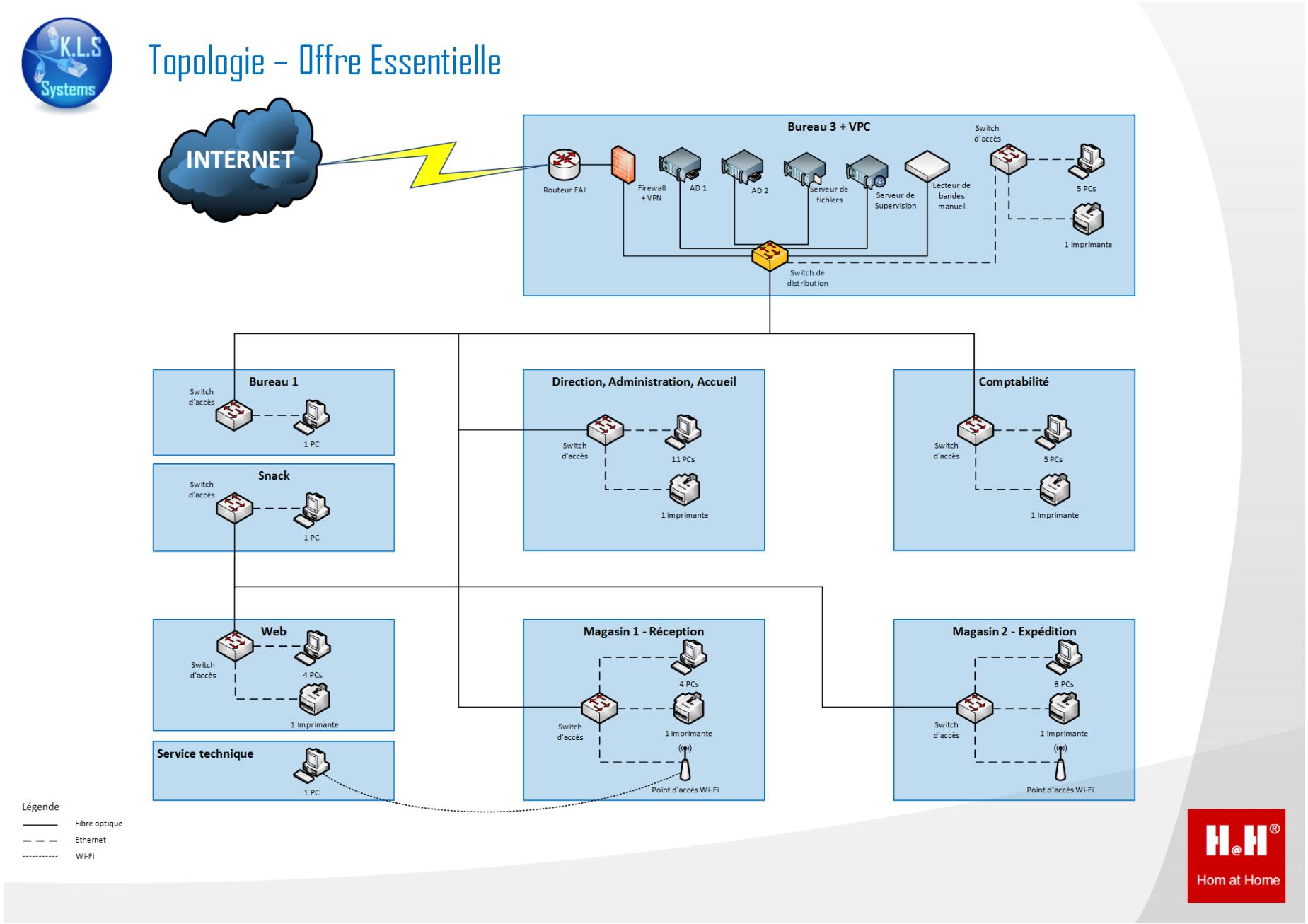
Enfin l'offre **Premium** est une évolution de l'offre Privilège**.** Cette fois l'ensemble de l'infrastructure système est virtualisée (postes clients et serveurs). La force de cette offre est de pouvoir répondre aux besoins actuels de l'entreprise mais aussi à ses besoins futurs, en permettant notamment l'ajout de serveur à la volée.


