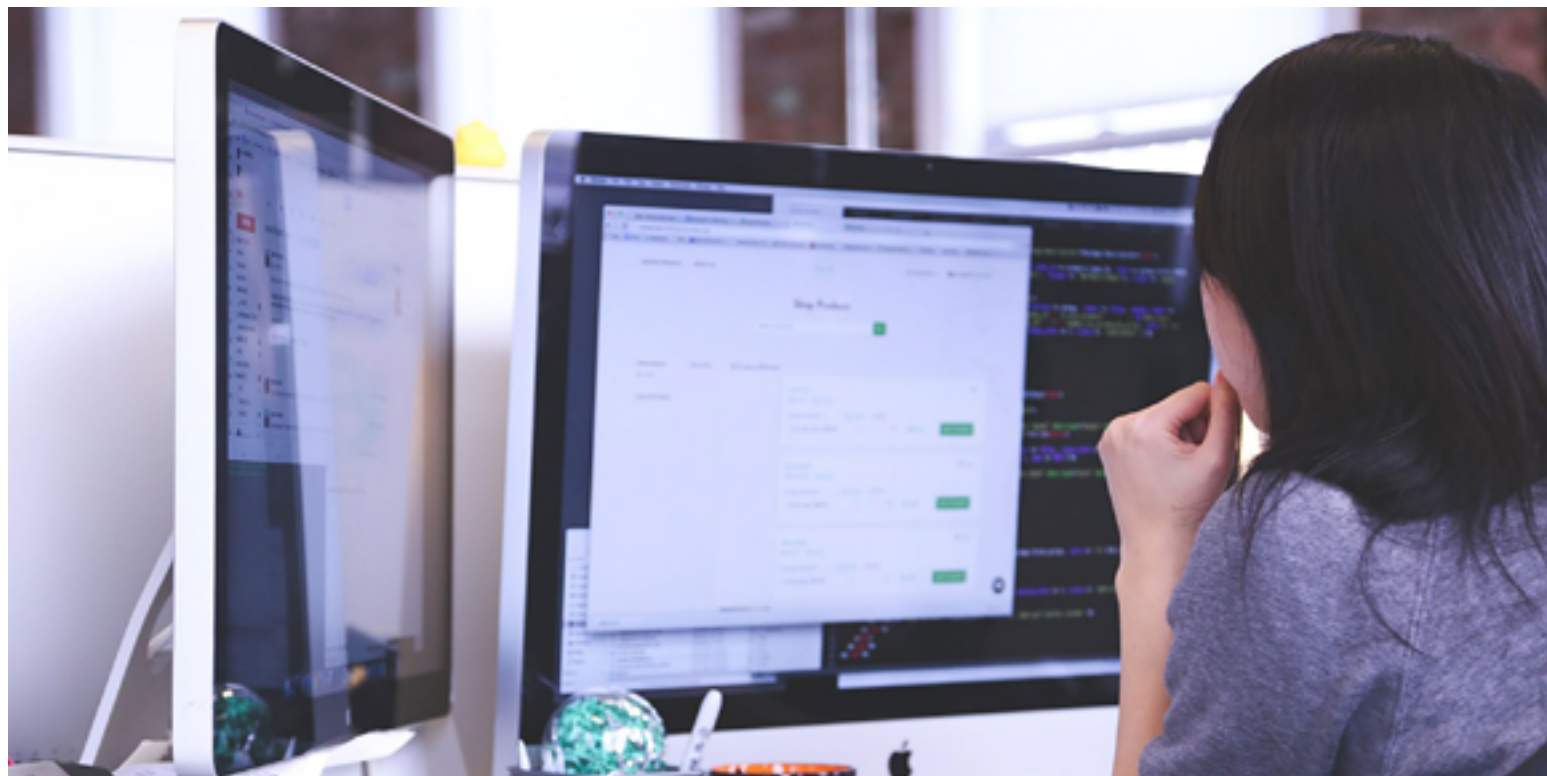


# POSTE DE TRAVAIL

Suites bureautiques Cloud et outils de connectivité



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

# A PROPOS DE CE GUIDE

## Poste de travail

### 1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

[En savoir plus](#)

### 2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

[En savoir plus](#)

