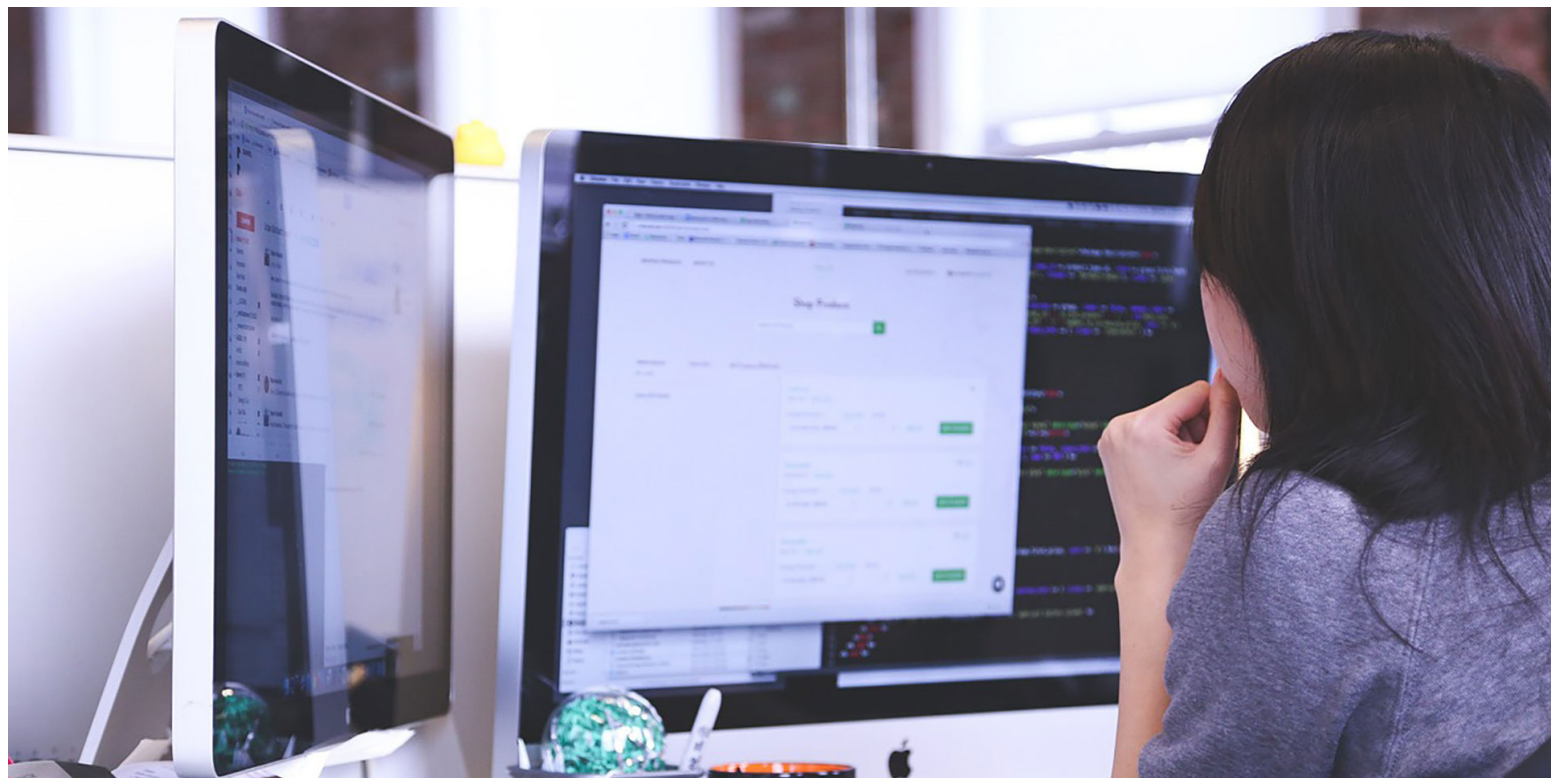


# NOUVEAUX OUTILS DU POSTE DE TRAVAIL

Suites bureautiques, instant messaging, collaboration, cloud...



