

RAPPORT n°1

PROJET SAS

GMSI 17-19

Chef de projet : Arnaud PONTONNIER

Equipe projet n°1 : Jonatan BEULAGUET, Frédéric BOSSARD, Grégory LEHEU,
Corentin VINET.

07/12/2017

Remerciements

Nous tenons à remercier le CESI pour ce projet ainsi que l'équipe pédagogique, Catherine GUÉRON, Jean François LECOINDRE et Paul Joseph VERLINDE pour leurs précieux conseils qui nous ont permis d'avancer et de rédiger ce dossier.

Nous y associons aussi nos tuteurs respectifs. Nous remercions tout particulièrement les personnes qui nous ont relu et corrigé.

Sommaire

Avant-propos.....	
Plan de management du projet SAS.....	
La fiche descriptive du projet.....	
Le plan du projet.....	
L'application Teams.....	
Le macro-planning.....	
Introduction.....	1
Présentation de l'entreprise CtrlAltSuppr.....	2
Organigramme de notre société.....	3
Note de synthèse.....	4
Plan de sécurisation des données.....	5
Plan de sauvegarde N°1.....	5
Plan de sauvegarde N°2.....	7
Solution antivirus.....	15
Politique des mots de passe.....	16
Plan d'amélioration du matériel.....	17
Charte qualité services clients.....	19
Mémo interne.....	21
La veille technologique.....	23
L'outil de veille technologique dans l'entreprise.....	24
Conclusion du projet.....	24
Bilan de Arnaud PONTONNIER.....	26
Bilan de Jonatan BEULAGUET.....	26
Bilan de Frédéric BOSSARD.....	27
Bilan de Grégory LEHEU.....	28
Bilan de Corentin VINET.....	28
Annexes.....	29
Glossaire.....	53
Webographie.....	54

Avant-propos

Dans le cadre de nos études au CESI de Nantes, il nous a été confié notre premier projet appelé SAS.

Les objectifs pédagogiques sont :

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

Nos principaux objectifs seront de travailler en équipe afin de monter en compétences et connaissances. Pour cela nous utiliseront :

- Une communication efficace.
- Un outil de veille technologique¹.
- Un dossier clair et concis.

Nous allons présenter dans ce dossier nos préconisations afin de répondre au mieux aux problématiques du projet SAS.



Plan de management du projet SAS

Nous avons utilisé plusieurs outils afin de répondre aux problématiques énoncées dans le projet SAS.

- Une fiche descriptive de projet.
- Le plan de projet.
- Un macro-planning.
- L'outil de communication « Teams » proposé par le CESI.

La fiche descriptive du projet

La fiche descriptive de projet est l'acte de naissance du projet. Elle en formalise l'existence et déclenche l'étude d'opportunité. Elle contient toutes les informations nécessaires à cette étude.

Elle est rédigée immédiatement après l'acceptation de la proposition de projet. L'équipe projet est chargée de la remplir afin de définir le périmètre.

Titre du projet : Externalisation des prestations informatiques pour la société AutoConcept

Mme Catherine GUÉRON, directrice administrative et financière de l'entreprise AutoConcept est l'initiatrice du projet SAS.

Situation existante :

- Problèmes au sein du service informatique de l'entreprise AutoConcept, mauvaise gestion du parc informatique, manque de compétences et d'organisation

Problèmes auxquels le projet doit apporter des solutions :

- Etablir une charte informatique.
- Prendre des mesures pour la sauvegarde et la sécurité des données.
- Proposer une charte Qualité service client, s'engager au niveau de la qualité.
- Former et informer les techniciens d'ordinateurs de notre entreprise qui interviendront chez auto-concept sur les risques liés à l'informatique et le savoir-vivre à adopter.
- Remettre l'utilisation de l'ensemble du parc informatique aux normes établies par la loi.
- Eviter les pertes d'exploitations.

Résultat attendu :

- Sécurité.
- Fonctionnalité.
- Réactivité.
- Relationnel.

Avantages :

- Gain de productivité
- Sécurité renforcée des données
- Réactivité pour le support aux utilisateurs

Qui est l'entité propriétaire du projet :

- Auto-Concept est l'entité propriétaire du projet SAS.

Qui est l'individu promoteur du projet :

- Directeur technique de CtrlAltSuppr Paul Joseph VERLINDE.

Quels sont les bénéficiaires du projet :

- AutoConcept et CtrlAltSuppr

Qui sont les utilisateurs futurs :

- Les employés d'AutoConcept utilisant le système d'information de l'entreprise.

Périmètre :

- Le réseau téléphonique est exclu.
- La gestion des FAI est exclue.
- La qualité et le service client.
- La loi informatique et liberté.
- Recrutement (tests, entretien, accueil) d'un des deux techniciens déjà en place chez Auto-concept
- Sauvegarde, sécurisation et gestion du parc informatique de AutoConcept.

Risques :

- Démarrer le projet à 5 et le terminer à 4.
- Mauvaise entente entre les membres.
- Mauvaise gestion du temps en groupe et en autonomie.
- Gestion des contraintes et disponibilités de chacun.

Conditions à réunir :

- Répartition de la charge de travail.
- Bonne utilisation des outils de communication.
- Compréhension totale du projet.

Le plan du projet

Nous avons rédigé un document Microsoft Word de quelques pages détaillant plus en profondeur chaque étape de notre projet. Il a essentiellement servi au chef de projet à avoir une idée de la charge de travail et du temps que chaque tâche pouvait prendre. Le plan a également servi à suivre l'avancement du projet et à répondre à toutes les problématiques du client AutoConcept. Il est complémentaire avec le macro-planning et est indispensable pour rédiger les documents afin de n'oublier aucune partie du cahier des charges.

L'application Teams

Microsoft Teams est une application² qui permet de créer, partager et collaborer facilement en équipe. Elle est disponible sur ordinateur, tablette ou téléphone portable. La plateforme commune permet de combiner des discussions en groupe, des réunions en visioconférence, des notes et des pièces jointes. Teams fait partie de la suite Microsoft Office 365 depuis 2017. Elle est actuellement disponible sur 181 marchés et en 19 langues.

Cette application nous a permis d'échanger nos idées et nos fichiers ce qui n'est pas simple au vu des contraintes de chacun aussi bien géographiques que personnelles.



Le macro-planning

Le Macro-planning est un tableau* de suivi de projet, il permet de rester à jour au niveau de ses objectifs, d'avoir un compte rendu des objectifs remplis, de se tenir au courant de l'avancée du projet. Le macro planning est essentiel, il nous a permis de rester à jour dans nos objectifs et de fixer les nouveaux pour l'équipe. Le but étant d'être prêt pour la date de la soutenance orale.

Suivi de projet

PROJET SAS

Document	Rôle	Affecté à	Début du travail (estimé)	Travail à rendre (estimé)	Travail estimé (en minutes)	Durée estimée (en jours)	Réel Début	Réelle Fin	Durée réelle (en jours)	Notes (Après rendu du travail)
Plan de projet	Conception d'un plan de projet, objectifs dans les grandes lignes	Anaud	-	-	45		14/10/2017	14/10/2017	0	Très utile en début et milieu de projet
Macro-Planning	Conception d'un Macro-planning, suite plan de projet	Anaud	14/10/2017	01/12/2017	180	47	14/10/2017	01/12/2017	47	A compléter au fur et à mesure du projet
Note de synthèse	Publication - Audits - Entrée en vigueur	Frédéric	12/10/2017	22/10/2017	60	10	12/10/2017	18/10/2017	6	
Note de synthèse	Règles générales - Mesures de sécurité	Anaud	12/10/2017	22/10/2017	150	10	12/10/2017	19/10/2017	7	
Note de synthèse	Objet de la charte - Responsabilités - Sanctions	Grégory	12/10/2017	22/10/2017	120	10	12/10/2017	24/10/2017	12	Travail non rendu en temps et en heure, communication inexistante, travail incomplet ...
Note de synthèse	Internet - Matériels - Logiciels	Jonatan	12/10/2017	22/10/2017	150	10	12/10/2017	20/10/2017	8	Hors-Sujet sur la première version, retravaillé ensuite
Note de synthèse	Champs d'applications - Application	Corentin	12/10/2017	22/10/2017	45	10	12/10/2017	20/10/2017	8	Manque de communication, rendu avec des fautes d'orthographe
Note de synthèse	Réunir parties - Corriger fautes - supprimer répétitions - Mise en page	Frédéric - Anaud	24/10/2017	-	540		24/10/2017	28/11/2017	34	Corrections / Ajouts / Modifications régulières
TOUS	Réunion de projet - Conférence audio	TOUS	24/10/2017	-	120	-	-	-	-	Mise au point sur les difficultés du groupe, nouveaux objectifs fixés
Charte Qualité Client	Réfléchir aux engagements qualité client, faire une belle présentation	Jonatan - Grégory	24/10/2017	06/11/2017	200	12	24/10/2017	09/11/2017	15	Très bonne charte et belle présentation, mise au point avec le chef de projet sur celle-ci
Plan de sauvegarde	Concevoir un plan de sauvegarde - Comparatif de méthodes	Jonatan - Grégory	06/11/2017	19/11/2017	250	13	11/11/2017	25/11/2017	14	Plan de sauvegarde initial mal présenté/orienté, très bien revu pour un beau plan de sauvegarde final
Autre	Création d'un logo	Anaud	-	-	30	-	-	30/10/2017	-	Réalisé par une graphiste extérieure
Enquête satisfaction client	Création questionnaire satisfaction client après chaque intervention	Corentin			40		26/10/2017	08/11/2017	12	
Mémo interne	Création mémo interne concernant le comportement à adopter en ETP	Frédéric	24/10/2017	06/11/2017	180	12	26/10/2017	10/11/2017	14	
Rapport de projet	Création d'un document WORD recensant tous les docs du projet	Frédéric	10/11/2017	25/11/2017	240	15				Relectures multiples, ajouts fréquents de documents/infos, travail de mise en page
Powerpoint	Création d'un powerpoint pour agréger une soutenance orale	Corentin	24/10/2017	15/11/2017	180	21	24/10/2017	29/11/2017	35	Powerpoint logiquement complété après rendu de tous les documents d'où le retard "normal"
Veille technologique	Création d'un document synthétisant la veille techno pour un GMSI	Jonatan	-	-	60	-	10/10/2017	10/10/2017		
Antivirus	Choix - Comparatif d'un antivirus pour AutoConcept	Anaud	-	-	75	-	10/11/2017	10/11/2017		
TOUS	Conférence Audio - Révision de soutenance - Mise en commun des documents, lecture	TOUS	24/11/2017	24/11/2017	90	-	24/11/2017	24/11/2017	-	Mise au point sur la communication au sein de notre groupe, derniers objectifs, finalisation
REX	Rédiger une conclusion personnelle, un retour sur expérience	TOUS	26/11/2017	27/11/2017	20	1	26/11/2017	27/11/2017		
TOUS	Conférence Audio - Révision de soutenance	TOUS	03/12/2017	03/12/2017	90	-			-	
TOUS	Communication générale	TOUS	-	-	-	-	-	-	-	La communication n'a pas été assez pertinente au sein de notre groupe, chacun s'en est rendu compte
Autre	Gestion de projet	Anaud	12/10/2017	04/12/2017	1 200	-	12/10/2017	04/12/2017	52	Nécessité à reprendre les documents de chacun, contrôler, fixer des objectifs et des dates de rendu

*Voir annexe

Introduction

Notre entreprise CtrlAltSuppr a répondu à l'appel d'offre lancé par la directrice administrative et financière de la société AutoConcept Catherine GUÉRON.

La société AutoConcept souhaite confier la gestion de son parc informatique de 70 à 80 postes à une entreprise de prestation informatique. AutoConcept possède déjà un service informatique composé de 2 techniciens. Dans le cadre de notre offre, un des deux techniciens sera recruté au sein de CtrlAltSuppr.

Le directeur technique de CtrlAltSuppr, Paul Joseph VERLINDE, a chargé notre équipe projet de réaliser une partie de l'étude avant-vente.

Notre objectif est de préconiser des solutions :

- Sur les problématiques de l'utilisation de l'outil informatique en entreprise.
- Pour l'établissement d'un plan de sécurisation des données avec la mise en place d'une politique de sécurisation des mots de passe.
- Pour des mesures immédiates de sauvegarde.

Nous avons pour cela rédigé :

- Une synthèse sur l'utilisation de l'outil informatique en entreprise.
- Des préconisations pour la sauvegarde et la sécurisation des données en entreprise.
- Une charte qualité de service client.
- Un mémo interne.

Pour conclure, l'équipe projet n°1 composée de Arnaud PONTONNIER, Jonatan BEULAGUET, Frédéric BOSSARD, Grégory LEHEU et Corentin VINET a réalisé un retour sur expérience en commun et individuel.



Présentation de l'entreprise CtrlAltSuppr



CtrlAltSuppr est une entreprise de service informatique en activité depuis 2007.