Topologie – Offre Essentielle
Coeur
Accès
Hôtes
Hom at Home

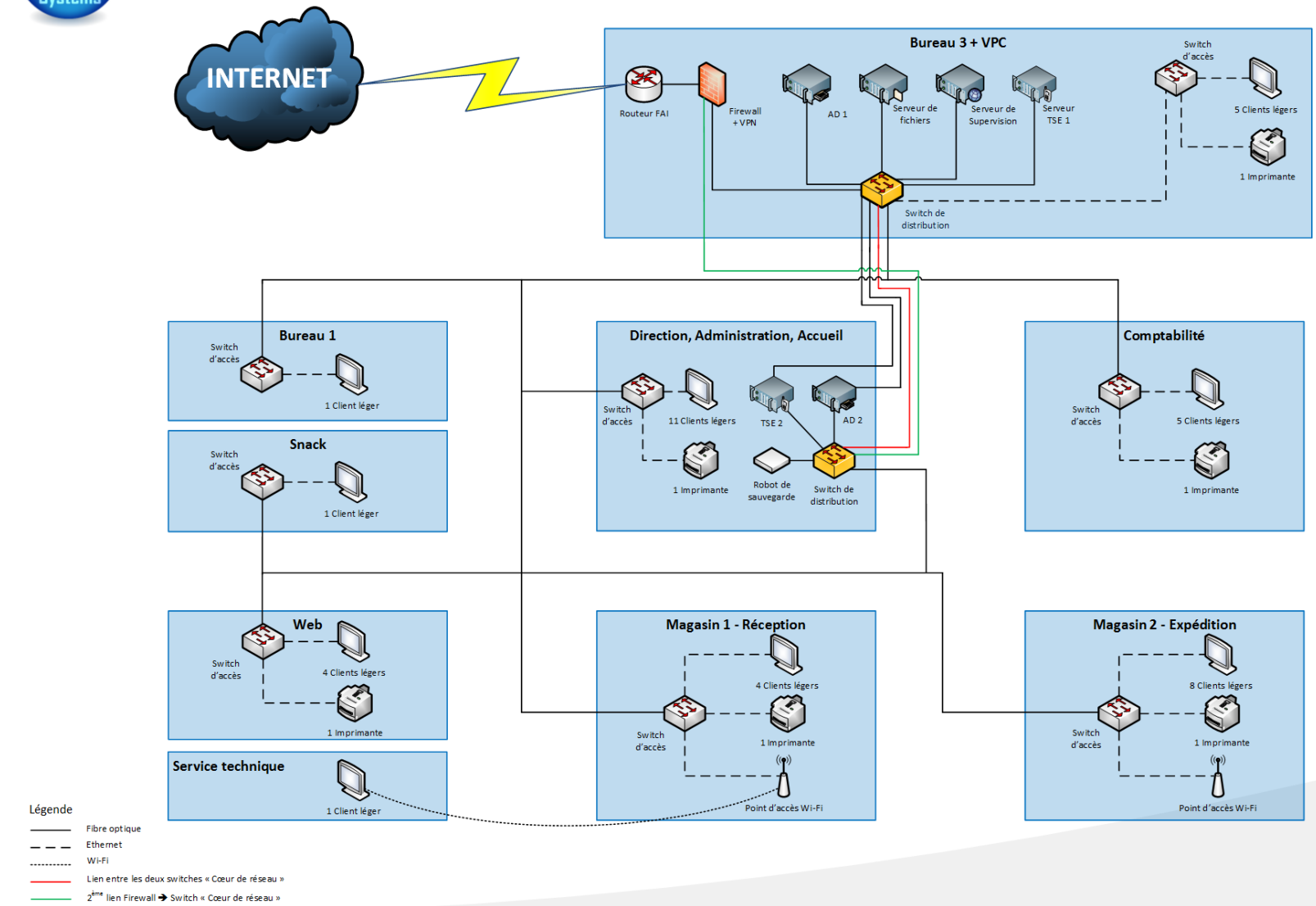
1) Proposition d'architecture réseau



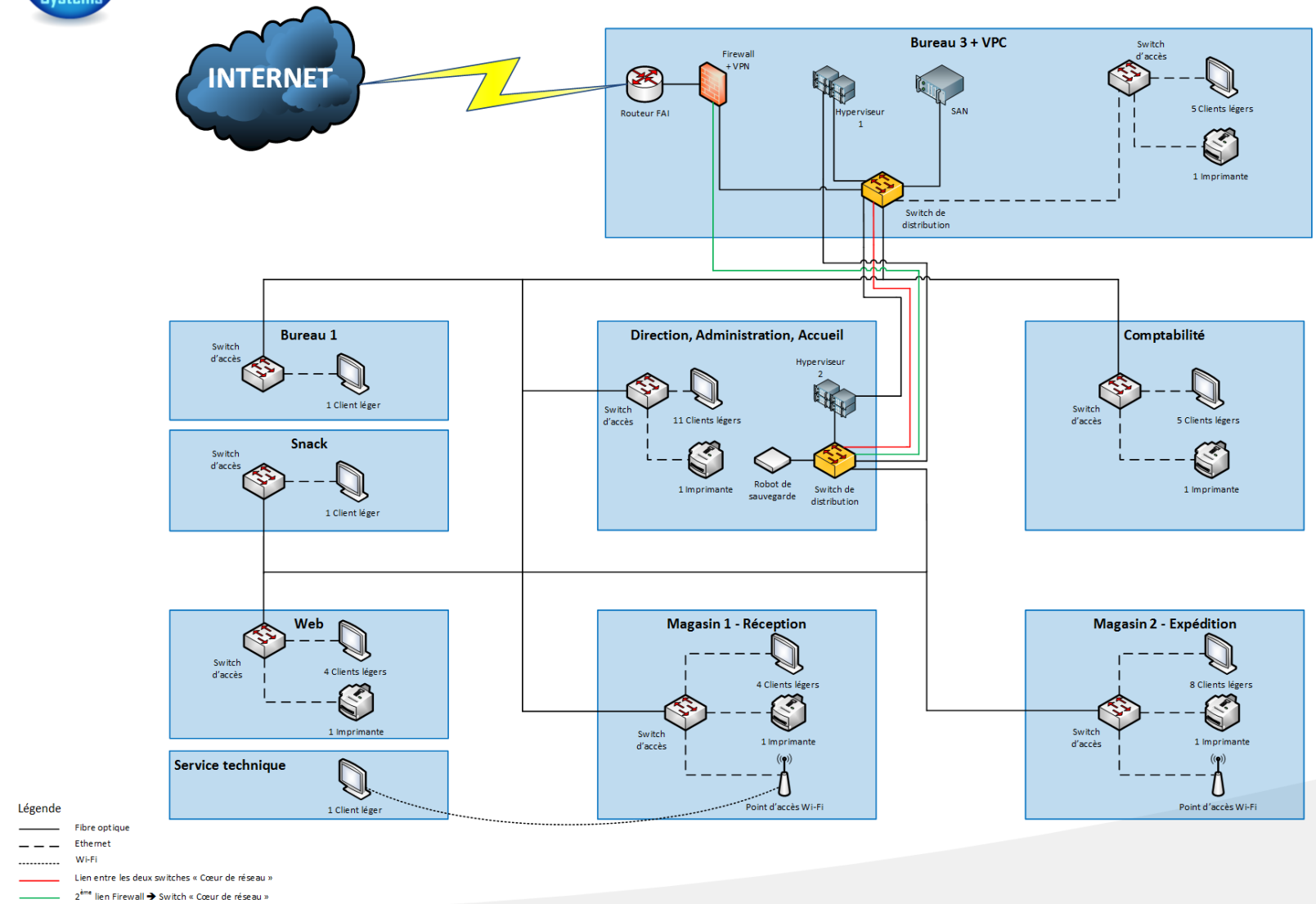
Topologie physique des différentes offres :



Topologie – Offre Privilège



Topologie – Offre Premium



Le cœur de réseau

Les solutions **Essentielle**, **Privilège** et **Premium** partagent des propositions réseaux communes composées de deux couches, une couche dite *cœur de réseaux* et une couche dite *d'accès*.

Le cœur de réseaux comprend :

Un seul switch de niveau 3, non POE, 48 ports, pour l'offre **Essentielle** de référence **DELL PowerConnect N3048**.
3 de garantie / 2h GTI

Deux switch de niveau 3, POE, 48 ports, pour les offres **Privilège** et **Premium DELL PowerConnect N3048P**.
3 de garantie / 2h GTI

D'un boitier pare-feu, le **DELL Sonicwall TZ215** qui garantira la sécurité et la confidentialité des connexions entrantes et sortantes de l'entreprise grâce notamment à ses fonctions de filtrage et de VPN.

La couche d'accès

La couche d'accès est composée de :

8 switches 24 ports **DELL PowerConnect 2824**, non POE, pour l'offre **Essentielle**. Ces commutateurs possèdent des ports SFP permettant une connexion fibrée entre chaque bâtiment.
3 de garantie / GTI le lendemain sur site.

8 switches 24 ports **DELL PowerConnect 3524P** POE, pour les offres **Privilège** et **Premium.**
3 de garantie / GTI le lendemain sur site.

2 bornes WIFI **Linksys WRT 54 GL**. Plus que de simple borne WIFI, ces mini routeurs/commutateur sont modifiables et permettent des évolutions d'utilisations futures (Roaming WIFI)

2) Proposition d'architecture systèmes

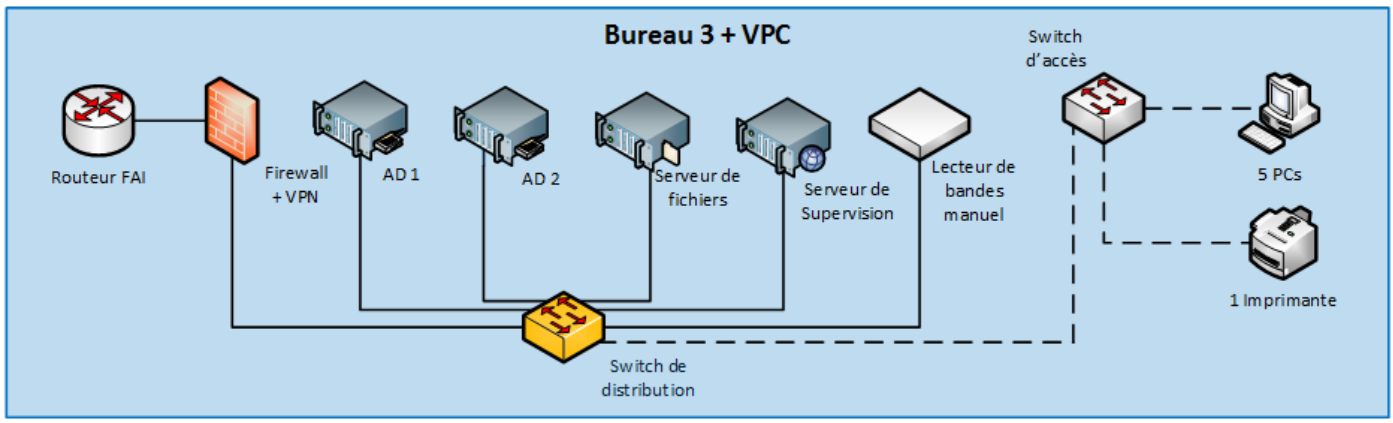
Serveurs rack Dell PowerEdge

Ces serveurs rack, extensibles et efficaces, vous fournissent des solutions hautes performances qui peuvent être déployés dans tous les environnements informatiques.

** Tous les serveurs bénéficient de la garantie 3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant.*

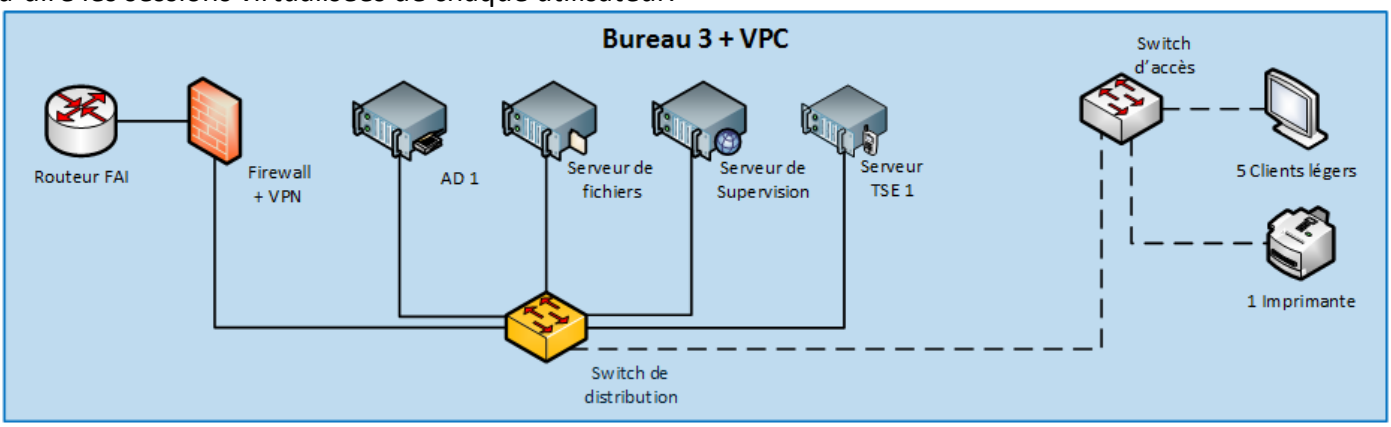
L'offre Essentielle propose **des serveurs physiques** au nombreux de 4 :

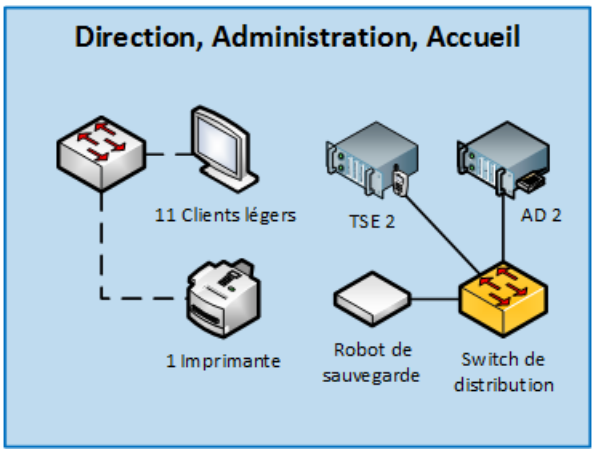
- 2 serveurs gérant le contrôleur de domaine (un principal, un seconde de réplication)
- Un serveur de fichiers
- Un serveur de supervision