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

## CAHIER DES CHARGES

# INTRODUCTION

## Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

S'adapter à l'explosion des terminaux mobiles, développer les usages collaboratifs, réduire les coûts, alléger les tâches d'administration... le déploiement des nouveaux outils du poste de travail associés aux capacités du cloud répond à de multiples enjeux au sein des entreprises et organisations.

### Les vecteurs d'adoption des nouveaux outils du poste de travail

Selon le cabinet Gartner, l'année 2013 a marqué un point d'inflexion quant au nombre d'appareils utilisés par les salariés. Chaque semaine, ils utiliseraient quatre grands types de terminaux : smartphone, tablette, PC personnel et ordinateur fourni par leur employeur. Ces nouveaux supports et leur multiplication créent de nouveaux besoins d'accessibilité, auxquels répondent les suites bureautiques basées sur le Cloud.

En parallèle, le développement du BYOD (Bring your Own Device) renverse le schéma que nous connaissions jusqu'à présent : les entreprises, auparavant prescriptrices, doivent s'adapter à l'utilisation des terminaux privés au sein de la sphère professionnelle.

Cette tendance motive le recours aux solutions en mode cloud. A l'inverse, notons que l'adoption d'outils de travail dans le cloud constitue chez certaines organisations le point de départ d'une stratégie visant à renforcer l'utilisation du multi-devices auprès des collaborateurs.

Qu'il s'agisse d'une réelle volonté de moderniser les postes de travail, d'impératifs techniques, ou d'un phénomène d'adaptation, les finalités restent les mêmes :

- retrouver un environnement de travail identique en tout lieu et à tout moment, quel que soit l'appareil utilisé : poste fixe, mobile ou autre équipement de type tablette ou mobile
- Travailler à distance, partager des projets en ligne, améliorer la relation client et favoriser le travail en équipe

- rester connecté à l'entreprise en temps réel grâce à des plateformes de collaboration en ligne
- simplifier les mises à jour et profiter continuellement des dernières versions des logiciels
- exploiter de nombreuses fonctionnalités telles que la messagerie instantanée, les sites web publics, la vidéoconférence

Ce dernier point mérite une attention particulière. Le terme de « suite bureautique dans le cloud » - couramment employé mais néanmoins réducteur - ne doit pas occulter l'intérêt collaboratif et les capacités de communication de ces nouveaux outils de travail. Ces dimensions collaborative et d'outil de communication se traduisent par une grande richesse applicative.

### De la suite bureautique à la plateforme collaborative en ligne

Les applications concernées par un projet de modernisation du poste de travail sont nombreuses : messagerie d'entreprise, suite bureautique, partage documentaire, réseau social d'entreprise, agenda partagé, vidéo conférence...

Les fonctions d'archivage et de stockage à titre conservatoire ainsi que les plannings partagés font partie des avancées intéressantes. Sur le plan collaboratif, certaines fonctionnalités permettent à la fois de consulter un document, d'y apporter des modifications collectivement, d'enregistrer celles-ci et de les transférer aux clients.

Les services de messagerie dans le cloud restent la principale motivation d'un passage au cloud. Ils peuvent notamment intégrer des outils de planification optimisée grâce aux calendriers partagés et à la consultation des informations de disponibilité des autres personnes. Au-delà de leurs avantages pratiques, les suites bureautiques basées sur le Cloud laissent entrevoir des changements structurels. Les perspectives de travail collaboratif sont en effet considérables, avec la mutualisation des données et l'intégration fréquente d'un réseau social d'entreprise qui vient souder les équipes et optimiser la contribution de chacun.

Multiplicité des fonctionnalités, diversité des intervenants, praticité des supports, autant d'éléments du Cloud qui viennent nourrir les fonctions d'une suite bureautique classique. La rencontre des deux ouvre la porte à des performances accrues et à une qualité d'échange supplémentaire.

## Contrôle des coûts

En termes économiques, les nouveaux outils du poste de travail basés sur le Cloud présentent un intérêt à plusieurs titres : le coût d'acquisition des licences remplace celui lié à la propriété. Ce coût couvre évidemment la suite en elle-même, mais également les tâches d'administration qui auparavant étaient à la charge de l'entreprise utilisatrice. Cette dernière va donc se libérer des contraintes de gestion de la sécurité et de maintenance du réseau, tout en réduisant le risque d'inaccessibilité aux données grâce à leur stockage dans le Cloud.