Chaque entreprise étant différente, nous proposons des services sur mesure adaptés à vos besoins de fonctionnement.

Notre objectif est de mettre à votre disposition nos compétences et d'améliorer la gestion de votre informatique au quotidien.



CtrlAltSuppr vous accompagne au quotidien dans l'optimisation de votre parc informatique.

Nos experts analysent vos installations afin de diagnostiquer d'éventuels freins à l'activité.

Apprenez à maîtriser votre budget informatique et à optimiser vos ressources matérielles.

Adoptez une démarche écologique grâce à une utilisation maîtrisée de votre matériel et de vos logiciels.



Ils nous font confiance :

The logo for HOP!, featuring the word 'HOP!' in a bold, red, sans-serif font.



The logo for NANTEUROP, featuring the text 'NANTEUROP' and 'LES NOUVEAUX MARAICHERS'.

The logo for BTP, featuring the text 'BTP' and 'INGENIERIE SOLUTIONS'.



CTRL ALT SUPPR 3 avenue Madeleine JAUNET 44200 Nantes

02.40.40.40.41

8h-18h du Lundi au Samedi

Siret n° 82285335400019

ctrlaltsuppr@contact.com



Microsoft vmware



ORACLE

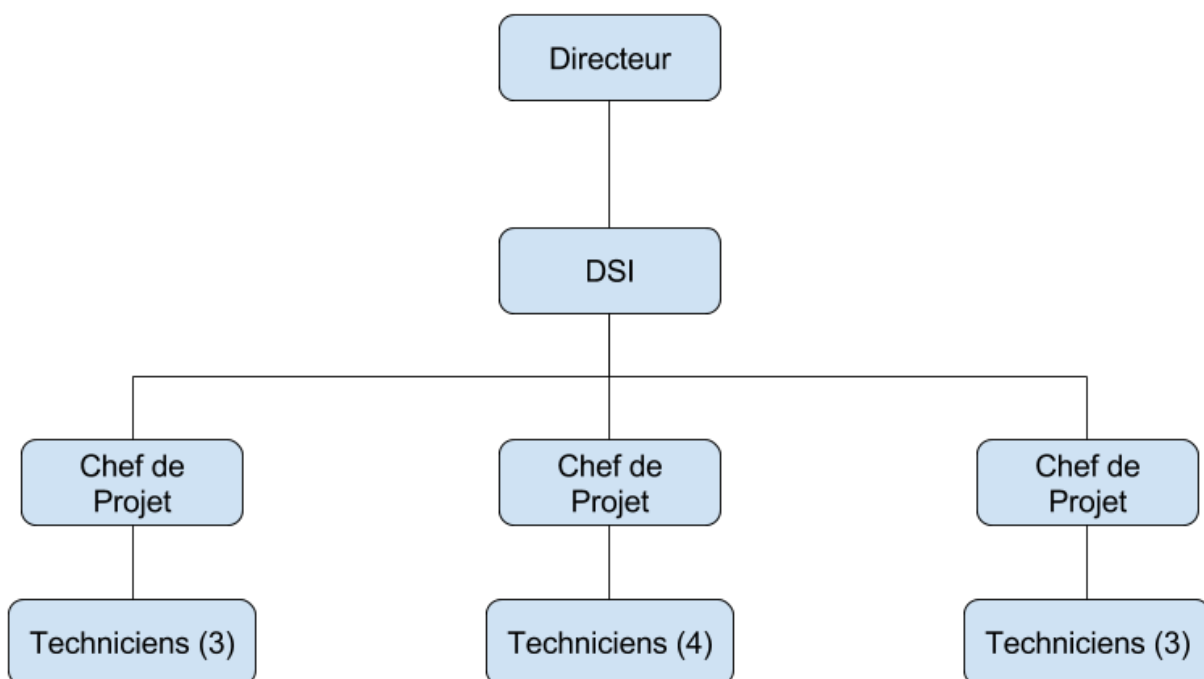
CNIL



Organigramme de notre société

Nos équipes sont à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner dans tous vos projets.

- Le pôle commercial répondra à toute vos demandes de devis.
- Le pôle expertise technique vous proposera des solutions globales pour un système d'Information personnalisées.
- Le pôle support vous accompagnera au quotidien.



Note de synthèse

Pour répondre aux différentes problématiques de AutoConcept liées à l'outil informatique, nous vous proposons une charte informatique. Vous voulez savoir ce que la loi autorise à mettre en œuvre et ce que vos utilisateurs peuvent faire du point de vue de la loi.

Plusieurs points étaient importants pour vous :

- Les règles régissant l'utilisation des moyens informatiques mis à dispositions des salariés.
- Les moyens qui doivent être mis en œuvre pour la sécurité des fichiers.
- Les informations qui doivent être portées aux personnes dans l'entreprise concernant l'utilisation des outils informatiques.
- Les dispositions légales concernant la mise en place d'une solution de filtrage de contenus en entreprise.

Nous vous proposons ci-après le projet de charte informatique de Autoconcept que CtrlAltSuppr a rédigé.

Cette proposition correspond à votre demande sur la législation informatique. Elle vous permettra dans un avenir proche de mettre en place dans votre entreprise des règles quant à l'utilisation du système d'information.



Plan de sécurisation des données

Afin de répondre au mieux au compte-rendu du service commercial de AutoConcept sur les problèmes de sécurité et de perte de données, nous vous préconisons plusieurs solutions. Elles concerneront :

- Les mesures immédiates de sauvegarde.
- L'externalisation de la sauvegarde.
- La sécurité de votre parc informatique.
- La politique de sécurité des mots de passe.
- Les modalités de communication aux utilisateurs des mots de passe.
- Les améliorations matérielles possible.

Notre société CtrlAltSuppr a analysé les problématiques de votre entreprise, pour vous proposer deux plans de sauvegardes.

Ils vous permettront la centralisation de vos données ainsi que leur protection contre tous types de menaces, même en cas de risques majeurs :

- Risques humains (suppression des données importantes, piratage...).
- Risques de catastrophes liées à l'environnement (incendies, inondations, foudre...).

Pour une question de sécurité des données, nous envisageons une sauvegarde à 3 niveaux :

- Locale
- Réseau
- Cloud⁶ ou RDX¹¹

Ces différents niveaux de sauvegardes garantiront la continuité de vos activités en cas de problème.

Plan de sauvegarde N°1

Le serveur

Le serveur est le moyen le plus utilisé par les entreprises pour stocker et consulter leurs données. Il s'agit d'un ordinateur possédant plusieurs disques durs spécialement conçus pour envoyer et récupérer des informations avec d'autres ordinateurs via un réseau.

L'installation d'un serveur permet la centralisation des données des utilisateurs comme leurs identifiants via Active Directory³, leurs messageries et leurs fichiers. Il permet aussi d'exécuter des logiciels directement sur son système d'exploitation⁴. Nous préconisons l'installation d'un serveur sous système d'exploitation⁴ « Windows Server 2012 » équipé d'un RAID 5, d'un système de sauvegarde incrémentielle et du logiciel Uranium Backup.

Pourquoi un serveur ?

L'installation d'un serveur permet la sauvegarde d'un grand nombre de fichiers, consultables à partir de n'importe quel ordinateur connecté au réseau grâce au partage de fichiers. Il permet

également le partage des imprimantes de la société, elles aussi accessibles de n'importe quel ordinateur. Un serveur fonctionne avec un système d'exploitation⁴, il peut exécuter des programmes et automatiser des tâches sur le réseau.

Pourquoi Windows serveur 2012 Standard ?

L'installation d'un système d'exploitation Windows pour serveur permet une compatibilité avec l'ensemble des ordinateurs fonctionnant sous un système d'exploitation Windows. Quant au choix de la version 2012, elle est la version la plus stable que propose Microsoft.

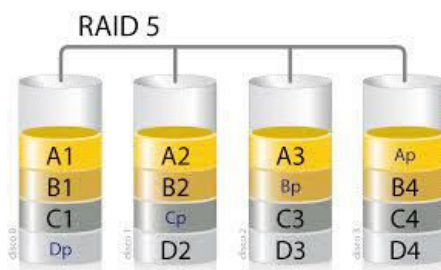
La sauvegarde incrémentielle

L'incrémentielle est une solution de sauvegarde pour les entreprises qui souhaitent retrouver des données perdues ou modifiées. Le principe est simple, l'incrémentielle ne sauvegarde que les données modifiées ou ajoutées depuis la dernière sauvegarde complète. Cette méthode permet de réduire la quantité d'espace utilisé par les sauvegardes journalières.

Le RAID 5

Le RAID est un regroupement de méthodes qui permettent la répartition de données sur plusieurs disques durs. Cette méthode permet d'améliorer soit la performance, soit la sécurité du système moyennant une perte de mémoires.

Le RAID 5 lui, permet de séparer une donnée sur au minimum trois disques durs pour à la fois empêcher la perte de cette donnée mais également garder le système actif en cas de panne d'un des disques.



La technologie RDX¹¹

La technologie est basée sur un système de disques durs externes protégés dans un boîtier à l'épreuve des chocs. La sauvegarde peut se faire automatiquement ou manuellement grâce à des logiciels.

Les avantages de cette technologie sont :

- Résistance aux chocs
- Les cassettes RDX¹¹ sont garanties 10 ans
- Simplicité d'utilisation
- Rapidité d'écriture

Uranium Backup

Uranium est un logiciel pour sauvegarder et restaurer vos données via un RDX¹¹, compatible avec toutes les versions de Windows.

Il est capable de récupérer l'ensemble du système ou un unique fichier, de crypter les fichiers et envoyer des notifications par messagerie électronique. Uranium Backup peut copier des fichiers en cours d'utilisation sans interruption de service.

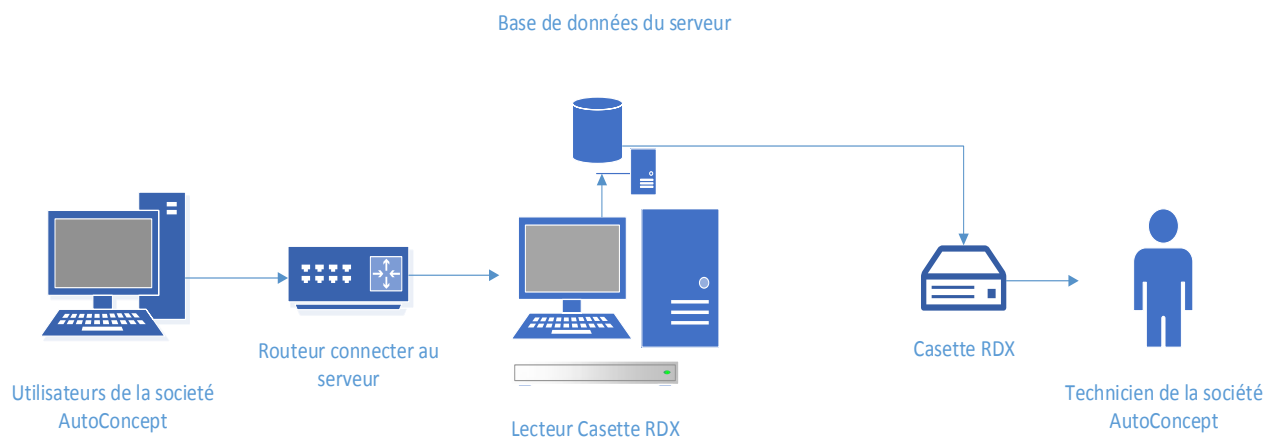
Ce logiciel rassemble sécurité et performance dans votre entreprise.

Pourquoi choisir cette solution de sauvegarde ?

Cette solution est idéale car un serveur sous Windows serveur 2012 permet à une entreprise d'avoir la main sur l'ensemble de son parc informatique contrairement au NAS¹⁰ qui a comme simple rôle d'être une base de données. Les possibilités qu'offre un serveur sont immenses. Les sauvegardes incrémentielles, le RAID 5 et le RDX offrent une sécurité et une fiabilité optimale pour vos données tout en étant garantie 10 ans constructeur.

Sécurité et performances vous sont proposés.

Schéma de la procédure :



Plan de sauvegarde N°2

Le NAS¹⁰ :

Un serveur NAS (Network Attached Service) est une solution de gestion de données optimale pour les PME car il est spécialement conçu pour un parc informatique moyen. Le principal désavantage du NAS pour l'entreprise est le ralentissement causé par la mise en réseaux des ordinateurs. C'est pour cette raison qu'il est adapté à un petit ou moyen parc informatique.

Un NAS vous offre un volume de stockage très important selon le RAID choisi (RAID 1, RAID 5, RAID 10...) et vous permet de centraliser tous vos documents et fichiers multimédias sur un support unique, facilitant ainsi l'accès et le partage.

Pourquoi choisir le NAS pour votre entreprise ?

L'installation NAS est devenue la solution de stockage la plus répandue dans les TPE ou les PME telle que la vôtre.

Elle permet d'éviter la perte de données en installant un RAID 1.

Elle permet également le travail en collaboration car le NAS est configuré en réseau sur chaque poste et permet donc le partage de fichiers.