	Rôle	Références	Caractéristiques
Serveur 1	Contrôleur de domaine + DHCP 1 + WDS (déploiement)	**Dell PowerEdge R220** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E3-1220 v3 3.1GHz, 8M Cache, 4 GB RAM 300 Go - Raid 1 materiel
Serveur 2	Contrôleur de domaine (réplication) + DHCP 2	**Dell PowerEdge R220** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E3-1220 v3 3.1GHz, 8M Cache, 4 GB RAM 300 Go - Raid 1 materiel
Serveur 3	Serveur de fichier + Impression	**Dell PowerEdge R320** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E5-2407 v2 2.40GHz, 10M Cache 4 GB RAM 1.8 To - Raid 5 materiel
Serveur 4	Serveur de supervision + Inventaire parc	**Dell PowerEdge R320** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E5-2407 v2 2.40GHz, 10M Cache 4 GB RAM 300 Go - Raid 1

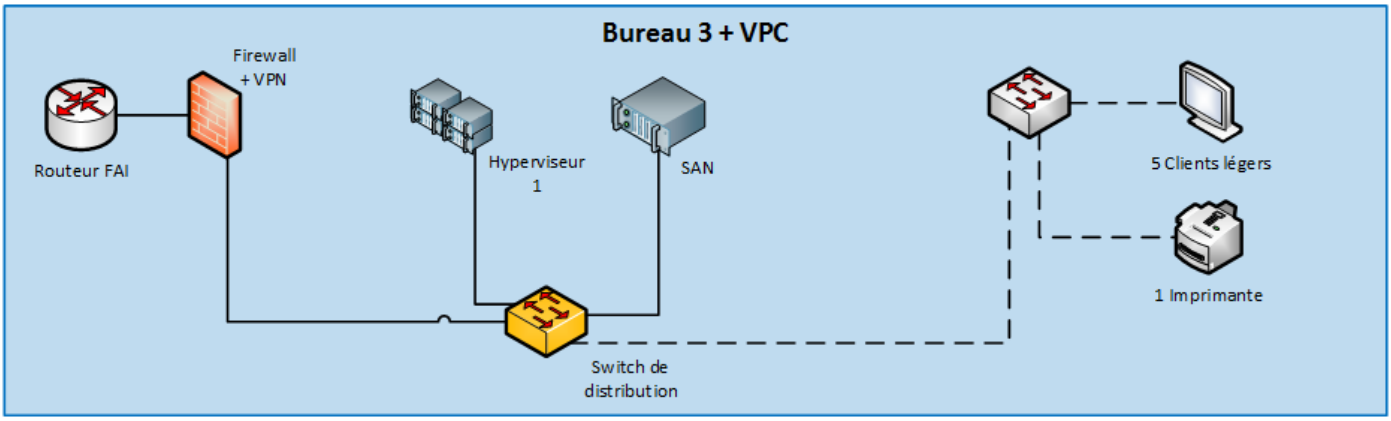
L'offre **Privilège** est une amélioration de l'offre **Essentielle**.
Elle propose deux serveurs supplémentaires qui hébergeront les services TSE (pour Terminal Services), c'est-à-dire les sessions virtualisées de chaque utilisateur.

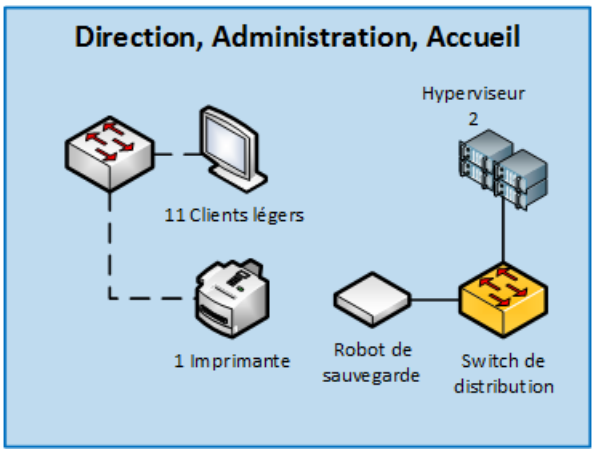




	Rôle	Références	Caractéristiques
Serveur 1	Contrôleur de domaine + DHCP 1 + WDS (déploiement)	**Dell PowerEdge R220** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E3-1220 v3 3.1GHz, 8M Cache, 4 GB RAM 300 Go - Raid 1 matériel
Serveur 2	Contrôleur de domaine (réplication) + DHCP 2	**Dell PowerEdge R220** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E3-1220 v3 3.1GHz, 8M Cache, 4 GB RAM 300 Go - Raid 1 matériel
Serveur 3	Serveur de fichier + Impression	**Dell PowerEdge R320** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E5-2407 v2 2.40GHz, 10M Cache 4 GB RAM 1.8 To - Raid 5 matériel
Serveur 4	Serveur de supervision + Inventaire parc	**Dell PowerEdge R320** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E5-2407 v2 2.40GHz, 10M Cache 4 GB RAM 300 Go - Raid 1
Serveur 5,6	Serveur TSE	**Dell PowerEdge R320** + **Windows Server 2012**	Intel® Xeon® E52430L v2 2.40GHz, 15M Cache 48 Go Ram 800 Go - Raid 5 matériel

L'offre **Premium** va au-delà des attentes et permet d'anticiper les futurs besoins du système d'information. En utilisant deux Hyperviseurs, cette offre propose de virtualiser l'ensemble de l'infrastructure système préconisée dans l'offre **Privilège.**
Il n'existe donc plus que deux serveurs physiques, nous pouvons à la volée ajouter un serveur virtualisé ou en modifier ses caractéristiques (RAM, fréquence CPU, capacité de stockage).





	Rôle	Références	Caractéristiques
Serveur 1	Hyperviseur 1	**PowerEdge R630 + Windows Server 2012 + Hyper V**	Intel® Xeon® E52630 v3 2.4GHz, 20M Cache 68 Go RAM 1.2 To - Raid 5 matériel
Serveur 2	Hyperviseur 2	**PowerEdge R630 + Windows Server 2012 + Hyper V**	Intel® Xeon® E52630 v3 2.4GHz, 20M Cache 68 Go RAM 1.2 To - Raid 5 matériel
SAN	**Stockage**	**DELL PowerVault MD3800 F**	2 To

3) Proposition de postes clients

Pour l'offre **Essentielle**, les postes clients retenus seront des ordinateurs de bureaux « physiques » composés d'une unité centrale et d'un écran.

Les références choisies sont le **DELL Optiplex 3020** + **Ecran DELL 2214H**

DELL Optiplex 3020

- Processeur Intel® Core™ i5-4590 6MB, 3.30GHz
- RAM DDR3 4 Go à 1600 MHz
- Disque dur SATA 3,5" de 500 Go (7 200 tr/min)
- Windows 7 Professionnel
- Clavier + souris
- 3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant

Ecran DELL 2214H

- Diagonale de 21,5 ''
- Résolution Full HD de 1 920 x 1 080 à 60 Hz (max.)
- Rétroéclairage LED
- Temps de réponse rapide de 5 ms (standard)

Les offres **Privilège** **et** **Premium** utilisent quant à elles le même type de postes clients, dit clients légers.
A la différence de l'offre **Essentielle**, l'unité centrale d'un client léger ne possède qu'un système d'exploitation très léger, et ne possède pas d'applications.
Le client léger va se connecter au démarrage sur un serveur TSE qui va lui proposer une session utilisateur et des applications.
L'avantage de ce type de terminaux pour l'utilisateur final, c'est de minimiser les temps d'arrêt de travail lié à la réparation de son poste.
En effet, un simple remplacement du client léger et l'utilisateur retrouve sa session et ses applicatifs métiers.

La modèle de client léger retenu est le est le **Dell Wyse Z90D7 Thin Client** + **Ecran DELL 2214H**

Dell Wyse Z90D7 Thin Client

- Processeur Dual-core AMD G-T56N 1.65GHz
- Mémoire 16GB Flash/4GB RAM, DDR3
- Windows® Embedded Standard 7
- 3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant

Les postes stratégiques (cadres et dirigeants) seront des ordinateurs portables, le **DELL Latitude 3540**

DELL Latitude 3540

- Processeur Intel® Core™ i5-4210U 3MB, 1.70GHz
- RAM DDR3 4 Go à 1600 MHz
- Disque dur SATA 3,5" de 500 Go (5400 tr/min)
- Windows 7 Professionnel
- 3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant

Le système d'exploitation retenu pour l'ensemble des 3 offres, sera **Microsoft Windows 7 (64 bits)**.

Contrairement à Windows 8, **Windows 7** conserve la même ergonomie que Windows XP. Il permettra donc une migration facile des utilisateurs avec un impact minimum sur la productivité.

Microsoft Windows 7

- Sécurité renforcée
- Meilleure stabilité
- Mode Windows XP (compatibilité des applications)
- Ergonomie proche de Windows XP

La suite bureautique retenue sera la suite **Microsoft Office 2013**.

Dernière mise à jour de la célèbre suite Office de Microsoft, la version 2013 apporte de nouvelles fonctionnalités permettant d'améliorer la productivité.