En plus de ces aspects pratiques, les coûts seront mieux maîtrisés puisque le calcul se fait au prorata des services auxquels l'entreprise souscrit : fonctionnalités demandées, espace de stockage, niveau de sécurité...

Dans une situation d'évolution des besoins, la migration vers un environnement bureautique amélioré ou l'acquisition de plus d'espace de stockage se font d'autant plus facilement que l'offre est évolutive et sur mesure.

Souplesse et contrôle des coûts sont donc les deux bienfaits de la facturation par licence des suites bureautiques basées sur le Cloud.

## Sécurité et continuité des services dans le cloud

Anti-virus, systèmes anti-spam, techniques de chiffrement... au-delà de la sécurisation des centres de traitement des données, les différents niveaux de protection doivent faire l'objet d'un examen attentif. En termes de sauvegarde, les avantages du cloud sont soulignés par le cabinet Gartner qui estime le temps de résolution à 8 heures en hébergement classique contre 2 heures en hébergement dans le cloud.

Quant à la continuité des services, elle peut être assurée par le biais d'une redondance au niveau des couches physiques et fonctionnelles, ainsi qu'au niveau des données elles-mêmes. Certaines solutions prévoient des garanties financières à ce niveau.

Les aspects relatifs à la sécurisation des données et à l'administration de la suite dans le cloud sont abordés dans les chapitres 7 et 8 de ce guide comparatif.

# SOMMAIRE

Suites bureautiques, instant messaging, collaboration, cloud...

## 1 CONTEXTE DU PROJET

- 1.1. Objectifs et motivations
- 1.2. Nombre d'utilisateurs concernés
- 1.3. Applications concernées
- 1.4. Environnement informatique
- 1.5. Déploiement

## 2 APPLICATIONS

- 2.1. Couverture applicative
- 2.2. Fonctionnalités intégrées
- 2.3. Sauvegarde des données
- 2.4. Génération et import de fichiers
- 2.5. Assistance en ligne
- 2.6. Accessibilité des données
- 2.7. Langues et caractères supportés

## 3 ARCHITECTURE

- 3.1. Installation sur les postes utilisateurs
- 3.2. Modèle d'architecture du service
- 3.3. Systèmes d'exploitation et navigateurs supportés

## 4 CENTRES DE TRAITEMENT DES DONNÉES

- 4.1. Localisation des datacenters
- 4.2. Répartition des données de l'entreprise
- 4.3. Certification des datacenters

## 5 VOLUMÉTRIE

- 5.1. Quotas de stockage
- 5.2. Capacité de stockage des emails
- 5.3. Gestion de la croissance des données

## 6 MODELE COMMERCIAL ET CONTRACTUEL

- 6.1. Coût et tarification
- 6.2. Modalités contractuelles
- 6.3. Récupération des données

## 7 SÉCURITÉ DES DONNÉES

- 7.1. Protection
- 7.2. Chiffrement
- 7.3. Sauvegarde

## 8 ADMINISTRATION

- 8.1. Surveillance
- 8.2. Montée de version

## 9 MISE EN PLACE DU SERVICE

- 9.1. Méthodologie de déploiement
- 9.2. Accompagnement
- 9.3. Installation sur les terminaux

[illegible]

# MODELE DE CAHIER DES CHARGES

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques

## 1. Contexte du projet

### 1.1 Objectifs et motivations

**Quelles sont les principales motivations du projet ?**

- ☐ Moderniser les outils bureautiques
- ☐ Equiper les collaborateurs (premier équipement)
- ☐ Réduire les coûts sur le poste de travail (réduction du TCO, « Total Cost of Ownership »)
- ☐ Améliorer la flexibilité des coûts, par un transfert de coûts immobilisés en coûts d'exploitation (CAPEX vers OPEX)
- ☐ Réduire les coûts fixes, par une diminution des infrastructures de serveurs internes
- ☐ Alléger les tâches d'administration et d'exploitation
- ☐ Résoudre un problème de compatibilité applicative sur les serveurs ou sur les postes des utilisateurs, ou éviter des mises à jour en cascade par pure contrainte technique
- ☐ Autre(s), précisez :