Les constructeurs de NAS comme Synology, Western Digital, QNAP peuvent intégrer des logiciels lors de la configuration du NAS comme ceux qui permettent leur administration globale.

En vous proposant un NAS Synology DiskStation DS916+, Synology vous offre une interface web des plus performantes qui permettra non seulement de gérer l'accès à vos données, d'automatiser la sauvegarde vers le Cloud grâce⁶ au logiciel intégré, de créer une virtualisation d'un système d'exploitation « Windows Serveur » et beaucoup d'autres options que nous pouvons vous faire découvrir.

Synology possède une interface web simple et visuelle proposant de nombreuses applications comme :

- La sauvegarde et la restauration des données.
- Cloud Sync : Pour la synchronisation avec le Cloud.
- Directory Serveur : Administration et droits d'accès aux dossiers/fichiers.
- Gestionnaire de stockage : Pour la configuration du RAID et pour surveiller l'état des disques durs.
- Centre de mises à jour.
- Le centre de packages : Pour installer de nouvelles applications proposées par Synology.

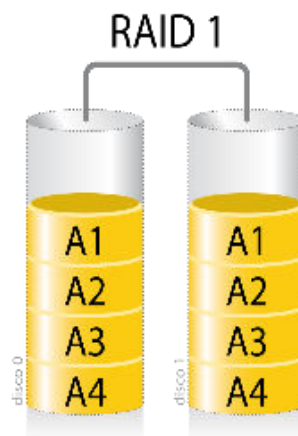


Ces applications permettent d'ajouter des fonctionnalités au NAS dans l'optique de toujours correspondre aux besoins d'AutoConcept.



Le RAID 1

Le système de RAID 1 également appelé « mirroring » se compose de deux disques durs ayant la même capacité de stockage qui sauvegarde les données à l'identique deux fois. Le RAID 1 augmente la sécurité car si un disque tombe en panne l'autre prend automatiquement le relais.



Pourquoi choisir le système du Cloud⁶ ?

Le cloud également appelé « Cloud Computing » est un service de location de serveurs fourni par des entreprises comme Google, Amazon, Microsoft ...

Cela permet aux PME d'amortir le prix du matériel informatique pour effectuer une sauvegarde, le Cloud étant un abonnement par période, mensuel, annuel ...

Notre entreprise a fait des recherches pour vous proposer le meilleur Cloud. BackBlaze possède des qualités que ses concurrents n'ont pas :

- Son prix (voir tableau comparatif).
- Sa souplesse de configuration.
- Son niveau de sécurité.

Iperius BackUp

Iperius Backup est un logiciel tout en un, il permet d'effectuer des sauvegardes, d'automatiser les sauvegardes incrémentielles (voir solution de sauvegarde n°1), il permet également de restaurer les données du Cloud vers le serveur. La licence d'Iperius Backup garantit un support et des mises à jour à vie.

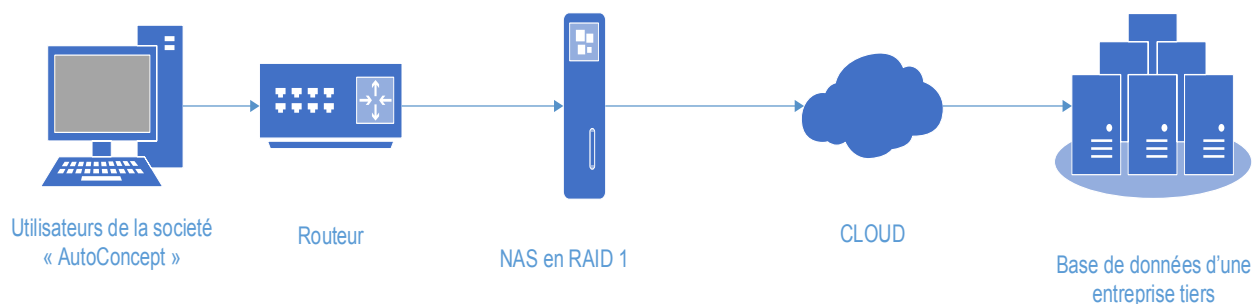
Ce logiciel vous permet donc d'automatiser toutes vos sauvegardes avec simplicité et permet donc une autonomie complète de votre système de sauvegarde.

Pourquoi choisir cette solution de sauvegarde ?

Le NAS est le moyen préféré des PME et TPE pour sauvegarder des données en toute simplicité et à un prix raisonnable. Le Cloud vous propose une externalisation de vos données mais aussi des possibilités de paramétrage.

Cette solution vous permet de sauvegarder et sécuriser vos données de manière simple et efficace, moins chère qu'une solution Serveur/RDX. Contrairement au serveur, vous avez besoin d'une connexion réseau pour accéder à vos fichiers.

Schéma de la procédure :



Tableaux comparatifs :

	RDX	Cloud
Prix	<ul style="list-style-type: none"> - Environ 150 € pour le lecteur - Environ 240€ pour une cassette RDX de 2T 	<ul style="list-style-type: none"> - Tout dépend du fournisseur du Cloud (voir tableau comparatif Cloud)
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> - Cassette garantie 10 ans - Robuste et léger - Automatisation de la sauvegarde - Nombre de variantes (Interne / externe, USB-3/eSATA...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le prix de départ - Mises à jour automatiques - Sécurité - Usage simple - Accessibilité des données
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> - Le prix de départ - Mémoire limité (2 To max) - Temps d'écriture 	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessite une connexion internet. - Prix au long terme

NOM DU LOGICIELS	IPERIUS BACKUP	ACRONIS	URANIUM BACKUP	BackupExec
Prix de la License	269€ License à vie	369€ par an	290€ License à vie	450 € par an
Avantages	Garantie Mise à jour support Sauvegarde Compatible sur 3 niveaux (Locale, Réseaux et Cloud)	15 secondes pour restauration des données + garantie support	Planification, Journalisation Backup « Tape » (RDX CLOUD) Notification par e-mail Synchronisation Sauvegarde NAS	Sauvegarde compatible à 3 niveaux (physique, virtuelle, cloud) Restauration instantanée des machines virtuelles Maintenance pour 12 mois
Compatibilité Cloud	Oui	Oui	Oui	Oui
Prise en main du logiciel	Prise en main intuitive	« 3 clicks seulement pour restauration »	« Rapidement configurable »	

	BackBlaze	Google Cloud	CenturyLink
Prix (Go/mois)	0,005\$	0,026\$	0,040\$
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> - Bien moins cher que ses concurrents. - Hautement configurable. - Haute sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Infrastructure évolutive. - Services performants. - Le top de la sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Applications pour entreprise. - Hébergement de sites web. - Sécurité performante. - Un réseau ultra rapide.
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> - Serveur étranger. 	<ul style="list-style-type: none"> - Serveur étranger. 	<ul style="list-style-type: none"> - Serveur étranger. - Plus cher que ces concurrents.

	Serveur	NAS
Prix	~1.500€ (Pour 2 To)	~300€ (Pour 10 To)
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> - Performance. - Hautement configurable. - Permet d'héberger une messagerie. - Permet d'automatiser des tâches. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le prix. - Configuration simple et rapide. - Fonctionne à l'aide de disques durs classiques.
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> - Prix élevé. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne peut pas exécuter de programme en autonomie.

En conclusion la société CtrlAltSuppr vous préconise deux solutions de sauvegarde toujours avec un accent sur la sécurité de vos données. Nous vous proposons des solutions différentes en coût et en qualité de services.

Pour votre entreprise, CtrlAltSuppr vous conseille le plan de sauvegarde NAS/Cloud car elle répond exactement aux besoins d'AutoConcept et aux problèmes remontés par le compte-rendu du service commercial, une sécurité et une simplicité d'utilisation pour tous vos employés est garantie.

Il est important de préciser que quelle que soit la solution choisie, vous aurez également le choix de la méthode d'externalisation de votre sauvegarde. Les possibilités Cloud ou RDX fonctionnent aussi bien sur le Serveur Microsoft ou le NAS. L'ajout d'un boîtier externe USB est nécessaire pour le NAS.

Avenue Madeleine JAUNET
 44200 NANTES
 02.40.40.40.41
 SIRET N°82285335400019

CTRL
ALT
SUPPR


Auto Concept

Avenue Hector PETIN
 44800 SAINT-HERBLAIN
 02.58.72.65.21
 SIRET N°69278514254701

DEVIS N°2 SERVEUR/RDX
Date 08/11/17 Page 1 sur 1

Qté	Description du Produit	Prix unitaire	TVA%	TVA	Prix Total HT
1	HPE ProLiant ML350 Gen9	1959.99€	20%	391.99€	1959.99€
3	Disque dur interne 3.5 Seagate IronWolf - 10 To	359.90€	20%	215.94€	1079.7€
12	Tandberg - RDX - 2 To	198.50€	20%	476.40€	2382.00€
1	Tandberg RDX QuikStor - lecteur RDX	153.68€	20%	30.74€	153.68€
1	License Windows Server 2012	131.40€	20%	26.28€	131.40€
1	License Uranium Backup	290.00€	0%	0€	290.00€

Total	5 996.77€
TVA	1 141.35€
Total Net	7138.12€

Avenue Madeleine JAUNET
 44200 NANTES
 02.40.40.40.41
 SIRET N°82285335400019

**CTRL
ALT
SUPPR**

**AC
Auto Concept**

Avenue Hector PETIN
 44800 SAINT-HERBLAIN
 02.58.72.65.21
 SIRET N°69278514254701

DEVIS N°2 NAS/CLOUD
Date 08/11/17 Page 1 sur 1

Qté	Description du Produit	Prix unitaire	TVA%	TVA	Prix Total HT
1	Synology DiskStation DS916+	149.00€	20%	29.98€	149.00€
2	Disque dur interne 3.5 Seagate IronWolf - 10 To	309.90€	20%	123.96€	619.80€
12	Abonnement BackBlaze/Mois pour 10T	50€	0€	0€	600€
1	License Iperius BackUp Full	269.00€	0%	0€	269.00€

Total	1 637.80€
TVA	153.94 €
Total Net	1791.74€

Solution antivirus

Afin de garantir la sécurisation des postes, CtrlAltSuppr vous recommande d'installer un antivirus sur chacun des postes utilisateurs.

Pourquoi est-il fortement conseillé d'installer un antivirus ?

La principale raison est la protection des données professionnelles et personnelles de AutoConcept.

Les antivirus doivent aujourd'hui être installés sur tout type de support informatique (ordinateurs, smartphones, tablettes...) car les virus informatiques ne se limitent plus qu'aux ordinateurs.

Ci-dessous un tableau comparatif de deux antivirus entreprises. BitDefender se révèle être plus avantageux, de plus, c'est un antivirus bien réputé dans les entreprises du monde entier pour sa sécurité informatique.

Caractéristiques	Kaspersky Antivirus 2017	BitDefender Antivirus 2017
Signature électronique pour la détection des programmes malveillants	99%	100%
Efficacité à bloquer les attaques	100%	100%
Vitesse de scan	Bonne	Bonne
Design, interface	Très bonne	Excellente
Prix pour 50 unités (Ordinateurs, Smartphones, tablettes ...) pour 3 ans	3045.00€	3099.99€

Appareils: 50 [?]
 Nombre maximum de serveurs: 15
 Faites glisser pour modifier le nombre d'appareils:

3 50 50+

1 an 2 ans 3 ans

Total: 3 099,99 € HT

ACHETER

Appareils: 50 [?]
 Nombre maximum de serveurs: 15
 Faites glisser pour modifier le nombre d'appareils:

3 50 50+

1 an 2 ans 3 ans

Total: 1 549,99 € HT

ACHETER

Ci-dessus deux propositions BitDefender, l'option « 3 ans » est plus avantageuse au niveau du coût.

Politique des mots de passe

Il est important de bien choisir son mot de passe.

Lors de sa première ouverture de session, l'utilisateur devra choisir un nouveau mot de passe.

Ce mot de passe est personnel et ne doit sous aucun prétexte être donné à un tiers, même s'il s'agit du personnel du support informatique ou de la DSI⁷.

Le mot de passe doit être changé si un tiers a pu en avoir connaissance.

Un mot de passe classique et simple demande moins de 5 minutes pour être « cracké » grâce à des logiciels disponibles de tous sur internet.

Consignes à respecter :

- Ne jamais diffuser son mot de passe à un tiers même de l'équipe informatique.
- Changer votre mot de passe régulièrement.
- Choisissez un mot de passe de minimum 6 caractères.
- Varier la mixité des caractères : Majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux.
- Ne pas écrire son mot de passe sur un support (Post-It, Clavier, fichier Word etc ...)

Plan d'amélioration du matériel

Votre service commercial nous a signalé plusieurs problèmes liés aux matériels :

- Lenteur de certains postes.
- Messages intempestifs de Windows pirate.
- Crash de disques durs.