Microsoft Office 2013*

- Synchronisation avec le "cloud"
- Edition des documents PDF
- Plus de modèles de documents

** (Licence Office TSE pour Offres Privilège et Premium)*

4) Sauvegarde des données et proposition de sécurisation

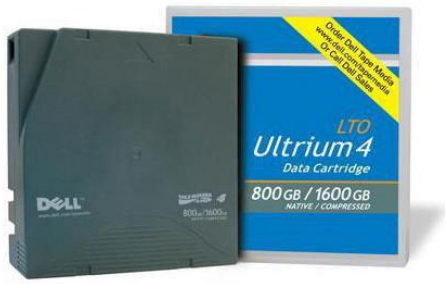
La sécurisation des connexions étant assurée par le boitier pare-feu recommandé dans la section cœur de réseau, il faut entre autre, assurer la sécurisation et la sauvegarde des données.

Sauvegarde des données

Dans l'offre **Essentielle**, la sauvegarde des données se fait de façon manuelle, et est assuré par un lecteur de bande **Dell PowerVault PV110T Tape Drive**.
Il est accompagné de **Cartouche de bande LTO4** qui permettent de stocker jusqu'à 1.6 To de données compressées.

Dell PowerVault PV110T Tape Drive
Les lecteurs de bande PowerVault LTO offrent un archivage et des sauvegardes de données rapides et fiables avec un faible coût total de possession.

- Taux de transfert : 120MB/s
- Capacité de sauvegarde par cartouche 800GB/1.6TB compressé
- 3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant



Cartouche de bande LTO4
Compactes et extrêmement fiables, les cartouches de bande Dell LTO-4 Worm fournissent une réponse idéale aux besoins de sauvegarde et d'archivage de gros volumes de données.

- Capacité de sauvegarde par cartouche 800GB/1.6TB compressé
- 4 packs de 5 cartouches fournies pour gérer la sauvegarde sur 5 années.

Pour les offres **Privilège** et **Premium**, nous préconisons une méthode de sauvegarde automatisée assurée par un robot de sauvegarde, le **Dell PowerVault 124T**.

Dell PowerVault 124T
Le chargeur PowerVault 124T est un chargeur automatique de bandes qui permet aux clients d'optimiser leurs sauvegardes. Son magasin permet aux clients de gérer et de remplacer rapidement les bandes.

- Chargeur automatique de bandes à haute densité.
- 4 packs de 5 cartouches de bande Dell LTO-4 fournies pour gérer la sauvegarde sur 5 années.
- 3 ans de service ProSupport et d'intervention sur site le jour ouvré suivant

Sécurisation des postes et des serveurs

Afin de protéger les postes clients et les serveurs, ces derniers seront équipés d'un logiciel Antivirus.

L'ensemble des offres est accompagnée du logiciel Antivirus **McAfee Endpoint Protection**.

McAfee Endpoint Protection

Offre une protection proactive intégrée contre les logiciels malveillants et les menaces de type « jour zéro ».
Grâce à ses fonctions centralisées de gestion par stratégies et d'audit, il contribue à garantir la conformité et la sécurité de vos systèmes et de vos données.

- Protection en temps réel contre les logiciels malveillants (malware)
- Déploiement rapide et aisé
- Contrôle total des périphériques
- Contrôle de l'utilisation du Web
- Blocage des menaces de type « jour zéro »
- Automatisation

Pour protéger physiquement l'infrastructure système des pannes de courant, les équipements sensibles* seront alimentés par des onduleurs.

La référence retenue pour l'ensemble des offres est le **DELL Smart-UPS 1500 VA LCD 230 V**

DELL Smart-UPS 1500 VA LCD 230 V

- Rendement en ligne élevé, diminue le coût total de possession.
- Interface LCD intuitive, fournit des informations précises et claires.
- Régulation automatique de la tension.
- Gérable par réseau. Permet de gérer l'onduleur à distance sur le réseau.

** Seuls les serveurs et les switches cœurs de réseau seront ondulés.*

5) Proposition du système d'impression

Afin d'optimiser la gestion des documents au sein de l'entreprise, le parc d'imprimante sera remplacé.

Les offres **Essentielle, Privilège** et **Premium** seront toutes trois accompagnées de :

- deux imprimantes **multifonction** couleur : **RICOH MP C305 SPF**
- quatre imprimantes couleur : **RICOH SPC831DN**

Les imprimantes **RICOH MP C305 SPF** vous offrent toutes les fonctions d'impression, de numérisation et de copie couleur depuis votre bureau. Ils sont faciles à utiliser grâce à leur écran tactile couleur inclinable de 4,3 pouces.

- Imprimante couleur multifonction (Imprimante, Scanner, Copieur, FAX)
- Format A4, A5 – Bypass A4, A6
- 30 pages par minute
- Mémoire 1 Go
- Connexion réseau Ethernet, sans fil : Bluetooth, Wifi
- Environnement Windows, Mac, Linux

Les **RICOH SP C831DN** sont des imprimantes laser couleur rapides et conviviales, idéales pour les grands groupes de travail. Elles sont faciles à utiliser grâce à l'écran tactile couleur grand format de 4,3 pouces.

- Imprimante laser couleur
- Format A3, A4, A5, A6, B4, B5
- 55 pages A4 par minute
- Connexion réseau Ethernet
- Environnement Windows, Mac, Linux
- Authentification par badge pour une sécurité accrue.

6) Proposition pour le système de messagerie électronique

Afin d'unifier le système de messagerie électronique, ce dernier sera externalisé et hébergé par notre partenaire **OVH**, numéro 1 français de l'hébergement et des services web.
Chez ce prestataire c'est l'offre de messagerie « **Private Exchange** » qui sera retenue.

OVH - Private Exchange

- Nombre de Compte : illimité
- Taille de la boîte : 50 Go
- Très haute disponibilité : 99,99 %
- Système sécurisé : SSL
- Compatible smartphone / tablette
- Webmail : oui
- Option inclus : Outlook 2013
- Serveur administré

7) Proposition pour l'hébergement du site web

Dans le but de garantir une très haute disponibilité du site web, l'hébergement de ce dernier sera confié à notre partenaire **OVH**.
Chez ce prestataire, nous choisirons un serveur dédié à très hautes performances, entièrement paramétrable et sécurisé, proposé par l'offre **Infrastructure EG 128 + Options**.

Infrastructure EG 128 + Options.

- CPU : Intel Xeon E5-2650 v2 2,6 GHz+/3,4 GHz+
- 128 Go RAM 1866 MHz
- 3 x 480 GO SSD - raid materiel
- Bande passante 500 Mbps
- Traffic illimité

- Disponibilité réseau : 99.95 %
- Intervention (GTI) niveau 1 : 1 heure
- Rétablissement (GTR) niveau 1 : GTI + 2 heures
- Intervention (GTI) niveau 2 : 12 heures

MAINTENANCE ET SUPPORT

1) Gestion de parc

Pour gérer et maintenir le parc au quotidien, un **logiciel de de gestion de parc informatique** sera installé sur un serveur dédié.

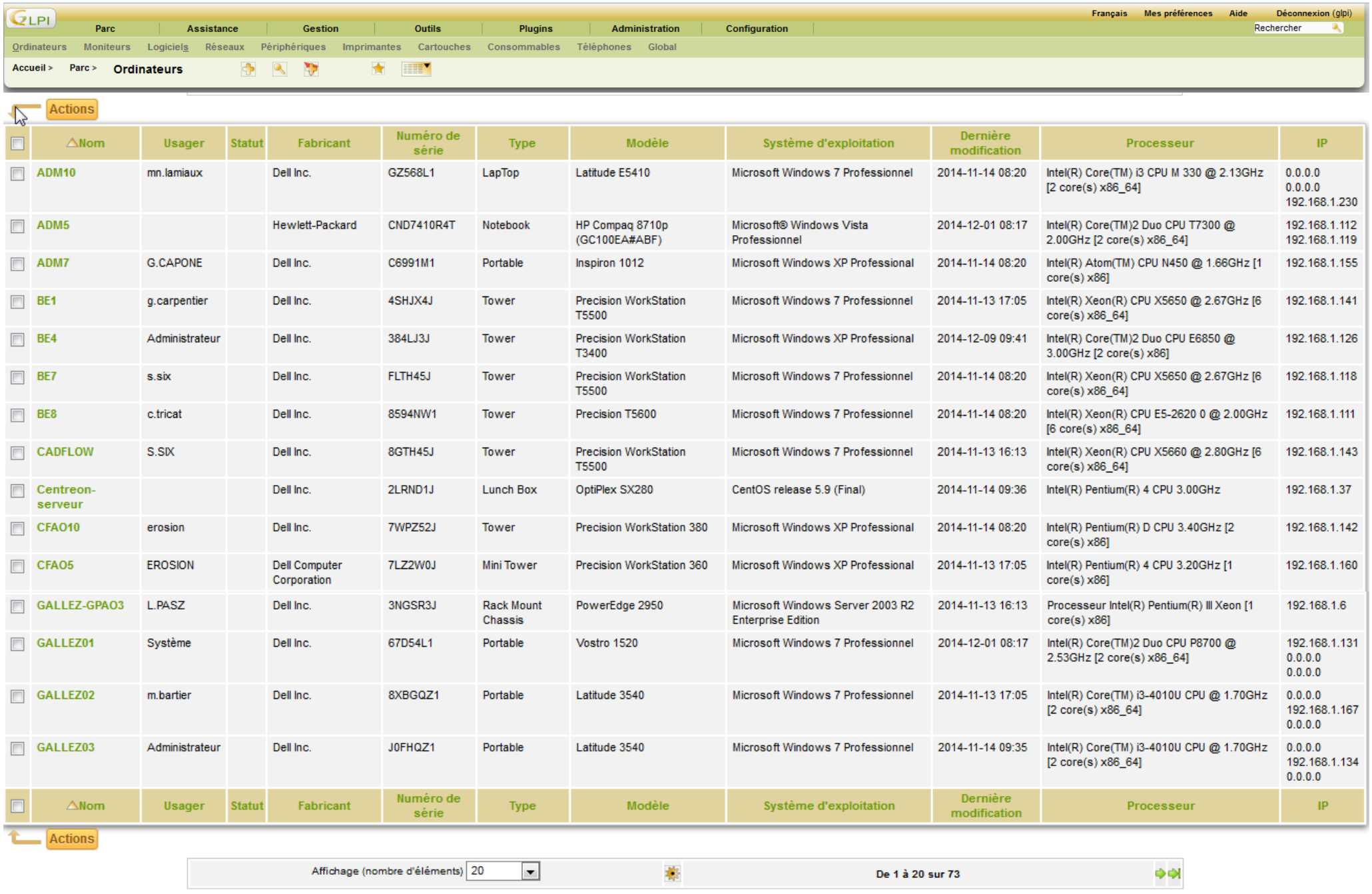
Son rôle sera de recenser l'ensemble des éléments composant le parc informatique, leurs caractéristiques matérielles (processeur, mémoire, espace de stockage), la liste des logiciels installés, leur emplacement, leur propriétaire / ou utilisateur.