### 1.2 Nombre d'utilisateurs concernés

**Combien d'utilisateurs sont concernés ?**

- ☐ Moins de 10
- ☐ 10 à 49
- ☐ 50 à 199
- ☐ 200 à 499
- ☐ 500 à 1999
- ☐ Plus de 2000

**Quelle est la répartition géographique des utilisateurs (pays, sites) ?**

**Quelle est la répartition des utilisateurs selon leur sédentarité ?**

- ☐ Utilisateurs sédentaires
- ☐ Utilisateurs occasionnellement nomades
- ☐ Utilisateurs intégralement nomades

### 1.3 Applications concernées

**Quelles sont les applications concernées par le projet (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Messagerie d'entreprise
- ☐ Suite bureautique
- ☐ Serveur de fichiers
- ☐ Partage collaboratif de fichier
- ☐ Réseau social d'entreprise
- ☐ Business Intelligence
- ☐ Fédération d'identité
- ☐ Serveur de bases de données D Serveur Web / Serveur DNS D Agenda
- ☐ Vidéo conférence
- ☐ Messagerie instantanée
- ☐ Réunions en ligne (partage d'écran) D Gestion de la relation client (CRM) D Gestion financière (ERP)
- ☐ Autre(s), précisez :

### 1.4 Environnement informatique

**Indiquez les caractéristiques de l'environnement informatique général de l'entreprise : serveurs, systèmes d'exploitation, postes utilisateurs**

**Quelle est la suite bureautique déployée dans l'entreprise ?**

- ☐ Gestion financière (ERP)
- ☐ Microsoft Office
- ☐ Open Office
- ☐ Apple iWork
- ☐ IBM Lotus Symphony
- ☐ Autre(s), précisez :

### 1.5 Déploiement

**Sur quels terminaux mobiles doit être déployée la solution (précisez les volumes) ?**

- ☐ Aucun
- ☐ Tablettes Android :
- ☐ Smartphone Android :
- ☐ Smartphone Windows Phone :
- ☐ iPad :
- ☐ iPhone :
- ☐ Blackberry :
- ☐ Autre(s), précisez :



**Le déploiement concerne-t-il des terminaux BYOD (« Bring Your Own Device ») ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quels terminaux sont concernés ?**

- ☐ Ordinateurs portables sous Windows
- ☐ Ordinateurs portables sous iOS :
- ☐ Tablettes Android :
- ☐ Smartphone Android :
- ☐ Smartphone Windows Phone :
- ☐ iPad :
- ☐ iPhone :
- ☐ Blackberry :
- ☐ Autre(s) :

**Quels OS sont actuellement utilisés dans l'entreprise (précisez les versions ou les distributions) (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Unix, le(s)quel(s) :
- ☐ Windows Server, versions :
- ☐ OS/400 :
- ☐ OS/390 :
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les langues nécessaires, avec leur répartition approximative ?**

- ☐ Français
- ☐ Anglais
- ☐ Allemand
- ☐ Espagnol
- ☐ Autre(s) langue(s):

**Quels sont les volumes de données concernés (estimation en giga ou tera octets, totale ou volume moyen par utilisateur) ?****Quelle est la taille maximale des fichiers que l'entreprise souhaite stocker sur le Cloud ? (Considérer une moyenne statistique et non un maximum absolu)**

- ☐ Moins de 2 Go
- ☐ De 2 à 10 Go
- ☐ Au-delà de 10 Go

**L'entreprise a-t-elle défini une stratégie de déploiement ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si oui, quelle proposition se rapproche le mieux de cette stratégie ?**

- ☐ Déploiement total, aussi rapide et concentré que possible
- ☐ Déploiement de la solution complète, en plusieurs étapes par groupe d'utilisateurs
- ☐ Déploiement de l'ensemble des utilisateurs, en plusieurs étapes par module applicatif
- ☐ Déploiement progressif sur une période étendue, au rythme du renouvellement des postes utilisateurs
- ☐ Autre(s), précisez :