Après un audit effectué par le technicien informatique de AutoConcept, 15 postes ont été détectés comme lents. Les 15 postes sont encore sous Windows VISTA alors que le reste de votre parc informatique est sous Windows 7. Ce système d'exploitation n'étant plus maintenu par Microsoft, il n'est plus fiable en termes de sécurité.

Afin de vous garantir une plus grande fluidité et sécurité des postes, ainsi que l'arrêt des messages d'erreur de Windows pirate, nous préconisons une migration des postes sous Windows VISTA vers Windows 7 professionnel (License complète).

Pour suivre les préconisations de Microsoft et améliorer la vitesse des postes, nous proposons de changer vos mémoires *DDR3*⁸ de 1GO par 2 *DDR3*⁸ de 2 GO par poste.

L'ajout d'un serveur dédié aux données permettra de ne plus stocker les fichiers sur les ordinateurs. Cette solution accélèrera considérablement le fonctionnement de vos postes informatique, vous fera gagner en productivité et évitera les pertes de production liée au crash d'un disque dur.

Enfin pour réduire le coût d'installation, votre technicien sur place pourra effectuer la migration de système d'exploitation ainsi que le changement de RAM⁹ en lien avec notre support.

Vous trouverez ci-joint notre devis pour la migration des systèmes d'exploitation ainsi que l'ajout de barrettes de mémoire.

Avenue Madeleine JAUNET

44200 NANTES

02.40.40.40.41

SIRET N°82285335400019



Avenue Hector PETIN

44800 SAINT-HERBLAIN

02.58.72.65.21

SIRET N°69278514254701

DEVIS N°3 Windows 7/Ram 2GO

Date 08/11/17

Page 1 sur 1

Qté	Description du Produit	Prix unitaire	TVA%	TVA	Prix Total HT
15	Microsoft Windows 7 Professionnel	147.96	20%	29.59€	2219.52€
30	Barrette mémoire DDR3 Corsair Value Select DDR3 2 Go 1333 MHz CAS 9	19.92€	20%	3.98€	597.60€

Total	2817.12€
TVA	563.25€
Total Net	3380.37€

Charte qualité services clients

Le compte-rendu de votre service commercial détaillait de nombreux problèmes de qualité et de savoir-être des techniciens intervenant au sein de AutoConcept. Afin d'améliorer la qualité de votre service informatique mais aussi pour nous engager auprès de AutoConcept, nous vous proposons une charte qualité de services clients. Vous la trouverez ci-après.



NOS ENGAGEMENTS QUALITES CLIENTS



A VOS CÔTES EN CAS DE PANNE :

- ✓ CtrlAltSuppr vous propose des solutions en cas de sinistre (prêt de matériel, restitution des sauvegardes...)
- ✓ Nous vous proposons des solutions d'accessibilité des données pour tout type de panne.
- ✓ En cas de matériel défectueux, nous vous garantissons une solution de remplacement.
- ✓ Nous nous engageons à prendre en charge tout incident dans un délai de 4h ouvrées.

UNE RELATION DE PROXIMITE AVEC NOS COLLABORATEURS :



- ✓ À l'issue de chaque intervention un rapport détaillé vous sera transmis.
- ✓ Notre centre de support est disponible tous les jours de 8h à 18h.
- ✓ Nous pouvons assurer la formation des nouvelles technologies de l'entreprise aux utilisateurs.
- ✓ Un questionnaire de satisfaction sera remis après chaque intervention pour contribuer à l'amélioration de nos services.

ASSURER LA SECURISATION DE VOS DONNEES :



- ✓ Nous garantissons une sauvegarde de vos données à trois niveaux (local, réseaux et cloud).
- ✓ Nous sécurisons vos données grâce à un outil de gestion de droits d'accès.
- ✓ Notre système d'informations est conçu dans les normes et sécurisé.

UNE PRODUCTIVITÉ EFFICACE :



- ✓ Nous vous proposons d'améliorer vos objectifs de production avec des logiciels et équipements performants.
- ✓ Nous mettrons en place un système de filtrage d'adresses internet, l'objectif est d'optimiser le temps de travail.

Mémo interne

Notre mémo interne ci-après regroupe les règles et les devoirs que nos techniciens appliqueront en intervention avec AutoConcept. En suivant nos recommandations, ils ont toutes les bonnes pratiques afin de ne pas reproduire les erreurs que AutoConcept a connu dans le passé. Le but est de vous assurer un service irréprochable avec une qualité supérieure. Un questionnaire de satisfaction vous sera également proposé à la fin de chaque intervention. Ce questionnaire de satisfaction nous permet d'être toujours en accord avec les attentes de nos clients et d'être en phase avec nos engagements de qualité.





MEMO INTERNE

Nantes le 04/12/2017

Mémo rédigé par la direction de CtrlAltSuppr

Pour l'ensemble du personnel de CtrlAltSuppr

Objet : Mémo interne à l'intention du personnel de CtrlAltSuppr sur les bonnes conduites à tenir avec les clients.

Que ce soit au téléphone ou en déplacement clientèle vous représentez Ctrl Alt Suppr. Ce mémo interne concerne un ensemble de règles et de devoirs à respecter lors de vos interventions. Il est destiné à tous les employés nouveaux comme anciens.

Communication : que vous soyez en support téléphonique ou en clientèle veillez à toujours utiliser un style et un ton de parole adaptés aux personnes et aux circonstances. Savoir être pédagogue, savoir écouter, adapter et vulgariser son discours sont les clés d'un diagnostic de panne rapide et efficace. Communiquer sur les délais et l'avancement des interventions avec les clients. En cas de dépassement des délais d'interventions, expliquer aux clients les raisons et décaler les dates d'échéances.

Savoir être : adopter une tenue propre et correcte et prendre soin de son hygiène corporelle. Respecter la vie privée des utilisateurs lors des interventions est primordial. Ne jamais consulter les mails ou fichiers présents sur les postes des utilisateurs. Ne jamais demander son mot de passe à un utilisateur en respect avec la charte informatique. Faire preuve de professionnalisme en assurant une qualité de travail irréprochable en répondant aux engagements vis à vis de nos clients mais aussi à leurs attentes. Assurer une veille technologique¹ permanente est nécessaire afin de répondre aux demandes et suivre l'évolution constante de notre métier.

Réactivité : toutes les interventions sont à traiter en respect avec notre charte qualité. Le suivi des interventions s'effectue par l'envoi systématique du questionnaire de satisfaction. Tous les matériels dépannés doivent être soumis à des tests de fonctionnement avant leur remise à disposition du client. Les interventions à distance doivent aussi être soumises à ces mêmes tests avant leur clôture. Dans le cas d'une panne plus complexe, l'ordinateur de l'utilisateur sera emmené au SAV avec son accord. Dans ce cas précis, prévoir du matériel de remplacement. Pour rappel toujours laisser les périphériques (écran, clavier, souris, imprimantes) sur place.

La veille technologique

La veille technologique¹ fait partie intégrante du métier de l'informaticien. Elle a pour but de mettre à jour ses connaissances et de connaître l'état de l'art de son métier et de son environnement.

La veille technologique¹ repose sur la technique de l'acquisition d'informations et de leurs analyses. Elle a pour objectif d'anticiper l'évolution et faciliter l'innovation. Elle permet de faire de meilleurs choix.

Dans les métiers de l'informatique, la veille technologique¹ est importante car c'est un domaine en constante évolution.

L'application web FEEDLY que nous avons choisi a été développée par Dev Hd.

Depuis la fermeture de googler Reader FEEDLY s'est imposé en tant qu'acteur majeur d'agrégateur de flux RSS.

FEEDLY est accessible par navigateur internet ainsi que mobile sous forme d'applications. Les multiples plateformes permettent de gérer et de personnaliser ces abonnements de flux RSS facilement.

En 2013 le site web comptait 13 millions d'utilisateurs. À ce jour, 40 millions de sites partagent leur contenu avec FEEDLY soit 2000 nouveaux articles sont proposés aux utilisateurs par seconde.

FEEDLY permet d'organiser sa veille de façon claire et vulgarisée car il permet de catégoriser les abonnements avec des thématiques bien distinctes.

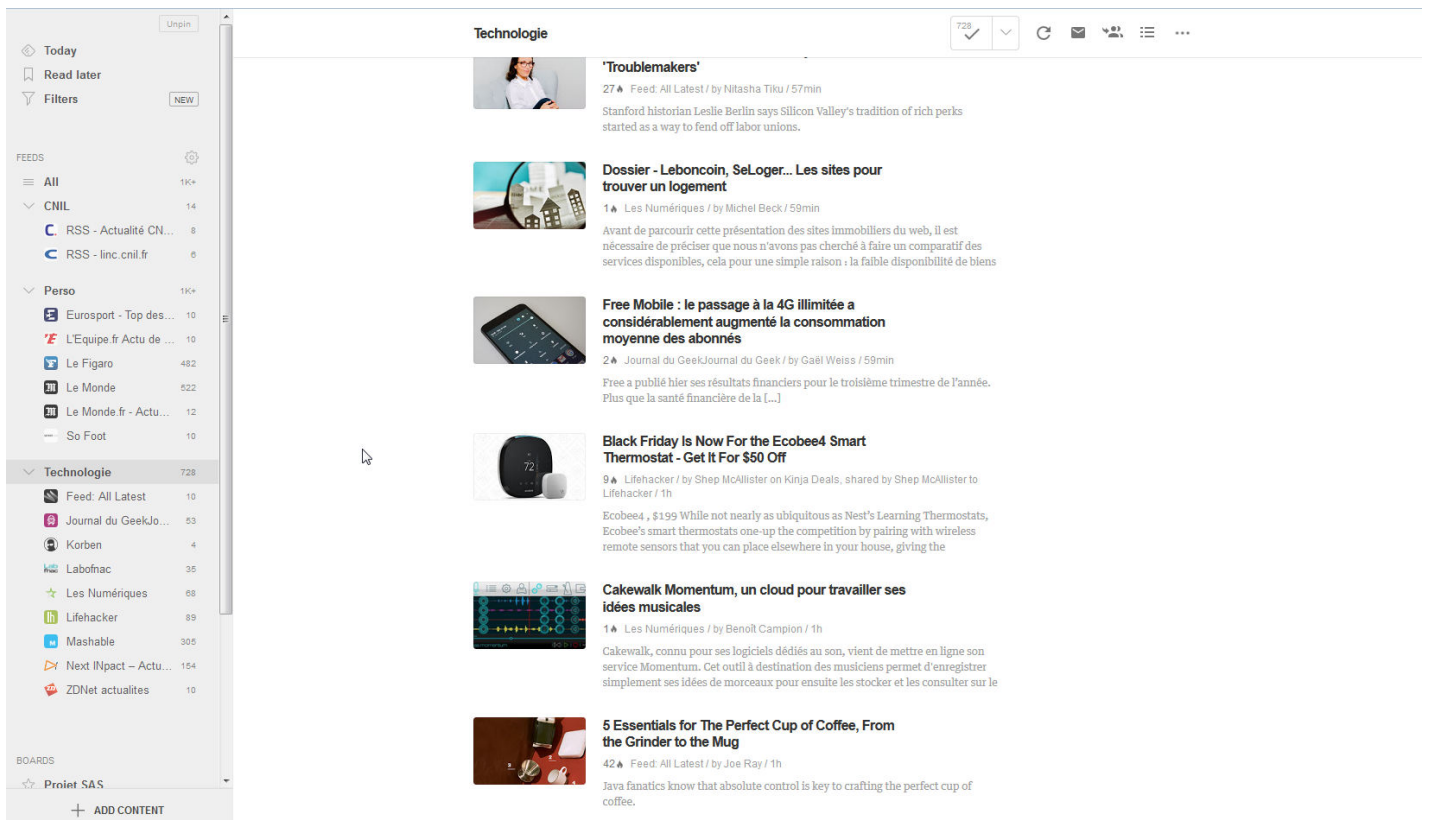
La majorité des fonctionnalités sont gratuites. L'accès à l'ensemble des fonctions coûte 5€41 par mois prélevés annuellement. L'abonnement payant n'est pas indispensable. Cependant la fonctionnalité nommée « Teams » est intéressante pour les équipes car elle permet de partager les articles pertinents via un canal commun.

Grâce à cet outil les techniciens de CtrlAltSuppr se tiennent constamment à jour. Cela permet donc d'anticiper les futurs changements et pouvoir apporter à AutoConcept des solutions efficaces et évolutives.



L'outil de veille technologique dans l'entreprise

CtrlAltSuppr demande à tous ses employés de faire de la veille technologique. Afin de rendre cette veille efficace et concise nous recommandons de la catégoriser. Par exemple, CNIL, technique, cyber-sécurité. Une veille personnelle est aussi autorisée si elle est catégorisée à part.