Le logiciel choisi sera la suite **OCS/GLPI**

Solution open-source de gestion de parc informatique et de service desk, **OCS/GLPI** est une application Full Web pour gérer l'ensemble de vos problématiques de gestion de parc informatique : de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.

DES FONCTIONNALITÉS À FORTE VALEUR AJOUTÉE

- Gestion et suivi des ressources informatiques
- Gestion et suivi des licences
- Gestion et suivi des consommables
- Base de connaissances
- Gestion des réservations



Nom	Usager	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation	Dernière modification	Processeur	IP
ADM10	mn.lamiaux		Dell Inc.	GZ568L1	LapTop	Latitude E5410	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-11-14 08:20	Intel(R) Core(TM) i3 CPU M 330 @ 2.13GHz [2 core(s) x86_64]	0.0.0.0 0.0.0.0 192.168.1.230
ADM5			Hewlett-Packard	CND7410R4T	Notebook	HP Compaq 8710p (GC100EA#ABF)	Microsoft® Windows Vista Professionnel	2014-12-01 08:17	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU T7300 @ 2.00GHz [2 core(s) x86_64]	192.168.1.112 192.168.1.119
ADM7	G.CAPONE		Dell Inc.	C6991M1	Portable	Inspiron 1012	Microsoft Windows XP Professional	2014-11-14 08:20	Intel(R) Atom(TM) CPU N450 @ 1.66GHz [1 core(s) x86]	192.168.1.155
BE1	g.carpentier		Dell Inc.	4SHJX4J	Tower	Precision WorkStation T5500	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-11-13 17:05	Intel(R) Xeon(R) CPU X5650 @ 2.67GHz [6 core(s) x86_64]	192.168.1.141
BE4	Administrateur		Dell Inc.	384LJ3J	Tower	Precision WorkStation T3400	Microsoft Windows XP Professional	2014-12-09 09:41	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E6850 @ 3.00GHz [2 core(s) x86]	192.168.1.126
BE7	s.six		Dell Inc.	FLTH45J	Tower	Precision WorkStation T5500	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-11-14 08:20	Intel(R) Xeon(R) CPU X5650 @ 2.67GHz [6 core(s) x86_64]	192.168.1.118
BE8	c.tricat		Dell Inc.	8594NW1	Tower	Precision T5600	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-11-14 08:20	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 0 @ 2.00GHz [6 core(s) x86_64]	192.168.1.111
CADFLOW	S.SIX		Dell Inc.	8GTH45J	Tower	Precision WorkStation T5500	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-11-13 16:13	Intel(R) Xeon(R) CPU X5660 @ 2.80GHz [6 core(s) x86_64]	192.168.1.143
Centreon-serveur			Dell Inc.	2LRND1J	Lunch Box	OptiPlex SX280	CentOS release 5.9 (Final)	2014-11-14 09:36	Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 3.00GHz	192.168.1.37
CFAO10	erosion		Dell Inc.	7WPZ52J	Tower	Precision WorkStation 380	Microsoft Windows XP Professional	2014-11-14 08:20	Intel(R) Pentium(R) D CPU 3.40GHz [2 core(s) x86]	192.168.1.142
CFAO5	EROSION		Dell Computer Corporation	7LZ2W0J	Mini Tower	Precision WorkStation 360	Microsoft Windows XP Professional	2014-11-13 17:05	Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 3.20GHz [1 core(s) x86]	192.168.1.160
GALLEZ-GPAO3	L.PASZ		Dell Inc.	3NGSR3J	Rack Mount Chassis	PowerEdge 2950	Microsoft Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition	2014-11-13 16:13	Processeur Intel(R) Pentium(R) III Xeon [1 core(s) x86]	192.168.1.6
GALLEZ01	Système		Dell Inc.	67D54L1	Portable	Vostro 1520	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-12-01 08:17	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU P8700 @ 2.53GHz [2 core(s) x86_64]	192.168.1.131 0.0.0.0 0.0.0.0
GALLEZ02	m.bartier		Dell Inc.	8XBGQZ1	Portable	Latitude 3540	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-11-13 17:05	Intel(R) Core(TM) i3-4010U CPU @ 1.70GHz [2 core(s) x86_64]	0.0.0.0 192.168.1.167 0.0.0.0
GALLEZ03	Administrateur		Dell Inc.	J0FHQZ1	Portable	Latitude 3540	Microsoft Windows 7 Professionnel	2014-11-14 09:35	Intel(R) Core(TM) i3-4010U CPU @ 1.70GHz [2 core(s) x86_64]	0.0.0.0 192.168.1.134 0.0.0.0

2) Supervision / Surveillance du système informatique

Avoir un outil de surveillance du système informatique est essentiel.
En effet, un logiciel de supervision est capable d'alerter en temps réel lorsqu'un incident survient.
Cela permet d'accroitre la réactivité d'intervention des services concernés.
De plus, un logiciel de supervision contrôle régulièrement l'état de santé des systèmes ce qui permet de mettre en place des actions préventives afin d'éviter les pannes.

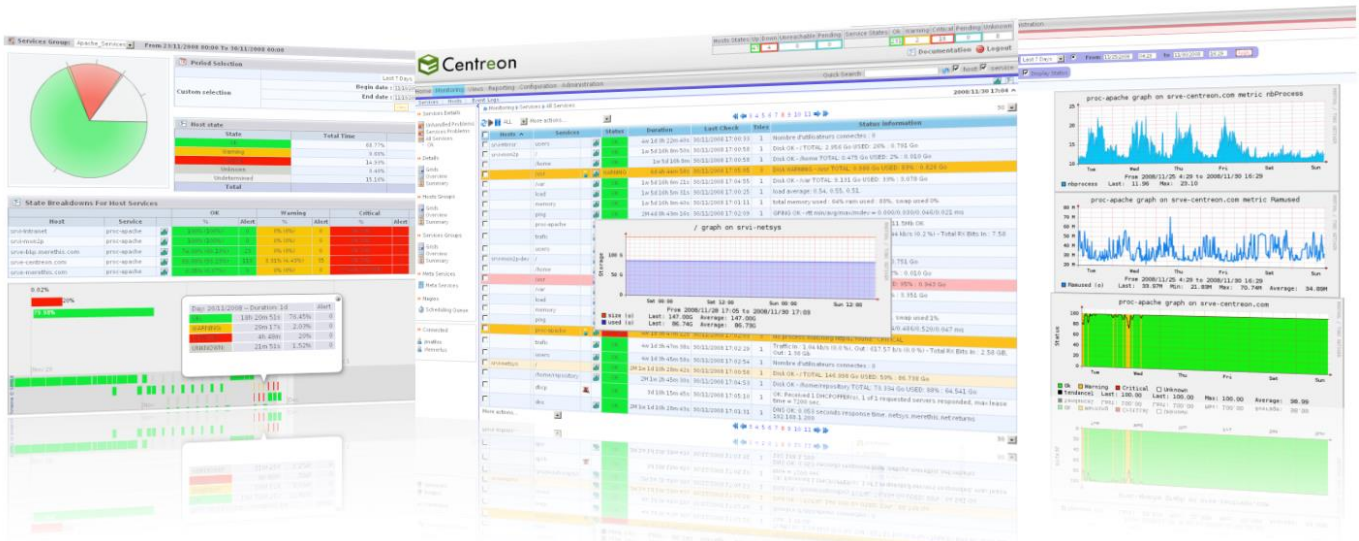
La suite de supervision choisie sera **NAGIOS/CENTREON + NAGVIS (options)**

Centreon est un logiciel de surveillance et de supervision réseau, basé sur le moteur de récupération d'information libre **Nagios.**

Centreon fournit une interface simplifiée en apparence pour rendre la consultation de l'état du système accessible à un plus grand nombre d'utilisateurs, y compris des non-techniciens, notamment à l'aide de graphiques.

Centreon combine la flexibilité de l'Open Source aux fonctionnalités essentielles d'une excellente supervision :

- monitoring des serveurs, éléments actifs et applications ;
- console temps réel d'exploitation et de gestion des composants ;
- maintenance et support de l'intégralité de votre plateforme par l'éditeur de la solution;
- utilisations et extensions sans limite grâce aux mécanismes des logiciels libres.