**Sur quelle durée est envisagé le déploiement ?**

- ☐ Durée non définie
- ☐ Moins d'un mois
- ☐ De 1 à 3 mois
- ☐ De 3 à 6 mois
- ☐ De 6 mois à 1 an
- ☐ Plus d'un an

**Comment l'entreprise envisage-t-elle de « monter » sur le Cloud les données de chaque utilisateur (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Une équipe projet prendra en charge les données des utilisateurs, de façon centralisée
- ☐ Chaque utilisateur est responsable de la montée de ses propres données
- ☐ Autre(s), précisez :

## 2. Couverture fonctionnelle et technique des applications proposées

### 2.1. Couverture applicative

**Quelles sont les applications disponibles dans la solution ?**

- ☐ Messagerie d'entreprise
- ☐ Agenda
- ☐ Suite bureautique (tableur, traitement de texte, présentations)
- ☐ Serveur de fichiers
- ☐ Partage collaboratif de fichier
- ☐ Réseau social d'entreprise
- ☐ Business Intelligence
- ☐ Annuaire LDAP / Gestion des comptes utilisateurs
- ☐ Fédération d'identité
- ☐ Serveur de bases de données D Serveur Web / Serveur DNS D Vidéo conférence
- ☐ Messagerie instantanée
- ☐ Réunions en ligne (partage d'écran) D Gestion de la relation client (CRM) D Gestion financière (ERP)
- ☐ Autre(s), précisez :

## 2.2. Fonctionnalités intégrées

**Quelles sont les fonctionnalités intégrées entre les différentes applications (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de fichiers Cloud
- ☐ Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de base de données Cloud
- ☐ Les applications Cloud s'appuient nativement sur l'annuaire des utilisateurs Cloud
- ☐ La Business Intelligence Cloud exploite nativement les données des applications Cloud
- ☐ Le client de messagerie gère également les agendas et le traitement des demandes de réunion avec accès aux disponibilités des invités selon leurs agendas
- ☐ La gestion des réunions permet de réserver et d'utiliser le système de vidéoconférence
- ☐ La gestion des réunions permet d'utiliser le partage d'écran
- ☐ Autre(s), précisez :

## 2.3. Sauvegarde des données

**La solution permet-elle d'enregistrer les fichiers de données dans des formats lisibles par d'autres suites bureautiques ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, lesquelles :**

- ☐ Microsoft Office
- ☐ Open Office
- ☐ Apple iWork
- ☐ IBM Lotus Symphony
- ☐ Autre(s), précisez :

## 2.4. Génération et import de fichiers

**Les applications permettent-elles nativement de générer des fichiers au format PDF, sans licence additionnelle (et sans passer par une imprimante virtuelle PDF) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si la solution inclut des serveurs de bases de données, l'import direct de fichier depuis un poste utilisateur est-il possible sans devoir au préalable placer le fichier sur un serveur Cloud ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 2.5. Assistance en ligne

**Les applications ont-elles une aide en ligne ?**

- ☐ Oui, toutes
- ☐ Uniquement certaines, précisez lesquelles
- ☐ Non

**Si Oui, dans quelles langues cette aide en ligne est-elle disponible ?**

- ☐ Français
- ☐ Anglais
- ☐ Espagnol
- ☐ Allemand
- ☐ Autre(s), précisez :

**Le fournisseur de la solution maintient-il un forum sur Internet concernant ses applications et ouvert à tous les utilisateurs ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 2.6. Accessibilité des données

**La solution permet-elle d'organiser au sein du même contrat des espaces disjoints, de façon transparente pour les utilisateurs, pour refléter une organisation en filiales ou départements dont les données seraient confidentielles ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, décrivez de quelle façon :**

**Quelles sont les applications disponibles sur terminal mobile (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Messagerie d'entreprise
- ☐ Suite bureautique (tableur, traitement de texte, présentations)
- ☐ Téléchargement de fichiers (download)
- ☐ Réseau social d'entreprise
- ☐ Business Intelligence
- ☐ Agenda
- ☐ Messagerie instantanée
- ☐ Autre(s), précisez :