The screenshot displays a RSS reader interface with a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar includes sections for 'Today', 'Read later', 'Filters', 'FEEDS', and 'BOARDS'. The 'Technologie' feed is selected, showing 728 items. The main content area displays several articles:

- 'Troublemakers'**: 27 likes, Feed: All Latest / by Nilasha Tikku / 57min. Stanford historian Leslie Berlin says Silicon Valley's tradition of rich perks started as a way to fend off labor unions.
- Dossier - Leboncoin, SeLoger... Les sites pour trouver un logement**: 1 like, Les Numériques / by Michel Beck / 59min. Avant de parcourir cette présentation des sites immobiliers du web, il est nécessaire de préciser que nous n'avons pas cherché à faire un comparatif des services disponibles, cela pour une simple raison : la faible disponibilité de biens.
- Free Mobile : le passage à la 4G illimitée a considérablement augmenté la consommation moyenne des abonnés**: 2 likes, Journal du GeekJournal du Geek / by Gaël Weiss / 59min. Free a publié hier ses résultats financiers pour le troisième trimestre de l'année. Plus que la santé financière de la [...]
- Black Friday is Now For the Ecobee4 Smart Thermostat - Get It For \$50 Off**: 9 likes, Lifehacker / by Shep McAllister on Kinja Deals, shared by Shep McAllister to Lifehacker / 1h. Ecobee4, \$199 While not nearly as ubiquitous as Nest's Learning Thermostats, Ecobee's smart thermostats one-up the competition by pairing with wireless remote sensors that you can place elsewhere in your house, giving the
- Cakewalk Momentum, un cloud pour travailler ses idées musicales**: 1 like, Les Numériques / by Benoît Campion / 1h. Cakewalk, connu pour ses logiciels dédiés au son, vient de mettre en ligne son service Momentum. Cet outil à destination des musiciens permet d'enregistrer simplement ses idées de morceaux pour ensuite les stocker et les consulter sur le
- 5 Essentials for The Perfect Cup of Coffee, From the Grinder to the Mug**: 42 likes, Feed: All Latest / by Joe Ray / 1h. Java fanatics know that absolute control is key to crafting the perfect cup of coffee.



Conclusion du projet

Le projet SAS du CESI de Nantes nous proposait l'appel d'offre émis par Catherine GUÉRON, directrice administrative et financière de l'entreprise Autoconcept. Nous y avons répondu en réalisant une charte informatique, des préconisations de sauvegarde et de sécurité, une charte qualité client ainsi qu'un mémo interne. La rédaction d'un dossier et d'un Powerpoint nous a permis d'approfondir nos connaissances en matière de législation informatique, de matériels et de sauvegarde de données.

Rédiger une charte informatique a été difficile et si c'était à refaire nous nous répartirions mieux les rôles de rédacteur.

La partie technique, plus particulièrement la sauvegarde nous a donné l'occasion de faire une veille technologique poussée. Beaucoup de solutions de sauvegarde se sont présentées. Nous aurions aussi pu prendre la décision quant à la méthode de sauvegarde plus rapidement.

Nous avons pensé à différents outils qui auraient pu nous être utiles dans le cadre du projet. Le logiciel GLPI pour le ticketing permet aussi de faire un inventaire du parc informatique ainsi que d'envoyer des questionnaires de satisfaction aux clients. Mais nous avons pensé que cet outil était hors périmètre.

Les connaissances acquises grâce à nos recherches sur GLPI ou d'autres solutions de sauvegarde, notamment le Nas Tandberg RDX, nous serviront dans notre vie professionnelle et dans les futurs projets. Chacun de nous est montés en compétence sur le travail en équipe ainsi que dans la synthétisation des recherches.

Bilan de Arnaud PONTONNIER

Une expérience qui en valait le détour. Le projet SAS a été éprouvant, autant émotionnellement que professionnellement.

Par mes expériences précédentes, ayant été chef de partie de cuisine et encore à l'heure actuelle fondateur d'une équipe de jeux-vidéos depuis 2012, je me suis proposé en tant que chef de projet vu que l'on n'arrivait pas à en choisir un.

J'ai beaucoup aimé être chef de projet car j'ai toujours aimé l'idée d'avoir à gérer des événements, une équipe, avoir des objectifs en tant que « leader » et ce quel qu'en soit le domaine, est-ce une bonne chose ? Je pense que oui.

Ce projet aura été très enrichissant professionnellement, car je devais vérifier la véracité de chacune des informations données par chaque membre de notre groupe. C'est grâce à cela et mes propres recherches par rapport à mes tâches que j'ai beaucoup appris côté technique.

J'ai également pris du recul par rapport à la gestion d'une équipe, j'ai pris en considération les remarques de mes collègues et ai également vu l'inverse, leurs réactions par rapport à mes remarques.

Il faut parfois dire ce qui ne va pas. Ça permet de mettre un coup de pression quand il faut, remettre à plat le comportement de chacun, de les faire réagir pour se remettre dans le bon contexte et suivre une ligne rouge, ne pas partir en hors-sujet. J'ai aussi parfois été supporté par Frédéric pour m'aider à faire ceci, lorsque j'avais besoin de quelqu'un pour m'appuyer et confirmer mes dires, quand je ne savais pas comment m'y prendre ou que l'énerverment était là. C'était une bonne chose d'avoir un partage d'opinions en continu pour se remettre en question.

Malgré les différences de motivation et de vocabulaire de chacun, nous estimons avoir rendu un travail dont nous sommes fiers, de l'investissement de chacun et notre envie de réaliser un beau projet.

Mon principal regret est de ne pas avoir mixé les duos Frédéric/Arnaud avec Jonatan/Gregory.

Malgré toutes ces péripéties et problématiques, ça a été très plaisant comme projet.

Si tout était à refaire, je referais exactement la même chose, car j'ai beaucoup appris de mes erreurs.

La seule véritable erreur est celle dont on ne retire aucun enseignement. John Powell

Bilan de Jonatan BEULAGUET

Par rapport à notre groupe j'ai ressenti une difficulté à nous synchroniser du début jusqu'à la fin et donc de ce fait de s'accorder dans notre travail.

Au niveau de la méthodologie nous avons formé des sous-groupes afin de progresser au mieux mais cela à contribuer je pense à notre manque de synchronisation. Egalement deux personnes de notre

groupe n'ont pas beaucoup contribué à la discussion du groupe sur l'applications « Teams » et donc nous ne savions pas réellement ou ils étaient dans leur travaux cela s'est légèrement amélioré par la suite. Notre chef de projet m'a tout de même aidé à me recentrer et éviter le hors-sujet et j'ai pu également cerner mes points faibles.

En ce qui me concerne il se dégage la nécessité de travailler mon vocabulaire ainsi que ma rédaction, le groupe m'a tout de même permis d'améliorer la méthodologie de la recherche et de la rédaction.

Bilan de Frédéric BOSSARD

Ce que m'a apporté le projet SAS :

- Des connaissances techniques.
- Des connaissances juridiques.
- Des compétences de mise en page Word.
- Des compétences sur le travail en équipe.

Pour ce premier projet de formation, j'ai eu des difficultés à trouver mes marques. Je ne m'attendais pas à trouver autant de différences de motivation, de niveau grammatical et de technique. Relativiser et ne pas faire le travail des autres groupes m'a posé des problèmes jusqu'à la fin du projet, c'est aussi pour cela que j'ai tenu à écrire le rapport. Mais ces différences nous ont servi à augmenter nos connaissances et compétences.

La rédaction du mémo interne m'a paru évidente au vu de mon expérience de la maintenance en clientèles. Le rapport de projet m'a permis d'acquérir des compétences en traitement de texte Word.

Les nombreuses recherches, techniques, juridiques, la veille technologique permanente, m'ont permis d'acquérir de nombreuses connaissances et un intérêt nouveau pour la légalisation informatique. Il m'a été parfois difficile de faire une synthèse de mes recherches car j'ai eu du mal à canaliser ma veille technologique.

Si c'était à refaire je pense qu'il faudrait définir le périmètre plus rapidement afin de ne pas partir sur du hors sujet. Cela nous aurait aussi permis de comprendre la globalité du projet plus rapidement. Nous aurions aussi dû mettre nos différents à plat dès les premières semaines.

Le rôle de chef de projet m'aurait aussi intéressé. Je pense l'avoir endossé par moments en aidant au maximum Arnaud et le reste de l'équipe, dans les recherches de la solution de sauvegarde ou l'orthographe et en prenant certaines décisions pour rendre le dossier et le Powerpoint en temps et en heures.

En conclusion en combinant expérience et enthousiasme je suis satisfait du travail que nous avons rendu même si l'entente du groupe a été chaotique par moment.

N'ayez pas peur de faire une erreur. Mais faites-en sorte de ne pas faire la même erreur deux fois. Akio Morita

Bilan de Grégory LEHEU

Lors de ce projet j'ai effectué beaucoup de recherche sur la manière de présenter un produit à un client en analysant leurs besoins, sur comment fonctionnait un système de sauvegarde en entreprise mais aussi sur les lois et les droits dans une entreprise.

Une des plus grandes difficultés a été de travailler sur le projet en même temps que notre formation en entreprise. Notre groupe était composé de beaucoup de personnes bien différentes et la plus grande difficulté a été de bien nous entendre.

Dans le projet SAS je n'ai pas été le meilleur élément, je n'ai pas été la personne la plus expressive alors que le projet nous demandait de la communication, je n'ai pas été la personne la plus sérieuse alors qu'il s'agissait d'un travail d'équipe, c'est pourquoi que si je devais recommencer ce projet je ne referai pas ces erreurs.

Le projet m'a appris que dans un groupe il faut faire de son mieux pour travailler en équipe et faire des compromis.

Bilan de Corentin VINET

Pour ce qui concerne le groupe, j'ai trouvé que répartir les tâches sous forme de petit groupe était une très bonne idée. Ça nous a permis de bien avancer car plusieurs tâches pouvaient être faites en parallèle. Cependant il y eu un manque de communication qui a affecté le bon déroulement du projet. Nous avons eu un bon chef de projet qui a su guider l'avancée du travail, gérer l'avancée du projet.

Pour ce qui me concerne, j'ai pu faire le constat que je manque de communication et qu'il faudrait que j'améliore ça. De plus j'ai pu remarquer que j'ai des points à améliorer sur mes méthodologies de recherche d'information et du traitement de l'information.

Annexes

Charte informatique de AutoConcept.....	30
Matériels utilisés pour le plan de sauvegarde N°1.....	42
Matériels utilisés pour le plan de sauvegarde N°2.....	43
Attestation Cerfa	45
Macro Planning.....	51
Enquêtes satisfaction client.....	52

Charte informatique de AUTOCONCEPT



Sommaire de la charte informatique

1. Statut de la charte	32
Définition	32
Principes et champ d'application :	32
Conditions et accès aux ressources informatiques	32
Responsabilités.....	33
Sanctions	33
2. Règles d'utilisation des ressources en entreprise	35
Utilisation du système à titre professionnel	35
Utilisation du système à titre extra-professionnel.....	35
Sécurité.....	36
Politique des mots de passe.....	36
Internet.....	37
Matériels et logiciels	38
Règles spécifiques à l'entreprise	38
Environnement.....	39
3. PUBLICATION.....	39
4. AUDIT ET CONTROLE	39
5. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA CHARTE	40
RECEPISSE DE LA CHARTE INFORMATIQUE	41

1. Statut de la charte

Ce texte est la charte informatique de AutoConcept.

La charte est avant tout un code de bonne conduite rédigée en accord avec la législation française et européenne d'informatique ainsi que les principes de la CNIL. Elle permet d'expliquer les responsabilités des utilisateurs afin de faire bon usage des ressources informatiques.

« La sécurité informatique dans l'entreprise est un objectif qui doit être partagé et qui ne peut être atteint que dans un climat de loyauté et de confiance réciproque » (Rapport CNIL – Mars 2001).

Définition

On nomme « ressources informatiques » l'ensemble du matériel informatique (ordinateurs, périphériques, logiciels, serveurs) ainsi que les données du système d'information mises à disposition des employés par AutoConcept.

On nomme « utilisateur » toute les personnes (employé permanent, salarié temporaire/intérimaire, consultant, stagiaire) utilisant les ressources informatiques.

Principes et champ d'application :

Les droits et les devoirs présentés dans cette charte informatique concernent l'entreprise AutoConcept. Les règles prévues par la présente charte s'appliquent à l'ensemble du personnel d'AutoConcept ainsi qu'aux intérimaires, stagiaires et sous-traitants qui travaillent pour AutoConcept.

Ces règles s'appliquent aussi pour les systèmes extérieurs à l'Entreprise lorsque ces derniers nécessitent un accès par l'intermédiaire des réseaux de l'Entreprise AutoConcept.

Une charte informatique peut-aussi être indexée à un contrat de travail ou au règlement intérieur de l'Entreprise pour qu'elle soit mise en place.

Pour être acceptée, une charte informatique doit être :

- Soumise à l'avis du comité d'entreprise ou des délégués du personnel
- Être déposée au greffe du conseil des Prud'hommes
- Être communiquée à l'inspection du travail

Conditions et accès aux ressources informatiques

AutoConcept met à disposition son système d'information ainsi que ses ressources informatiques et se réserve le droit d'en autoriser, suspendre ou restreindre l'accès à tout moment.