Les équipements supervisés au sein de la société H@H seront :

- les serveurs
- les équipements réseaux (switch cœur de réseau, switch d'accès, bornes wifi)

Des niveaux de criticités (alertes, critiques) pour chaque équipement seront paramétrés. Lorsque ces seuils seront atteints, des alertes par mails seront envoyées au service informatique (M.Vanga).

3) PCA – GTI - PRA – GTR

Plan de continuité d'activité (PCA) - Délai d'intervention garantie (GTI
Plan de reprise d'activité (PRA) - Délai de reprise garantie (GTR)

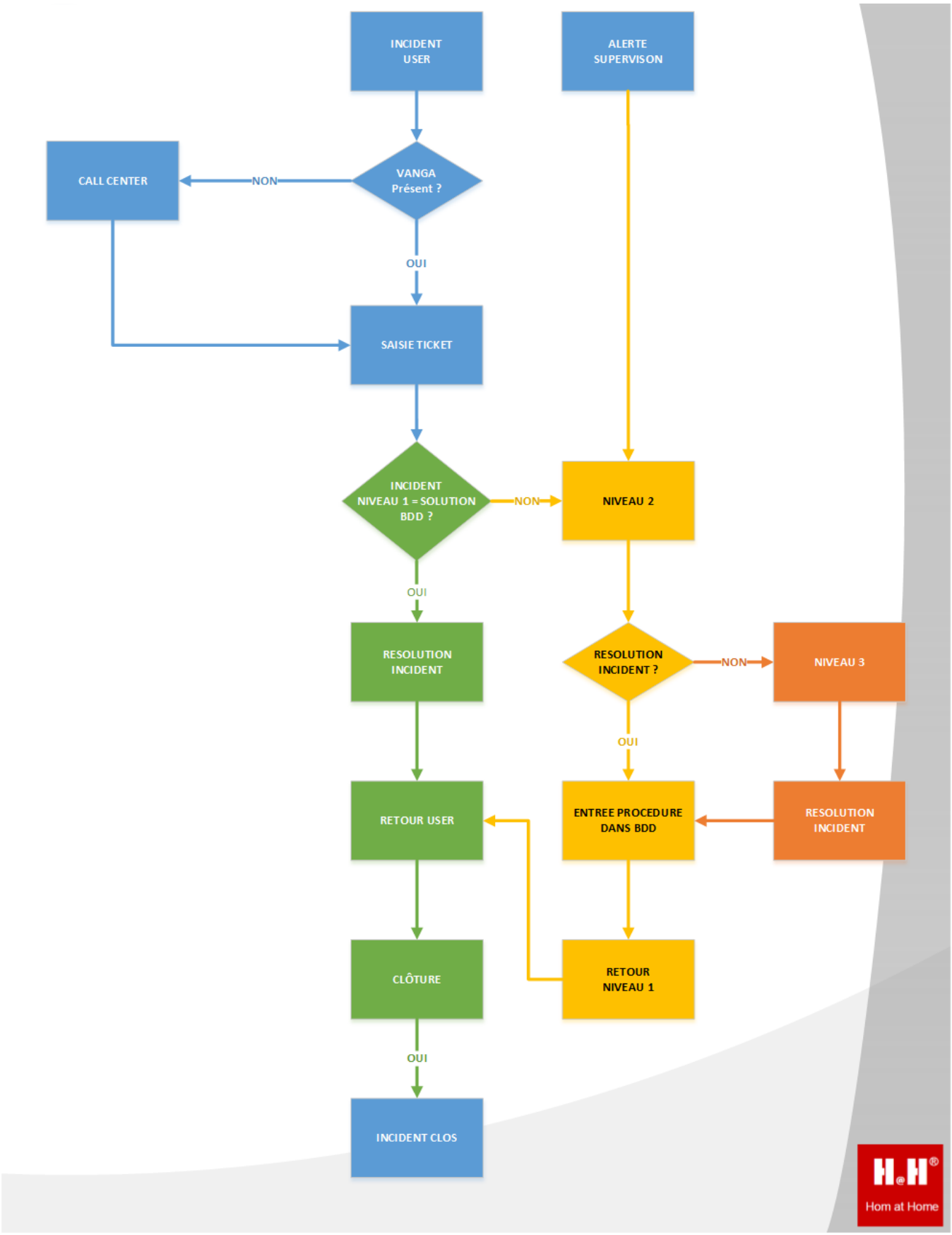
Elément	Rôles	Type Incident	PCA ou PRA	GTI	GTR
Serveur 1	Contrôleur de domaine 1 + DHCP 1+ WDS	Dysfonctionnement du service	**PCA** - Basculement sur le 2nd contrôleur de domaine	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA**- Disque en RAID 1		
Serveur 2	Contrôleur de domaine 2 + DHCP 2	Dysfonctionnement du service	**PCA** - Basculement sur le 1er contrôleur de domaine	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA** - Disque en RAID 1		
Serveur 3	Serveur de fichiers + Impression	Dysfonctionnement du service	**PRA** - Remise en service du serveur - TEST	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA** - Disque en RAID 5		
Serveur 4	Gestion de parc + Supervision	Dysfonctionnement du service	**PRA** - Pas d'impact sur l'activité de l'entreprise	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA** - Disque en RAID 1		
Serveur 5 (Privilège)	Serveur TSE 1	Dysfonctionnement du service	**PCA** - Basculement sur le 2nd serveur TSE 2	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA** - Disque en RAID 5		
Serveur 6 (Privilège)	Serveur TSE 2	Dysfonctionnement du service	**PCA** - Basculement sur le 1er serveur TSE 1	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA** - Disque en RAID 5		
Serveur 7 (Premium)	Hyperviseur 1	Dysfonctionnement du service	**PCA** - Basculement sur le 2nd Hyperviseur 2	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA** - Disque en RAID 5		
Serveur 8 (Premium)	Hyperviseur 2	Dysfonctionnement du service	**PCA** - Basculement sur le 1er Hyperviseur 1	1h	4h
		Panne Matérielle	**PCA** - Disque en RAID 5		

Routeur FAI	Accès à Internet	Panne Matérielle	**PRA** - Contrat de maintenance FAI	4h	4h
		Pas de connexion FAI	**PRA** - Contrat de maintenance FAI		
Switch niveau 3	Connexion Entrantes & sortantes	Panne Matérielle	**PRA** - Matériel de remplacement disponible agence locale (Offre essentielle) **PCA** – Présence 2eme cœur de réseau (Autres offres)	1h	2h
Switch d'accès	Connexion Entrantes & sortantes	Panne Matérielle	**PCA** - Matériel de remplacement disponible dans l'entreprise	1h	2h
Bornes WIFI	Connexion Entrantes & sortantes	Panne Matérielle	**PCA** - Matériel de remplacement disponible dans l'entreprise	1h	1h

Postes Clients	Accès applications métiers	Dysfonctionnement logiciels	**PRA** - Application de correctifs/ Réinstallation	1h	1h
		Panne Matérielle	**PCA** - Matériel de remplacement disponible dans l'entreprise		
Systèmes d'impressions	Edition de documents	Panne Matérielle	**PCA** - Réparation - Contrat de maintenance prestataire	2h	4h
Lecteur de bande	Sécurisation données entreprises	Perte de données	**PCA** - Sauvegarde des données grâce au lecteur de bandes **PRA** - Restauration des données grâce au lecteur de bandes	2h	4h
Messagerie électronique	Communication	Dysfonctionnement du service	**PRA** - Contact prestataire pour rétablissement du service selon contrat	1h	4h
Site Internet	Ventes en ligne	Dysfonctionnement du service	**PRA**- Garantie d'indisponibilité minimale selon contrat prestataire.	1h	3h

4) Gestion des Incidents – Numéro de contact unique

Un **numéro de téléphone unique** sera mis en place pour le support. Il redirigera vers M.VANGA s'il est présent, sinon ce numéro aboutira vers notre CALL CENTER.



5) Qualification des niveaux d'incidents et responsabilités

Support	Catégories	Demandeur	Acteur	Responsable	Activités	Moyens mis en œuvre
Niveau 1	**Création Login + mdp : Domain+ERP**	**Utilisateur**	**Call Center**	SSII	Création compte DOMAIN et/ou ERP Gestion droits d'accès	Remote Desktop accès serveur
	Reset Login + mdp : Domain+ERP	**Utilisateur**	**Call Center**	SSII	Reset compte DOMAIN et/ou ERP Gestion droits d'accès	Remote Desktop accès serveur
	Pb accès réseaux	**Utilisateur**	**Call Center**	SSII	Verification ping host / Check button Wi-Fi	Accompagnement tél.
	Mappage réseaux	**Utilisateur**	**Call Center**	SSII	Mappage manuel scripté	Remote Desktop accès PC
	Mappage imprimantes	**Utilisateur**	**Call Center**	SSII	Mappage manuel scripté	Remote Desktop accès PC
	Imprimantes	**Utilisateur**	**Call Center**	SSII	Appel prestataire / fournisseur imprimantes	Contrat de maintenance
	Accès Wifi public	**Utilisateur**	**Call Center**	SSII	Création accès Wifi pour collaborateurs externes	Remote Desktop accès serveur/firewall
Niveau 2	**Poste Client**	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Installation poste de travail	Matériel : poste Logiciels: OS+appli. Métiers Humain : Tech. Info
	Installation Appli	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Installation appli. Spécifique	L'Installeur de l'appli Accès distance poste client
	MAJ sur poste client	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Installation de MAJ	MAJ
	Défaillance logicielle	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Réinstallation application	Installateur logiciel + Correctif / patch
	Défaillance matérielle poste client	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Remplacement matériel défectueux	Spare + Rapatriement de l'environnement travail user
	Défaillance matérielle serveurs	**Alertes Supervision**	**Technicien**	SSII	Remplacement matériel défectueux	Spare
	MAJ sur serveur	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Installation de MAJ	MAJ
	Défaillance logicielle serveur	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Réinstallation application ou installation de patch correctif ou de MAJ	Installateur logiciel + Correctif / patch
	Rédaction procédures	**VANGA**	**Technicien**	SSII	Création procédure sur incident niveau 2	Base de connaissance (BDD)
Niveau 3	**Bug Appli**	**SSII**	**Expert**	SSII	Création / fourniture HotFix	
	Pb FAI	**SSII**	**Expert**	SSII	Intervention ligne / IP Publique	
	Pb Hébergeur ERP	**SSII**	**Expert**	SSII	Rétablissement du service	

6) Support par ticket

« Une solution de maintenance informatique sans engagement et à la demande. »

Afin de gérer votre parc informatique nous vous proposons une formule de support par tickets.