## 2.7 Langues et caractères supportés

**Dans quelles langues les applications sont-elles disponibles (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Français
- ☐ Anglais
- ☐ Espagnol
- ☐ Allemand
- ☐ Autre(s), précisez :

**Les applications sont-elles compatibles avec les jeux de caractères autres que UTF-8 ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, lesquels (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Cyrillique (KOI8-R, KOI8-U)
- ☐ Coréen (KSC 5601)
- ☐ Chinois (GB18030, Big5, GB2312...)
- ☐ Japonais (Shift-JIS)
- ☐ Bangladesh, Inde (ISCII)
- ☐ Autre(s), précisez :

## 3. Architecture

### 3.1. Installation sur les postes utilisateurs

**Le déploiement de la solution sur les postes utilisateurs laisse-t-il une empreinte (programmes exécutables installés en local) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Un programme est-il nécessaire pour l'installation sur les postes utilisateurs ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

### 3.2. Modèle d'architecture du service

**Quel est le modèle d'architecture du service (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Serveurs mutualisés entre plusieurs entreprises clientes (« Multi Tenant »)
- ☐ Serveurs dédiés à l'entreprise cliente (« Single Tenant »)
- ☐ Architecture « hybride », dans laquelle une partie de la solution nécessite qu'une partie des serveurs soit dans le réseau privé de l'entreprise.

- ☐ Architecture « hybride », dans laquelle une partie de la solution peut utiliser des serveurs situés dans le réseau privé de l'entreprise.
- ☐ Architecture privée (« Private Cloud »), dans laquelle l'intégralité des serveurs se trouve sur un réseau administré exclusivement par l'entreprise ou par des sous-traitants
- ☐ Autre(s), précisez :

**La solution peut-elle fonctionner à travers un réseau privé virtuel d'entreprise (VPN) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**L'ouverture de ports spécifiques est-elle nécessaire sur le réseau de l'entreprise ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, détaillez les numéros de chaque port et les fonctions associées dans la solution :**

**La solution nécessite-t-elle d'autres configurations spécifiques du réseau de l'entreprise, par exemple sur le pare-feu (Firewall) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, détaillez les paramètres nécessaires et les fonctions associées dans la solution :**

### 3.3. Système d'exploitation et navigateurs supportés

**Sur quels systèmes d'exploitation du poste utilisateur la solution est-elle supportée contractuellement (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Microsoft Windows Vista
- ☐ Microsoft Windows Seven
- ☐ Microsoft Windows 8
- ☐ Microsoft Windows 9
- ☐ Apple MacOS X (précisez la ou les versions)
- ☐ Linux (précisez la ou les distributions ainsi que leurs versions)
- ☐ Autre(s), précisez :

**Avec quels navigateurs Internet la solution est-elle supportée contractuellement (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Microsoft Internet Explorer 9 et supérieures
- ☐ Microsoft Internet Explorer 10 et supérieures
- ☐ Microsoft Internet Explorer 11 et supérieures

- ☐ Google Chrome (versions courante)
- ☐ Mozilla Firefox (version courante)
- ☐ Apple Safari (version courante)
- ☐ Opera (version courante)
- ☐ Autre(s), précisez :

**Avec quels navigateurs Internet la solution n'est-elle pas compatible globalement (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Microsoft Internet Explorer 8 et antérieures
- ☐ Microsoft Internet Explorer 9
- ☐ Microsoft Internet Explorer 10
- ☐ Microsoft Internet Explorer 11
- ☐ Google Chrome (versions courante)
- ☐ Mozilla Firefox (version courante)
- ☐ Apple Safari (version courante)
- ☐ Opera (version courante)
- ☐ Autre(s), précisez :

**Quels sont les systèmes d'exploitation de terminal mobile supportés ?**

- ☐ iOS
- ☐ Android
- ☐ Blackberry
- ☐ Windows Phone
- ☐ Autre(s), précisez :