L'utilisateur s'engage à respecter les consignes d'utilisation de l'outil informatique, à prendre connaissance des risques et conditions d'accès aux ressources informatiques.

Les autorisations accordées à l'utilisateur sont personnelles et ne peuvent en aucun cas être cédées à un tiers. La confidentialité et la complexité du mot de passe protègent l'utilisateur (voir page 8)

Responsabilités

L'ensemble des utilisateurs doit respecter les règles énoncées dans ladite charte. La charte informatique doit être lue et approuvée par l'ensemble des utilisateurs même externes à l'entreprise.

Toute nouvelle personne voulant utiliser les ressources informatiques doit donc au préalable prendre connaissance de la charte.

L'ensemble des employés de AutoConcept possèdent aussi des droits qu'ils peuvent faire valoir à l'entreprise à n'importe quel moment et des devoirs qu'ils doivent respecter.

Les droits et les devoirs de AutoConcept :

AutoConcept doit veiller à la disponibilité et à l'intégrité du système d'informations. En ce sens, Autoconcept s'engage à :

- Mettre à disposition les ressources informatiques matérielles et logicielles nécessaires au bon déroulement des missions confiées aux utilisateurs.
- Mettre en place des programmes de formations adaptés et nécessaires aux utilisateurs pour une bonne utilisation des outils.
- Informer les utilisateurs des diverses contraintes d'exploitation (interruption de service, maintenance, modification des ressources, ...) du système d'informations susceptibles d'occasionner une perturbation.
- Effectuer les mises à jour nécessaires des matériels et des logiciels composant le système d'informations afin de maintenir le niveau de sécurité en vigueur dans le respect des règles d'achat et des budgets alloués.
- Respecter la confidentialité des « données utilisateurs » auxquelles elle pourrait être amenée à accéder pour diagnostiquer ou corriger un problème spécifique.
- Définir les règles d'usage de son système d'informations et veiller à leur application.
- Informer et former les administrateurs et techniciens du support informatique à l'utilisation et l'accès des données personnelles des utilisateurs de l'entreprise ainsi qu'à leur confidentialité.

Sanctions

Toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs sont responsables de l'usage qu'ils font des ressources informatiques. Les employés de AutoConcept qui commettent une infraction pénale seront condamnés par la justice à une amende et/ou d'une ou plusieurs année(s) d'emprisonnement.

Les principales infractions pénales en rapport avec le réseau informatique sont :

- Les atteintes aux systèmes de traitement automatique des données.
- L'accès ou le maintien frauduleux dans un système de traitement automatisé de données. (Art. 323-1 du C.P.)
- L'entrave ou la détérioration du fonctionnement du système. (Art. 323-2 du C.P.)
- L'introduction, la suppression ou la modification frauduleuse de données dans le système de traitement automatique. (Art. 323-3 du C.P.)

Les atteintes aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques de données personnelles sont :

- Collecter par un moyen frauduleux, déloyal ou illicite de données nominatives. (Art. 226-18 du C.P.)
- Sauvegarder, sans l'accord exprès de l'intéressé, des données nominatives qui, directement ou indirectement, font apparaître les origines raciales ou les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou les appartenances syndicales ou les mœurs des personnes. (Art. 226-19 du C.P.)
- Conserver des informations sous une forme nominative au-delà de la durée prévue par la demande d'avis ou la déclaration préalable à la mise en œuvre du traitement informatisé. (Art. 226-20 du C.P.)
- Divulguer des données nominatives portant atteinte à la considération de l'intéressé ou à l'intimité de sa vie privée. (Art. 226-22 du C.P.)

Les crimes et délits contre les personnes via les ressources informatiques sont :

- La diffusion, la fixation, l'enregistrement ou la transmission d'image à caractère pornographique d'un mineur. (Art. 227-23)
- La fabrication, le transport, la diffusion ou le commerce d'un message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine, susceptible d'être vu ou perçu par un mineur. (Art. 227-24)
- Les menaces. (Art. 222.17 et suivants)
- Les atteintes à la vie privée. (Art. 226-1 al.2 ; 226-2 al.2)
- Les dénonciations calomnieuses. (Art. 226-10)

Les crimes et délits contre les biens via les ressources informatiques sont :

- Les escroqueries. (Art. 313-1 et suivants du C.P.)
- La menace de commettre une destruction, une dégradation ou détérioration sur un bien. (Art. 322-12 du C.P.)

Les infractions au Code de la Propriété Intellectuelle sont :

- La contrefaçon de marque. (Art. L 716.9 du C.P.I)
- Le respect du droit d'auteur. (Art. L113-1 à L113-10 du C.P.I)
- Le respect du droit à l'image (Article 9 du C.C et Article 226-1 du C.P)

Les utilisateurs ne respectant pas la charte ou les utilisateurs ne signalant pas les tentatives d'infractions peuvent être sanctionnés :

- D'une rétrogradation.
- D'une mise à pied sans rémunération.
- D'un licenciement.

2. Règles d'utilisation des ressources en entreprise

Utilisation du système à titre professionnel

Le système d'informations mis à disposition des utilisateurs est un outil professionnel. Il est nécessaire d'être responsable et professionnel lors de son utilisation.

L'utilisateur s'engage à :

- Utiliser le système d'informations exclusivement comme un outil professionnel et non à des fins personnelles.
- Ne pas stocker des données personnelles en grande quantité sur l'ordinateur (photos, films [...])
- Ne pas participer à des jeux quel que soit leur nature (jeux d'argent, jeux en ligne ...)
- Ne pas donner à des utilisateurs non autorisés l'accès au système d'information.
- Dans le cas où l'utilisateur copie des données sur un stockage externe personnel (clé USB, disque dur ...), l'utilisateur s'engage à prendre des précautions pour ne pas perdre ses données ou se les faire voler.
- Ne pas installer d'applications sans l'autorisation de la Direction des Systèmes d'Information.
- Ne pas faire de mises à jour et/ou modifications du système d'exploitation ou d'applications.
- Ne pas quitter son poste de travail sans verrouiller sa session ou éteindre l'ordinateur.
- L'utilisateur doit procéder régulièrement à l'élimination des fichiers non-utilisés et à l'archivage dans le but de préserver la capacité de mémoire.

Utilisation du système à titre extra-professionnel

L'usage du système d'informations dans le cadre familial ou de la vie courante est toléré sous certaines conditions :

L'utilisateur s'engage à :

- Ne pas partager à son entourage le courrier électronique, il doit rester personnel.
- Utiliser Internet dans un cadre professionnel.

La consultation via un lecteur réseau du système d'informations est autorisée, en cas d'abus cet accès sera retiré.

Sécurité

La sécurité et la sûreté sont essentielles pour le respect des données de chaque utilisateur.

La Direction des Systèmes d'Information peut mettre à disposition les moyens de cryptage nécessaires afin d'assurer une confidentialité optimale des documents.

L'utilisateur :

- Ne doit jamais communiquer son mot de passe à un tiers ni de l'afficher de sorte à ce qu'une personne puisse le trouver facilement. Il est par ailleurs déconseillé de le noter.
- Doit avertir le support informatique pour toute tentative d'intrusion ou anomalie malveillante sur l'ordinateur de l'utilisateur.
- Doit respecter la gestion et droits des accès, ne pas se connecter avec le nom et mot de passe d'un autre utilisateur.
- Ne doit pas manipuler les équipements informatiques et tenter de les démonter.
- En cas d'erreur sur le destinataire d'un message, avertir immédiatement la Direction des Systèmes d'Informations.
- Doit classer correctement ses dossiers avec une arborescence pour éviter toute perte de données.
- Doit verrouiller sa session lorsqu'il quitte le poste.

Les actes suivants sont interdits quand ils sont commis volontairement :

- La destruction ou dégradation des biens appartenant à AutoConcept.
- La diffusion de fausses informations ou déclarations visant à tromper les destinataires.
- La suppression de données vitales à l'entreprise.
- Le maintien d'un accès à une base de données qui ne nous est pas autorisée.
- La réalisation d'actions qui fragilise ou altère le fonctionnement des systèmes d'exploitation et/ou serveurs.
- La connexion au système d'informations à partir d'un équipement personnel sans l'accord préalable d'AutoConcept.

Messagerie :

- Les courriels que l'utilisateur reçoit ne sont en aucun cas garantis sur l'identité de l'émetteur du mail ainsi que son objectif (Désinformation, piratage, virus ...).
- La réception de messages non-souhaités est inévitable, ces messages peuvent être autant du spam que des virus. En cas de doute, contactez le support informatique.

Politique des mots de passe

Il est important de bien choisir son mot de passe.

Lors de sa première ouverture de session, l'utilisateur devra choisir un nouveau mot de passe.

Ce mot de passe est personnel et ne doit sous aucun prétexte être donné à un tiers, même s'il s'agit du personnel du support informatique ou de la DSI⁷.

Le mot de passe doit être changé si un tiers a pu en avoir connaissance.

Pour bien choisir son mot de passe, voici quelques règles de base :

Un mot de passe classique et simple demande moins de 5 minutes pour être « cracké » grâce à des logiciels disponibles de tous sur internet.

Consignes à respecter :

- Ne jamais diffuser son mot de passe à un tiers même de l'équipe informatique
- Changer votre mot de passe régulièrement
- Choisissez un mot de passe de minimum 6 caractères
- Varier la mixité des caractères : Majuscule, Minuscule, chiffres, caractères spéciaux etc ...
- Ne pas écrire son mot de passe sur un support (Post-It, Clavier, fichier Word etc ...)

Internet

Chaque utilisateur de l'entreprise « AutoConcept » ayant un accès à internet doit respecter certaines règles. Cette réglementation permet de définir un cadre spécifique quant à l'utilisation d'internet et également d'éviter un emploi abusif de cet outil.

Les règles à suivre et précautions à respecter sont :

La sécurisation des données :

- Le secret professionnel.
- Installer une politique de mot de passe.
- Enregistrer ses données professionnelles dans H:\ « Votre service »
Exemple : H:\RH pour toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs des ressources humaines.
- Respecter la confidentialité des informations de l'entreprise.
- La confidentialité des données au sein d'une entreprise est primordiale et peut aller jusqu'aux sanctions si non-respect de celles-ci.
- Faire preuve de professionnalisme avec cet outil.
- L'utilisateur doit être vigilant dans sa manipulation afin de ne pas détourner celle-ci à des fins personnelles et respecter ainsi sa fonction professionnelle.

Toutefois l'entreprise à un regard concernant cette utilisation. De ce fait elle peu instaurer différents systèmes de surveillance tels que :

- Surveillance de l'adresse IP.
- Contrôle à distance de l'ordinateur.
- Dispositifs de surveillance des connexions internet ou de la messagerie électronique.

Un dispositif de filtrage de contenus (proxy) est également mis en place, AutoConcept se réserve le droit de choisir les adresses filtrées par catégorie qui peuvent intervenir sur la productivité et/ou la sécurité de l'entreprise.

Exemples les plus communs :

- Jeux d'argent
- Jeux Vidéos
- Pornographie
- Réseaux sociaux
- Logiciels de Peer to Peer
- Sites de rencontre

Par ailleurs l'employeur se doit d'informer le comité d'entreprise selon l'article n°L2323-32 du code du travail ainsi que ces utilisateurs de ce système mis en place en utilisant différents systèmes de communications (Affiche à l'entrée de l'entreprise, Envoi de mail, Réunion ...)

Elle doit également effectuer une déclaration à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) si cela n'était pas fait des sanctions financières ou juridique pourrait être mis en place.

Il existe également des interdictions liées à internet pouvant provoquer des sanctions jusqu'au licenciement de la personne concerné tel que :

- L'abus de la connexion pour des raisons personnelles
- Réseaux sociaux de manière répétée
- Sites pornographiques
- Sites de rencontres
- Sites d'incitation à la haine, de terrorisme

Matériels et logiciels

Cette partie a pour objectif d'établir les règles d'utilisation des postes.

Un ensemble « matériels - Système d'exploitation – Logiciels » est mis à disposition de chaque utilisateur :

- Matériel : Unité centrale, écran, clavier, souris ...
- Système d'exploitation : Windows.
- Logiciel : Pack bureautique, logiciels de communication, logiciels de gestion, applications spécifiques.

Le matériel informatique est fragile, il faut en prendre soin.

Les logiciels sont protégés par des licences.

Les logiciels ne peuvent être copiés, publiés, diffusés à des tiers.

Leur usage ne doit pas être détourné de leur fonction principale.

L'utilisation des téléphones fixes et portables est réservée à des fins professionnelles.

L'utilisateur doit veiller à soigner sa présentation lors d'un appel pour faciliter son identification et/ou son service.

Règles spécifiques à l'entreprise

Les utilisateurs sont supposés adopter un comportement responsable s'interdisant par exemple toute tentative d'accès à des données ou des sites qui leur seraient interdits.