Vous disposez d'un carnet de 20 tickets (16+4), valable un an, de support et/ou intervention sur site (dans la limite de 4 interventions sur site par carnet). La prise en charge des incidents est effectuée par support téléphonique avec prise de main à distance, et peut être complétée par un déplacement en cas de problème bloquant.

Espace client

Nous mettons à votre disposition un espace client en ligne accessible 24/ 24h, 7/7j pour la gestion de vos demandes d'interventions, le suivi des incidents et de leur résolution et pour toutes demandes spécifiques.

Liste des interventions	A distance	Sur site
SERVICE D'INSTALLATION - PC		X
SERVICE D'INSTALLATION - SERVEUR		X
SERVICE D'INSTALLATION - RESEAU		X
SERVICE D'INSTALLATION - STOCKAGE		X
SERVICE D'INSTALLATION - LOGICIEL SYSTEME PC		X
SERVICE D'INSTALLATION - LOGICIEL APPLICATION PC	X	
SERVICE D'INSTALLATION - LOGICIEL SYSTEME SERVEUR		X
SERVICE D'INSTALLATION - LOGICIEL APPLICATION SERVEUR	X	
SERVICE D'INSTALLATION - ACCESSOIRES HARDWARE		X
SERVICE D'INSTALLATION - LOGICIELS PERIPHERIQUES	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - PC	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - SERVEUR	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - RESEAUX	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - STOCKAGE	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - LOGICIEL SYSTEME PC	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - LOGICIEL APPLICATION PC	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - LOGICIEL DE SYSTEME SERVEUR	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - LOGICIEL APPLICATION SERVEUR	X	
SERVICE DE CONFIGURATION - ACCESSOIRES HARDWARE		X
SERVICE DE CONFIGURATION - LOGICIEL PERIPHERIQUES	X	
SERVICE DE GESTION POUR APPLICATIONS INFORMATIQUES	X	
SERVICE DE GESTION RESEAU	X	
SERVICE DE GESTION DE SECURITE INFORMATIQUE	X	
SERVICE DE GESTION DE STOCKAGE DE DONNEES	X	
SERVICE D'ADMINISTRATION DES COMPTES UTILISATEURS	X	
SERVICE DE MAINTENANCE POUR LOGICIEL ET MATERIEL	X	
SERVICE DE RETABLISSEMENT APRÈS SINISTRE		X
UTILISATEUR SERVICE D'ASSISTANCE	X	
CONTROLE ET SERVICE DE GESTION INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE	X	

Tout ticket supplémentaire ne nécessitant pas de déplacement sur site sera facturé 100 €.
Les tickets nécessitant un déplacement seront facturés 160 €.

Hotline KLS Systems :
Lundi au Vendredi : 8h00 à 19h00
Mail : support@klssystems.fr
Tél : 04 42 84 38 50

7) Solution de prise en main à distance.

Pour permettre à M.Vanga et à notre service Call Center d'intervenir sur les postes clients et serveurs à distance, une solution de prise en main à distance sera déployée.

La solution retenue sera **TEAMVIEWER**.

TeamViewer vous permet d'établir la connexion via Internet avec un autre ordinateur et de le contrôler à distance ou d'y afficher votre propre bureau – sans vous soucier des pare-feu, des adresses IP ou NAT

8) Formation

Notre prestation de formation s'établit dans le cadre de votre plan de formation, elle prend en compte tous les aspects du système d'information.
Notre agrément nous permet d'établir votre convention de formation et la prise en charge par les organismes collecteurs dans le cadre de la formation continue.

Formation Utilisateur :

Description	*Nombres d'heures*
I Découverte du client léger Démarrage de la formation par la découverte du nouveau matériel mis en place dans vos locaux : le client léger	2H
II Windows 7 v Embedded ou standard : prise en main Prise en main de votre nouveau système d'exploitation, les essentiels	4H
III Office 2013 Prise en main des fonctions usuelles sur les différents outils de la suite bureautique de Microsoft	8H
IV Exchange online/Outlook : votre nouvelle messagerie Découverte et utilisation de votre nouvelle messagerie et de ses possibilités	3H
V Support utilisateur : GLPI Que faire en cas de soucis informatiques : illustration et mise en pratique de l'assistance utilisateur via GLPI	4H

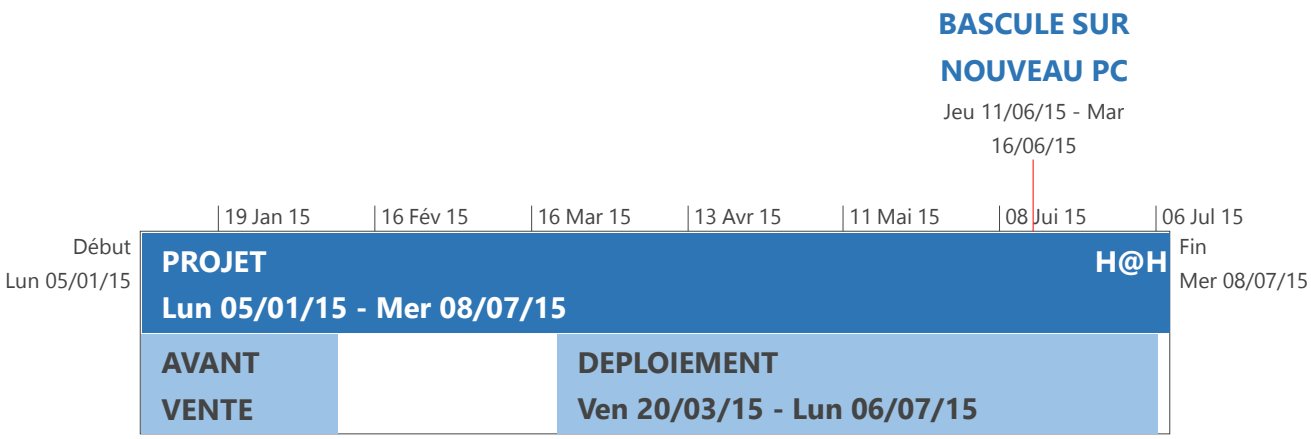
La formation se fera par groupe de 6 personnes, sur 5 jours au sein de nos locaux.

Formation M.Vanga :

Description	*Nombres d'heures*
I Infrastructure réseau Formation de base concernant les divers équipements d'une infrastructure réseau standard ainsi que leurs configurations	3H
II Windows 2012 Administration courante de Windows 2012 Server R2	2H
III Active Directory Gestion d'un annuaire Active Directory, ainsi que les outils associés : DNS, Scripts, GPO, OU, etc…	8H
IV Hyper-V Administration avancée de serveurs virtualisés avec la solution Microsoft Hyper-V, ainsi que le management de la console, et des solutions de haute disponibilité	4H
V Support utilisateur : GLPI Gestion des incidents : support, procédures, GLPI sous toutes ses formes	4H

ECHEANCIER DE DEPLOIEMENT

Nom de la tâche	Durée	Début	Fin
DEPLOIEMENT	**72 jours**	**Ven 20/03/15**	**Lun 06/07/15**
APPROVISIONNEMENTS	15,86 jours	Ven 20/03/15	Lun 13/04/15
LIVRABLE WAN	5,29 jours	Lun 20/04/15	Mar 28/04/15
LIVRABLE WEB	16,07 jours	Lun 13/04/15	Mer 06/05/15
LIVRABLE RESEAU	4,43 jours	Jeu 07/05/15	Lun 18/05/15
LIVRABLE INFRA SYST	24,04 jours	Mer 20/05/15	Mar 23/06/15
MISE EN PLACE DU SUPPORT	8,57 jours	Mar 23/06/15	Lun 06/07/15
RECYCLAGE	1 jour	Mar 30/06/15	Mer 01/07/15
JALON FIN DE PROJET	**0 jour**	**Mer 08/07/15**	**Mer 08/07/15**



Le **déploiement** aura un **impact minimal** sur l'activité de l'entreprise. Le basculement sur la nouvelle infrastructure réseau et système se fera lors d'une période d'inactivité, idéalement le week-end.

La **mise en en place du support** inclura une formation utilisateurs pour les sensibiliser aux nouveaux outils mis en place (numéro unique pour le support utilisateur, nouveaux terminaux, politiques de sauvegarde de données, sécurisation des postes, messagerie unifiée).

Cas particulier : M.Vanga aura accès à l'ensemble des procédures internes de la société **KLS Systems** pour le support de niveau 1.