**Quels protocoles de connexion de terminal mobile sont supportés par la solution (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Protocole propriétaire
- ☐ Protocole propriétaire nécessitant la saisie systématique ou régulière d'un login et/ou d'un mot de passe
- ☐ OAuth
- ☐ OpenID
- ☐ Autre(s), précisez :

## 4. Centres de traitement des données associés (« Data centers »)

### 4.1. Localisation des datacenters

**Où sont localisés géographiquement les centres de traitement des données ?**

## 4.2. Répartition des données de l'entreprise

**Comment sont réparties les données de l'entreprise cliente ?**

- ☐ Sur un seul centre principal
- ☐ Sur plusieurs centres, en fonction des applications du périmètre d'utilisation (par exemple, les bases de données peuvent se trouver dans un autre centre que celui qui héberge les serveurs applicatifs)
- ☐ Sur plusieurs centres, en fonction d'autres critères
- ☐ Autre(s), précisez :

**Les centres de traitement des données sont-ils redondants, avec bascule possible sur un autre centre quand l'un n'est plus opérationnel ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quel est le délai contractuel de bascule à partir du moment où le centre de traitement des données principal est déclaré inopérant ?**

## 4.3. Certification des datacenters

**Quelles sont les certifications obtenues par les centres de traitement des données (précisez la date de dernière obtention de la certification) (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ SAS 70 Type II
- ☐ ISAE 3402
- ☐ ISO 27001
- ☐ Safe Harbor
- ☐ Autre(s), précisez :

## 5. Volumétrie

### 5.1. Quotas de stockage

**Comment est administrée la volumétrie des données (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Volume global limité indépendant du nombre d'utilisateurs
- ☐ Quota par utilisateur
- ☐ Quota par utilisateur, mutualisé
- ☐ Autre(s), précisez :



## 5.2. Capacité de stockage des emails

**Comment est administré le stockage des boîtes email des utilisateurs (plusieurs réponses possibles)?**

- ☐ Stockage illimité ou globalisé dans l'ensemble des données du contrat Cloud
- ☐ Quotas par utilisateurs
- ☐ Autre(s), précisez :

## 5.3. Gestion de la croissance des données

**Le fournisseur met-il en place des stratégies de croissance automatique du volume en cas de dépassement (les utilisateurs ne sont ainsi jamais bloqués) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quelles sont ces stratégies et leurs contreparties financières ?**

**Quelle est la capacité maximale de la solution en nombre d'utilisateurs ?**

## 6. Modèle commercial & contractuel

### 6.1. Coût et tarification

**Quels sont les modèles de tarification possibles (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Coût mensuel par utilisateur nommé activé
- ☐ Coût selon le nombre maximal d'utilisateurs concurrents
- ☐ Coût selon le nombre de postes utilisateurs déployés
- ☐ Coût selon le volume de données stocké
- ☐ Coût selon les droits fonctionnels des utilisateurs (par exemple, un utilisateur « administrateur » est différencié des autres)
- ☐ Autre(s), précisez :

**Le coût est-il dépendant de la liste des applications et fonctionnalités activées pour l'entreprise ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, décrivez les différents niveaux de licence proposés :**

6.2. Modalités contractuelles

La tarification inclut-elle un coût de mise en place du service ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

Le contrat prévoit-il un nombre minimum d'utilisateurs ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

Si Oui, quel est le nombre minimum d'utilisateurs ?

Le support aux utilisateurs est-il inclus ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

Si Oui, le support utilisateur est-il accessible à une liste restreinte d'utilisateurs uniquement, qui pré qualifient et relaient les demandes auprès du fournisseur ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

Quels sont les canaux possibles de soumission d'une demande au support utilisateur ?

- ☐ Téléphone
- ☐ E-mail
- ☐ Site Web dédié
- ☐ Messagerie instantanée
- ☐ Autre(s), précisez :

Quelles est le pourcentage de disponibilité de la solution garanti par le fournisseur ?

Quelle est la durée minimale de souscription aux services ?

Quelles pénalités financières sont prévues pour l'entreprise en cas de résiliation anticipée ?

Quelles pénalités financières sont prévues pour le fournisseur en cas de manquement aux obligations contractuelles ?