Tout utilisateur est responsable de l'utilisation qu'il fait des ressources informatiques, ainsi que du contenu qu'il affiche, télécharge ou envoie et s'engage à ne pas effectuer d'opérations qui pourraient avoir des conséquences néfastes sur le fonctionnement du réseau.

Au même titre que pour le courrier, le téléphone, chacun est responsable des messages envoyés ou reçus.

Environnement

La société AutoConcept a pour objectif de limiter son impact environnemental.

Les ordinateurs et écrans doivent être éteints systématiquement en fin de journée dans le but de limiter les consommations d'énergies inutiles.

Les cartouches d'imprimantes usagées doivent être déposées dans les corbeilles prévues à cet effet à côté de l'imprimante.

Des corbeilles à piles usagées sont également disponibles.

Le matériel informatique et électronique ne doit sous aucun prétexte être jeté dans les poubelles de l'entreprise, il doit être remis au support informatique.

3. PUBLICATION

La charte en vigueur est disponible et consultable par tout le personnel de l'entreprise au format papier dans la salle de détente ainsi qu'en annexe du règlement intérieur.

Elle est également publiée sur l'intranet de AUTOCONCEPT.

Pour toute question à propos de la charte, merci de prendre contact avec le service informatique dans les meilleurs délais.

4. AUDIT ET CONTROLE

AutoConcept informe les utilisateurs que des audits et des contrôles seront mis en place par l'entreprise plusieurs fois dans l'année. AUTOCONCEPT leur signale qu'il est possible de vérifier leurs activités et leurs échanges dans le respect des règles en vigueur.

AutoConcept informe les utilisateurs que des dispositifs de sécurité informatique (Pare-Feu, système de contrôle des accès, dispositif de gestion des habilitations ...) enregistrent les traces (log) d'activité des systèmes.

Les différents contrôles porteront sur le respect de la charte informatique au sein de l'entreprise, notamment sur les points suivants :

- Le contrôle du respect des consignes d'utilisation et de sécurité appliquées aux serveurs et ordinateurs.
- Le contrôle du trafic informatique entrant, sortant et transitant sur le réseau interne, pour détecter d'éventuelles anomalies.
- Le contrôle des messages échangés, leurs tailles, et le format des pièces jointes.
- Le contrôle des durées de connexion ainsi que les sites web visités non autorisés par l'Entreprise ou illégaux et les téléchargements de fichiers.
- Le contrôle, la légalité, l'accès et l'origine des logiciels installés.
- Le contrôle des modifications et/ou suppression de fichiers.
- En cas d'incident constaté, AutoConcept se réserve le droit :
- De contrôler manuellement l'ensemble des informations présentes ou qui transitent sur le réseau.
- De vérifier manuellement le contenu des disques durs des ordinateurs.

AutoConcept informe que les fichiers et les messages marqués comme « personnel » ou « privé » ne peuvent être ouverts qu'en présence du salarié, sauf en cas de risque ou évènement particulier.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA CHARTE

La charte est communiquée individuellement à chaque salarié, elle entre en vigueur dès sa signature par l'utilisateur.

La charte a été rédigée pour toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs du système informatique de l'Entreprise. Elle a été adoptée après consultation et validation du comité d'entreprise ou des délégués du personnel.

Afin de tenir compte de l'évolution constante des techniques informatiques, elle sera mise à jour régulièrement. Le comité de direction se réserve le droit de modifier, supprimer ou ajouter des clauses.

Elle est valable tant qu'aucune modification ne lui est apportée.

RECEPISSE DE LA CHARTE INFORMATIQUE

Je soussigné(e)

Nom :

Prénom :

Service : Fonction :

Utilisateur des moyens informatiques et réseaux de la collectivité de

Déclare avoir pris connaissance de la présente charte et m'engage à la respecter.

Fait à Le

Signature :

Fait en deux exemplaires :

- *Un pour l'intéressé*
- *Un pour AutoConcept*

Matériels utilisés pour le plan de sauvegarde N°1

- NAS Synology DiskStation DS916+



Le Serveur NAS Synology DiskStation DS916+ embarque un processeur Quad-Core Intel, 2 Go de RAM⁹ et un moteur de cryptage matériel des données. Sa puissance brute lui permet d'exécuter les tâches les plus exigeantes et d'être réactif en toutes circonstances.

www.LDLC.com

- Disque dur pour NAS Seagate IronWolf 10 To



Que vous soyez particuliers ou professionnels créatifs, pour une utilisation au bureau ou à domicile, le disque dur pour NAS Seagate IronWolf 10 To est la solution de stockage haute capacité qu'il vous faut. Il est optimisé AgileArray pour les solutions NAS et adapté à un usage NAS 1 à 8 baies.

www.LDLC.com

Matériels utilisés pour le plan de sauvegarde N°2

- Serveur HPE ProLiant ML350 Gen9



Vous avez besoin d'accroître la productivité de votre entreprise et d'optimiser vos opérations tout en répondant aux besoins de mobilité, de sécurité et de collaboration de vos employés, le tout sans dépasser les limites de votre budget informatique ? Le serveur HPE ProLiant ML350 Gen9 associe parfaitement performances, extensibilité, facilité d'administration, fiabilité et facilité de maintenance, ce qui en fait le choix idéal pour les data centers d'entreprise, les PME en pleine croissance et les bureaux distants d'entreprises plus grandes. Le serveur ML350 Gen9 repose sur les processeurs Intel® Xeon® E5-2600 v3 et v4 pour un gain de performance pouvant atteindre 21 %¹ et sur la dernière mémoire HPE DDR4 SmartMemory pour un gain de performance pouvant atteindre 23 %². Prise en charge supplémentaire de SAS 12 Gbits/s, carte réseau 4x1GbE intégrée avec une large gamme d'options graphiques et de calcul. Gérez votre serveur HPE ProLiant dans tout environnement informatique en automatisant les tâches de gestion essentielles tout au long du cycle de vie du serveur : déploiement, mise à jour, surveillance et maintenance en toute facilité. Le serveur ML350 Gen9 est idéal pour les applications stratégiques de l'infrastructure informatique d'entreprise.

www.hpe.com

- Lecteur RDX Tandberg QuikStor

RDX® QuikStor™

DATA SHEET

Une solution de stockage robuste fiable et amovible pur votre entreprise

Le système de stockage amovible à cartouche RDX® QuikStor™ de Tandberg Data offre une solution de stockage robuste, fiable et pratique pour la sauvegarde, l'archivage, l'échange et la récupération de données après sinistre. Il fournit des performances de niveau professionnel et un accès rapide, avec des taux de transfert allant jusqu'à 330 Mo/s, et est disponible avec des cartouches d'une capacité maximale de 4 To chacune.



www.tandbergdata.com

- Cartouche rdx TANDBERG 2 To



Description du produit Cartouche rdx TANDBERG 2 To (8731-RDX)

- Repose sur la technologie de disques durs mobile intégrée.
- Même design et maniement que les lecteurs de bandes et cartouches normaux
- Totalement antichoc et blindé contre les interférences électromagnétiques
- Offre une protection optimale pour vos données lors de la sauvegarde, de la restauration et du transport.

Compatible avec tous les lecteurs rdx et les stations d'accueil (TANDBERG, hp, DELL, imation, ...)

www.arp.fr/

Attestation Cerfa

CNIL

COMMISSION NATIONALE
INFORMATIQUE & LIBERTÉS

3 Place de Fontenay - 75334 PARIS Cedex 07
T. 01 53 73 22 22 - F. 01 53 73 22 00
www.cnil.fr



N° CERFA 13809*06

DÉCLARATION NORMALE

[Article 23 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004]

1 Déclarant

- Vous êtes un organisme (personne morale)
 Vous êtes une personne physique

* Champs obligatoires

Nom et prénom ou raison sociale*	_____	_____	Sigle (facultatif) _____
Service _____	_____	_____	N° SIRET* _____
Adresse* _____	_____	_____	N° SIREN _____
Code postal* [][][][][]	Ville* _____	_____	CODE ÉTABLISSEMENT _____
Adresse électronique* _____	_____	_____	Code APE* [][][][][]
_____	_____	_____	Téléphone* [][][][][][][][][][]
_____	_____	_____	Fax [][][][][][][][][][]

Personne à contacter au sein de l'organisme déclarant si un complément d'information doit être demandé et destinataire du récépissé :

Nom et prénom* _____
Adresse électronique* _____

2 Service chargé de la mise en œuvre du traitement (lieu d'implantation)

(Veuillez préciser quel est le service ou l'organisme qui effectue, en pratique, le traitement)

- Il s'agit du déclarant lui-même
 Le traitement est assuré par un tiers (prestataires, sous-traitant) ou un service différent du déclarant, veuillez compléter le tableau ci-dessous :

Nom et prénom ou raison sociale*	_____	_____	Sigle (facultatif) _____
Service _____	_____	_____	N° SIRET* _____
Adresse* _____	_____	_____	N° SIREN _____
Code postal* [][][][][]	Ville* _____	_____	CODE ÉTABLISSEMENT _____
Adresse électronique* _____	_____	_____	Code APE* [][][][][]
_____	_____	_____	Téléphone* [][][][][][][][][][]
_____	_____	_____	Fax [][][][][][][][][][]

Cadre réservé à la CNIL

N° d'enregistrement

[][][][][][][][][][]

CNIL - FORMULAIRE DÉCLARATION NORMALE PAGE 1/6

3 Finalité du traitement*

Quelle est la finalité ou l'objectif de votre traitement (exemple : gestion du recrutement) ?

Quelles sont les personnes concernées par le traitement ?*

- Salariés Usagers Adhérents Clients (actuels ou potentiels) Visiteurs
 Autres (veuillez préciser) :

Si vous utilisez une technologie particulière, merci de préciser laquelle (facultatif) :

- Dispositif sans contact (ex. : RFID, NFC) Mécanisme d'anonymisation
 Carte à puce Géo localisation (ex. : GPS couplé avec GSM/GPRS)
 Vidéosurveillance Nanotechnologie
 Autres (précisez) :

4 Données traitées

Catégories de données	Origine (comment avez-vous collecté ces données ?)	Durée de conservation (combien de temps conserverez-vous les données sur support informatique ?)	Destinataires (veuillez indiquer les organismes auxquels vous transmettez les données)
<input type="checkbox"/> Etat-civil, Identité, Données d'identification	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :
<input type="checkbox"/> Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :

(4 - Données traitées - suite)

Catégories de données	Origine (comment avez vous collecté ces données ?)	Durée de conservation (combien de temps conserverez-vous les données sur support informatique ?)	Destinataires (veuillez indiquer les organismes auxquels vous transmettez les données)
<input type="checkbox"/> Vie professionnelle (CV, scolarité, formation professionnelle, distinctions, etc.)	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :
<input type="checkbox"/> Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :
<input type="checkbox"/> Données de connexion (adresse IP, logs, etc.)	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :
<input type="checkbox"/> Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :

5 Données sensibles



En grisé apparaissent les données « sensibles », dont le traitement est particulièrement encadré par la loi : ces données ne peuvent être enregistrées dans un traitement que si elles sont absolument nécessaires à sa réalisation.

Catégories de données	Origine (comment avez vous collecté ces données ?)	Durée de conservation (combien de temps conserverez-vous les données sur support informatique ?)	Destinataires (veuillez indiquer les organismes auxquels vous transmettez les données)
<input type="checkbox"/> N° de sécurité sociale (NIR)	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, Précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :
<input type="checkbox"/> Infractions, condamnations, mesures de sûreté (réservé aux auxiliaires de justice)	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, Précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :
<input type="checkbox"/> Opinions philosophiques, politiques, religieuses, syndicales, vie sexuelle, données de santé, origine raciale ou ethnique	<input type="checkbox"/> Directement auprès de la personne concernée <input type="checkbox"/> De manière indirecte, Précisez :	<input type="checkbox"/> 1 mois <input type="checkbox"/> 3 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Pendant la durée de la relation contractuelle <input type="checkbox"/> Autre, précisez :	Destinataires :

6 Echanges de données/interconnexions*

- Procédez-vous à des échanges de données ? Non
- Oui, avec d'autres services au sein de l'organisme déclarant
- Oui, avec des organismes extérieurs au déclarant

7 Sécurité/Confidentialité*

Veuillez cocher les cases correspondant aux mesures de sécurité que vous prenez :

- L'accès physique au traitement est protégé (bâtiment ou local sécurisé)
- Un procédé d'authentification des utilisateurs est mis en œuvre (ex. : mot de passe individuel, carte à puce, certificat, signature...)
- Une journalisation des connexions est effectuée
- Le traitement est réalisé sur un réseau interne dédié (non relié à internet)
- Si des données sont échangées en réseau, le canal de transport ou les données sont chiffrés

8 Transferts de données hors de l'Union européenne*

Veuillez cocher la case correspondant à votre situation :

- Vous ne transmettez pas les données (le fichier) vers un pays situé hors de l'Union européenne (Passez à la rubrique 9).
- Vous transmettez tout ou partie des données traitées vers un pays assurant un niveau de protection suffisant (cf. liste à jour de ces pays sur la carte interactive du site internet de la CNIL, www.cnil.fr). Complétez les sous-rubriques 1 à 5.
- Vous transmettez tout ou partie des données traitées vers un pays n'assurant pas un niveau de protection suffisant. Complétez toutes les sous-rubriques (1 à 6).