RECYCLAGE

Le recyclage de l'ancien parc sera géré par un de notre partenaire : **RSB**, spécialiste du **DEEE** (**D**échets d'**E**quipements **E**lectriques et **E**lectroniques.

RSB
Expert dans le domaine du recyclage de déchets informatiques et électroniques depuis 10 ans, **RSB** vous propose une solution optimale, commençant par la collecte sur votre site par nos partenaires agréés, jusqu' au recyclage de vos déchets.

MIGRATION DES SERVEURS

A l'aide de scripts automatisés, l'arborescence du contrôleur de domaine ainsi que les droits d'accès seront recréés à partir de zéro en prenant soin de hiérarchiser les services, groupes et utilisateurs en fonctions des différents services de l'entreprise.

L'intégralité de l'ancien serveur de fichier sera copié à l'identique sur le nouveau serveur.

La création de cette arborescence et des droits d'accès pourra se faire sans impact sur le fonctionnement du système actuel.

Par contre, la migration du parc vers ces nouveaux serveurs aura lieu pendant une période d'inactivité, par exemple lors d'un week-end.

MIGRATION DES POSTES CLIENTS

Sur les anciens postes clients sera déployé un script de sauvegarde, qui listera l'ensemble des documents des utilisateurs (images, documents offices, mails).
Ces derniers seront envoyés sur le réseau puis rapatriés dans un dossier sur le bureau des nouveaux postes clients.

La sauvegarde de ces données pourra se faire en limitant l'impact sur l'activité en étant réalisé en fin de semaine, après les horaires de bureau.

Le rapatriement de ces données sur les nouveaux postes se fera le même week-end que celui envisagé pour la migration des serveurs.

MIGRATION DU RESEAUX

L'installation et la configuration de la nouvelle infrastructure réseaux se fera le même week-end que les migrations précédentes.

MIGRATION DU SITE WEB

La migration vers la nouvelle plateforme d'hébergement du site WEB se fera lors d'une période d'activité calme pour l'entreprise (hors périodes de fêtes, de soldes).
Cette migration se fera en 3 étapes :

- migration de la base de données
- migration des fichiers du site web (PHP, html)
- migration des DNS

CHIFFRAGE DE L'OFFRE

OFFRE MATERIEL – COUTS FIXES

<table>
<tr><th></th><th>ESSENTIELLE
Serveurs physiques - Clients lourds - Sauvegarde manuelle</th><th>PRIVILÈGE
Serveurs physiques - Clients légers - Sauvegarde automatique</th><th>PREMIUM
Serveurs virtualisés - Clients légers - Sauvegarde automatique</th></tr>
<tr><td>Hyperviseurs</td><td colspan="2">N/A</td><td>Windows Server 2012 R2 Datacenter
Dell PowerEdge R630</td></tr>
<tr><td>SAN</td><td colspan="2">N/A</td><td>DELL PowerVault MD 3800 F</td></tr>
<tr><td>Serveur TSE</td><td>N/A</td><td>Windows Server 2012 R2 Standard
Dell PowerEdge R320</td><td rowspan="3">Windows Server 2012 R2 Standard
Virtualisé</td></tr>
<tr><td>Contrôleurs de Domaine</td><td colspan="2">Windows Server 2012 R2 Standard
Dell PowerEdge R220</td></tr>
<tr><td>Serveur de fichiers</td><td colspan="2">Windows Server 2012 R2 Standard
Dell PowerEdge R220</td></tr>
<tr><td>Serveur de Supervision</td><td colspan="2">CentOS - Nagios - Centreon - Nagvis
Dell PowerEdge R320</td><td>CentOS Virtualisé Nagios - Centreon - Nagvis</td></tr>
<tr><td>Switch de distribution</td><td>Switch niveau 3 - 48 ports
Dell PowerConnect N3048</td><td colspan="2">Switch niveau 3 - 48 ports - POE
Dell PowerConnect 3048P</td></tr>
<tr><td>Switch d'accès</td><td>Switch niveau 2 - 24 ports
Dell PowerConnect 2824</td><td colspan="2">Switch niveau 2 - 24 ports - POE
Dell PowerConnect 3524P</td></tr>
<tr><td>Firewall</td><td colspan="3">Sécurisation de connexion - VPN
Dell SonicWALL TZ 215</td></tr>
<tr><td>Sauvegarde</td><td>Lecteur de bandes manuel
Dell PV110T Tape Drive</td><td colspan="2">Robot lecteur de bandes
Dell PowerVault 124T
Symantec Backup Exec</td></tr>
<tr><td>Onduleur</td><td colspan="3">Dell Smart-UPS x 3
1500VA LCD RM 2U 230V</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Clients</td><td>Dell OptiPlex 3020
Dell 22 Monitor E2214H</td><td colspan="2">Dell Wyse Z290D7
Dell 22 Monitor E2214H</td></tr>
<tr><td colspan="3">DELL Latitude 3540</td></tr>
<tr><td>Antivirus</td><td colspan="3">McAfee End Point SMB</td></tr>
<tr><td>Licences</td><td>CALs Users
+
Suite Office</td><td colspan="2">CALs Users + CALs TSE
+
Suite Office TSE</td></tr>
<tr><td>Tarif matériel</td><td>79 188 €</td><td>88 723 €</td><td>109 781 €</td></tr>
</table>

OFFRES MATERIEL / WEB – COUTS ANNUELS

	ESSENTIELLE Serveurs physiques - Clients lourds - Sauvegarde manuelle	PRIVILÈGE Serveurs physiques - Clients légers - Sauvegarde automatique	PREMIUM Serveurs virtualisés - Clients légers - Sauvegarde automatique	Tarif Annuel
Solution d'impression	**RICOH** 2 Imprimantes multifonctions couleurs (MFP305SF) 4 imprimantes noir & blanc (SPC831DN)			**16 324 €**
Hébergement du site Web	**OVH - Serveur dédiée - Offre Infrastructure EG 128 + Options** 128 Go RAM 1866 MHZ - 3x480 Go SSD RAID Matériel Bande passante 500 Mbps - Trafic Illimité			**4 637 €**
Solution de messagerie	**OVH - Offre PRIVATE EXCHANGE** Serveur administré - Taille de la boite mail : 50 Go			**1 784 €**
TOTAL	**22 745 €**			

OFFRE DE SERVICES – COUTS ANNUELS

	ESSENTIELLE Serveurs physiques - Clients lourds - Sauvegarde manuelle	PRIVILÈGE Serveurs physiques - Clients légers - Sauvegarde automatique	PREMIUM Serveurs virtualisés - Clients légers - Sauvegarde automatique
Tarif Déploiement	**Réseau, Système, Poste client, Site WEB** Réception / Installation / Configuration		
	19 049 €		
Tarif Support	**Carnet de 20 tickets valable 1 an** (4 interventions sur site maximum)		
	1 898 €		
Tarif Formation	**Sur 5 jours, par groupe de 6 personnes** au sein des locaux KLS Systems		
	4 500 €		

CHIFFRAGE TOTAL

	ESSENTIELLE Serveurs physiques - Clients lourds - Sauvegarde manuelle	PRIVILÈGE Serveurs physiques - Clients légers - Sauvegarde automatique	PREMIUM Serveurs virtualisés - Clients légers - Sauvegarde automatique
Tarif matériel	79 188 € HT	88 723 € HT	109 781 € HT
Tarif annuel	22 745 € HT		
Tarif Déploiement	19 049 € HT		
Tarif Support	1 898 € HT		
Tarif Formation	4 500 € HT		
TOTAL	127 380 € HT	136 915 € HT	157 973 € HT

BILAN

Grâce à ses solutions matérielles flexibles et sa prestation de service de qualité, **KLS Systems** est en mesure de répondre à l'ensemble des besoins exprimés dans l'appel d'offre.

Atteinte des Objectifs	Offre Essentielle	Offre Privilège	Offre Premium
Augmenter la disponibilité de l'infrastructure informatique à 99,45%			
Infrastructure Réseaux			
Communiquer vers l'extérieur	✓	✓	✓
Communiquer en interne	✓	✓	✓
Infrastructure système comprenant :			
Une application de déploiement.	✓	✓	✓
Une messagerie unique.	✓	✓	✓
Un accès sécurisé aux données de l'entreprise.	✓	✓	✓
Un système de gestion des documents performant (imprimer et scanner facilement).	✓	✓	✓
Un accès aux applications métiers.	✓	✓	✓
Augmenter la disponibilité de l'infrastructure cliente à 99% (Temps de travail)			
Chaque utilisateur doit disposer d'un poste client.	✓	✓	✓
Chaque poste doit fournir les applications métier nécessaires.	✓	✓	✓
Chaque utilisateur doit pouvoir récupérer ses anciennes données.	✓	✓	✓
Chaque poste doit être sécurisé.	✓	✓	✓
Augmenter la disponibilité de l'infrastructure WEB à 99,9% (24/24)			
Hébergement Externe	✓	✓	✓
Besoin d'une haute disponibilité.	✓	✓	✓
Choix du prestataire.	✓	✓	✓
Prise en charge et résolution de 100% des incidents liés à l'infrastructure informatique			
Mettre en place un service d'assistance à l'utilisateur	✓	✓	✓
Disposer d'un interlocuteur unique.	✓	✓	✓
Proposer un plan de formation.	✓	✓	✓
Disposer d'un plan de continuité d'activité.	✓	✓	✓
Disposer d'un plan de reprise d'activité.	✓	✓	✓