### 6.3. Récupération des données

**Le fournisseur a-t-il mis en place un plan de reprise d'activité (PRA, ou « Disaster Recovery Plan » / DRP) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**A la résiliation du service, la récupération des données par l'entreprise est-elle incluse dans le contrat ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**La récupération massive des données de l'entreprise est-elle possible à tout autre moment que la fin du contrat ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quelles sont les dispositions financières liées à la récupération des données (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Coût inclus dans le contrat pour la récupération des données à la résiliation du service
- ☐ Coût encadré par le contrat
- ☐ Coût additionnel au-delà d'un nombre limité d'opérations de récupération des données
- ☐ Autre(s), précisez :

**La récupération massive des données nécessite l'intervention du fournisseur ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Le contrat permet-il à l'entreprise de sous-traiter l'administration du service à un autre fournisseur ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 7. Sécurité des données

### 7.1. Protection

**En dehors de la sécurisation des centres de traitement des données, quelles sont les dispositions de sécurisation des données ?**

**La solution inclut-elle un anti-virus à déployer sur les postes des utilisateurs ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Le service de messagerie inclut-il un système anti-pourriel (« anti-spam ») ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 7.2. Chiffrement

**Les données sont-elles chiffrées chez le fournisseur (c'est-à-dire que le fournisseur n'est pas en mesure de les interpréter) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui, partiellement
- ☐ Oui, intégralement

**Si Oui, la clé de chiffrement des données peut-elle résider sur le réseau protégé de l'entreprise ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Dans le cas d'un chiffrement partiel des données, précisez le périmètre de chiffrement :**

## 7.3. Sauvegarde

**Quelles sont les possibilités de sauvegarde régulière des données (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Sauvegardes assurées par le fournisseur
- ☐ Sauvegardes assurées par l'entreprise
- ☐ Autre(s), précisez :

## 8. Administration

### 8.1. Surveillance

**La solution inclut-elle son propre module d'administration ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quelles sont les fonctions de surveillance incluses dans le module d'administration (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Utilisateurs activés
- ☐ Postes utilisateurs déployés

- ☐ Ressources de stockage consommées
- ☐ Qualité de la connexion au service (bande passante, temps de réponse...)
- ☐ Etat de chaque service
- ☐ Autre(s), précisez :

**L'administrateur peut-il recevoir des alertes en cas d'incident lié au service ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**L'administrateur peut-il recevoir des alertes lorsque la consommation approche ou dépasse les niveaux maximaux ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Les rapports de surveillance sont-ils prédéfinis ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 8.2. Montée de version

**Quelle est la fréquence des montées de versions majeures (nombre moyen de versions par an) ?**

**Combien de temps à l'avance les dates de montées de version sont-elles communiquées à l'entreprise ?**

**Les montées de version sont-elles complètement transparentes pour l'entreprise (aucune opération significative d'administration à prévoir) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 9. Mise en place du service

### 9.1. Méthodologie de déploiement

**Le fournisseur propose-t-il une méthodologie pour le déploiement initial ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 9.2. Accompagnement

**Le fournisseur peut-il proposer des services d'accompagnement au déploiement ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, qui peut assurer le service d'accompagnement à la mise en place (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Le fournisseur lui-même, avec ses équipes dédiées
- ☐ Un partenaire exclusif du fournisseur
- ☐ Un partenaire certifié par le fournisseur
- ☐ N'importe quel prestataire choisi par l'entreprise
- ☐ Autre(s), précisez :

## 9.3. Installation sur les terminaux

**Le déploiement des applications du service sur les terminaux mobiles peut-il être « poussé » ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Un programme d'installation est-il nécessaire sur les postes utilisateurs ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer d'une base solide pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

Ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche par les acteurs du projet. Il représente le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en œuvre d'une solution s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des besoins. Chaque critère présenté se doit d'être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l'entreprise.

En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide pour bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront aux choix technologiques. En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions: ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

## Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

## Reprendre les textes des documents

La société enjeuxrh.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.

Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom enjeuxrh.com.

La société enjeuxrh.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société enjeuxrh.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charges reprenant les documents enjeuxrh.com...).