1) Pays destinataire(s) :

Ni. B. : Si vous transmettez des données vers plusieurs pays, veuillez remplir autant de fois la présente rubrique que de pays

Coordonnées de l'organisme destinataire des données transférées :

Nom ou raison sociale _____	Téléphone _____
Service _____	Fax _____
Adresse _____	Adresse électronique _____
Code postal [][][][][]	
Ville _____	

Type de destinataire : maison mère filiale sous-traitant partenaire commercial
 autre (précisez) : _____

2) Quelle est la finalité du transfert (exemple : centrale d'appel, assistance clientèle, saisie des données, ...) ?

3) Quelles sont les catégories des personnes concernées par le transfert ?

Salariés Usagers Adhérents Patients Etudiants/Elèves _____
 Clients (actuels ou potentiels) Visiteurs Autre. Veuillez préciser _____

4) Quelle est la nature des traitements opérés par les destinataires des données (exemple : lecture seule, saisie, ...) ?

5) Quelles sont les catégories de données transférées ?

Etat-civil/identité/données d'identification Vie personnelle
 Vie professionnelle Informations d'ordre économique et financier
 Données de connexion Données de localisation
 N° de sécurité sociale Infractions, condamnations, mesures de sûreté
 Origines raciales ou ethniques, opinions politiques, philosophiques, religieuses, appartenance syndicale, vie sexuelle

Macro Planning

Suivi de projet

PROJET SAS

Document	Rôle	Affecté à	Début du travail (estimé)	Travail à rendre (estimé)	Travail estimé (en minutes)	Durée estimée (en jours)	Réel Début	Réelle Fin	Durée réelle (en jours)	Notes (Après rendu du travail)
Plan de projet	Conception d'un plan de projet, objectifs dans les grandes lignes	Arnaud	-	-	45	47	14/10/2017	14/10/2017	0	Très utile en début et milieu de projet
Macro-Planning	Conception d'un Macro-planting, suite plan de projet	Arnaud	14/10/2017	01/12/2017	180	47	14/10/2017	01/12/2017	47	A compléter au fur et à mesure du projet
Note de synthèse	Publication - Audits - Entrée en vigueur	Frédéric	12/10/2017	22/10/2017	60	10	12/10/2017	18/10/2017	6	
Note de synthèse	Règles générales - Mesures de sécurité	Arnaud	12/10/2017	22/10/2017	150	10	12/10/2017	19/10/2017	7	
Note de synthèse	Objet de la charte - Responsabilités - Sanctions	Grégory	12/10/2017	22/10/2017	120	10	12/10/2017	24/10/2017	12	Travail non rendu en temps et en heure, communication inexistante, travail incomplet ...
Note de synthèse	Internet - Matériels - Logiciels	Jonatan	12/10/2017	22/10/2017	150	10	12/10/2017	20/10/2017	8	Hors Sujet sur la première version, retravaillé ensuite
Note de synthèse	Champs d'applications - Application	Corentin	12/10/2017	22/10/2017	45	10	12/10/2017	20/10/2017	8	Manque de communication, rendu avec des fautes d'orthographe
Note de synthèse	Réunir parties - Corriger fautes - supprimer répétitions - Mise en page	Frédéric - Arnaud	24/10/2017	~	540		24/10/2017	28/11/2017	34	Corrections / Ajouts / Modifications régulières
TOUS	Réunion de projet - Conférence audio	TOUS	24/10/2017	-	120	-	-	-	-	Mise au point sur les difficultés du groupe, nouveaux objectifs fixés
Charte Qualité Client	Réfléchir aux engagements qualité client, faire une belle présentation	Jonatan - Grégory	24/10/2017	06/11/2017	200	12	24/10/2017	09/11/2017	15	Très bonne charte et belle présentation, mise au point avec le chef de projet sur celle-ci
Plan de sauvegarde	Concevoir un plan de sauvegarde - Comparatif de méthodes	Jonatan - Grégory	06/11/2017	19/11/2017	250	13	11/11/2017	25/11/2017	14	Plan de sauvegarde initial mal présenté/orienté, très bien revu pour un beau plan de sauvegarde final
Autre	Création d'un logo	Arnaud	-	-	30	-	-	30/10/2017	-	Réalisé par une graphiste extérieure
Enquête satisfaction client	Création questionnaire satisfaction client après chaque intervention	Corentin			40		26/10/2017	08/11/2017	12	
Mémo interne	Création mémo interne concernant le comportement à adopter en ETP	Frédéric	24/10/2017	06/11/2017	180	12	26/10/2017	10/11/2017	14	
Rapport de projet	Création d'un document WORD recensant tous les docs du projet	Frédéric	10/11/2017	25/11/2017	240	15				Relectures multiples, ajouts fréquents de documents/infos, travail de mise en page
Powerpoint	Création d'un powerpoint pour agréementer une soutenance orale	Corentin	24/10/2017	15/11/2017	180	21	24/10/2017	29/11/2017	35	Powerpoint logiquement complété après rendu de tous les documents d'où le retard "normal"
Veille technologique	Création d'un document synthétisant la veille techno pour un GMSI	Jonatan	-	-	60	-	10/10/2017	10/10/2017		
Antivirus	Choix - Comparatif d'un antivirus pour AutoConcept	Arnaud	-	-	75	-	10/11/2017	10/11/2017		
TOUS	Conférence Audio - Révision de soutenance - Mise en commun des documents, lecture	TOUS	24/11/2017	24/11/2017	90	-	24/11/2017	24/11/2017		Mise au point sur la communication au sein de notre groupe, derniers objectifs, finalisation
REX	Rédiger une conclusion personnelle, un retour sur expérience	TOUS	26/11/2017	27/11/2017	20	1	26/11/2017	27/11/2017		
TOUS	Conférence Audio - Révision de soutenance	TOUS	03/12/2017	03/12/2017	90	-				
TOUS	Communication générale	TOUS	-	-	-	-	-	-		La communication n'a pas été assez pertinente au sein de notre groupe, chacun s'en est rendu compte
Autre	Gestion de projet	Arnaud	12/10/2017	04/12/2017	1 200	-	12/10/2017	04/12/2017	52	Nécessité à reprendre les documents de chacun, contrôler, fixer des objectifs et des dates de rendu

Enquêtes satisfaction client

Madame, Monsieur,

Pour faire suite à notre intervention, nous vous invitons à compléter et à nous retourner ce questionnaire qui a pour but d'améliorer notre qualité de service.

<u>Assistance téléphonique :</u>	Satisfaisant		Non appliqué	
	Très Satisfaisant		Non Satisfaisant	
- Délai de prise en charge de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualité des réponses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ponctualité de rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Professionnalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Communication sur l'avancée de la résolution de la panne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 <u>Intervention sur site :</u>				
- Délai d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ponctualité au rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualité des réponses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Professionnalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualité du travail réalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Propreté suite à l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Durée d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Compte rendu de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques supplémentaires :

Glossaire

1 : **Veille technologique** : Voir page 13

2 : **Application** : Une application, dans le domaine informatique, est un programme/logiciel utilisé pour réaliser une tâche ou un ensemble de tâches. Exemple : Traitement de texte (Microsoft Word)

3 : **Active Directory** : Il s'agit d'un service d'annuaire pour les systèmes d'exploitation Windows. Son objectif principal est de fournir des services centralisés sur un serveur comme l'identification, l'authentification, l'application des stratégies de groupe, la distribution et le déploiement des logiciels, l'installation des mises à jour et tout ceci sur l'ensemble ou une partie des ordinateurs du domaine. Plus simplement, c'est un grand outil de gestion d'un grand nombre d'ordinateurs.

4 : **OS alias Operating System (Système d'exploitation)**: Un système d'exploitation est un ensemble de programmes qui dirige un ordinateur. C'est lui qui va gérer, utiliser les composants de l'ordinateur et traiter les demandes de l'utilisateur.

5 : **Windows Serveur 2012** : Windows Serveur 2012 est un système d'exploitation réseau, il utilise Active Directory³ comme service d'annuaire. Il permet d'exécuter de grandes charges de travail, de réaliser des opérations robustes afin de se protéger contre les pannes.

6 : **Cloud** : Le Cloud est une technologie qui permet de mettre sur des serveurs localisés à distance des données de stockage ou des logiciels qui sont habituellement stockés sur l'ordinateur d'un utilisateur, voire sur des serveurs installés en réseau local au sein d'une entreprise.

7 : **DSI** : Directeur des systèmes d'information. Il est le responsable de l'ensemble du matériel informatique, des logiciels et systèmes d'information ainsi que des systèmes de télécommunication d'une entreprise.

8 : **DDR3** : C'est un standard de RAM¹² destiné à être utilisé pour les ordinateurs personnels.

9 : **RAM** : La RAM (Random Access Memory) est un type de mémoire qui équipe tout ordinateur et mobile. Elle permet de stocker de la mémoire temporairement, son avantage majeur est sa capacité de lecture très rapide par rapport au disque dur et permet une utilisation fluide de votre matériel.

10 : **NAS** : Network Attached Storage. C'est un serveur de stockage en réseau. Il s'agit d'un serveur de fichiers autonome, relié à un réseau la plupart du temps dont la seule fonction est le stockage de données centralisé de plusieurs clients réseau.

11 : **RDX** : La technologie RDX® de Tandberg Data est un système de stockage sur disques amovibles offrant des performances exceptionnelles en termes d'accès aléatoire, de taux de transfert, de longévité d'archivage, de mobilité et de portabilité, avec tous les avantages associés à la sauvegarde sur bande.

Webographie

Sauvegarde

Solution Serveur/RDX

- <http://www.inmac-wstore.com/hpe-proliant-ml350-gen9-xeon-e5-2620v4-2-1-ghz-16-go-600-go/p7067828.html>
- <http://www.inmac-wstore.com/tandberg-rdx-quickstor-rdx-x-1-2-to/p2781122.htm>
- <http://www.inmac-wstore.com/tandberg-rdx-quickstor-lecteur-rdx-superspeed-usb-3-0-interne/p2965529.html>
- https://www.lizengo.fr/detail/index/sArticle/1316?gclid=EAlaIqObChMIm5LChvX1wIVTrftC h0PgAQREAYASABEGLCSPD_BwE
- https://www.coffeesoft.fr/microsoft/windows-server/windows-server-2012-user-cal?gclid=EAlaIqObChMImcXUzr3k1wIV6jLTCh3mrwtgEAQYAYABEGIKtFD_BwE#/98-edition-50-users-cal
- https://www.digitallicense.nl/ms-windows-server-2012-r2-standard-64bit-en-nl-2cpu-vm?_store=fr&_from_store=default
- <https://www.microsoft.com/fr-fr/Licensing/product-licensing/client-access-license.aspx>

Solution NAS/CLOUD

- https://www.materiel.net/disque-dur-interne/seagate-iron-wolf-sata-iii-6-gb-s-10-to-132915.html?gclid=EAlaIqObChMI092HnaLL1wIVygrTCh273QzdEAQYASABEGLAYvD_BwE&aff_code=adwords_shop&ef_id=WfNArQAAA3yRWgsn:20171119182845:s
- <https://www.ldlc.com/fiche/PB00208816.html>
- https://www.synology.com/fr-fr/knowledgebase/DSM/tutorial/File_Sharing/How_to_manage_ACL_settings_on_your_Synology_NAS
- <https://www.tech2tech.fr/synchroniser-ses-donnees-dropbox-sur-son-synology/>
- <http://syskb.com/synchroniser-onedrive-dropbox-google-drive-avec-votre-synology-grace-a-cloud-sync/>
- <https://www.tech2tech.fr/comment-sauvegarder-son-serveur-synology-hyper-backup-cloudsync-et-plus-si-affinites/>
- https://www.synology.com/fr-fr/knowledgebase/DSM/help/DSM/Tutorial/cloud_sync_files
- <https://www.tech2tech.fr/comment-sauvegarder-son-serveur-synology-hyper-backup-cloudsync-et-plus-si-affinites/>
- <https://www.forum-nas.fr/viewtopic.php?t=8067>

Charte informatique

- <https://www.cnil.fr/>
- <https://www.gestiondelapaie.com/>
- <https://www.forum-juridique.net-iris.fr/>
- www.net-iris.fr/
- <https://www.olfeo.com/>
- <https://www.village-justice.com/>

Charte qualité client

- <https://www.afnor.org/>
- <https://www.fevad.com/>

Veille technologique

- <https://feedly.com/>
- <https://www.oracle.com/fr/index.html>
- <https://www.vmware.com/fr.html>
- <http://www8.hp.com/fr/fr/home.html>
- <https://www.tech2tech.fr/>
- <https://www.it-connect.fr/cours-it-gratuits/>