### 3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

[En savoir plus](#)

### 4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

[En savoir plus](#)

### 5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

[En savoir plus](#)

### 6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

[En savoir plus](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du 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



## 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

## Poste de travail

### 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

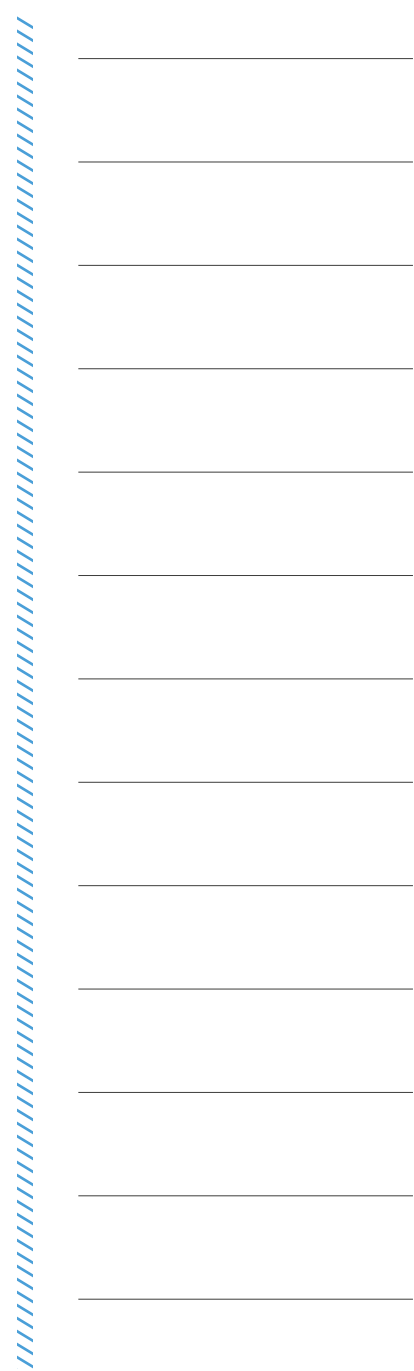
- 3.1. Installation sur les postes utilisateurs
- 3.2. Modèle d'architecture du service
- 3.3. Systèmes d'exploitation et navigateurs supportés

### 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

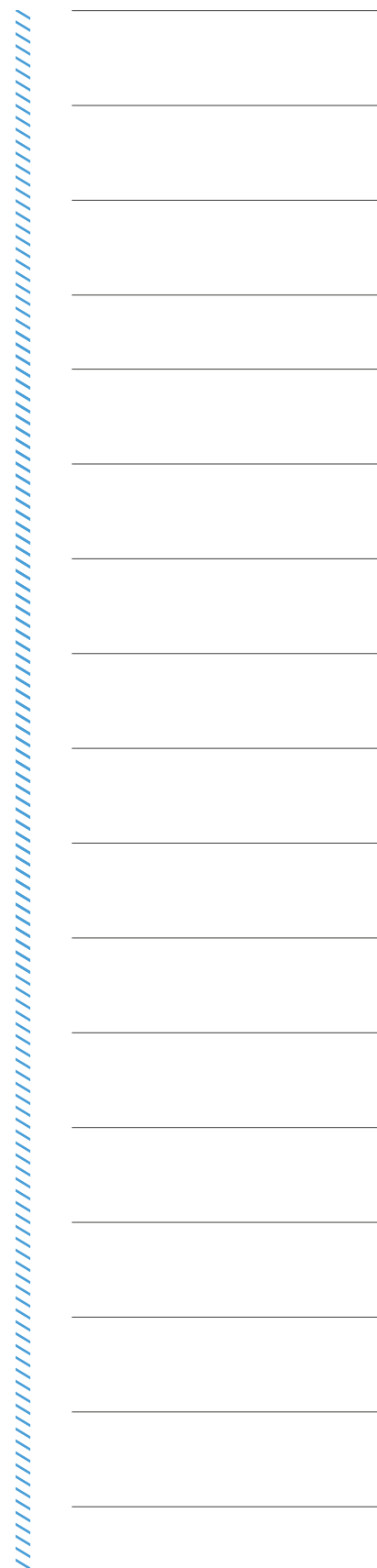
- 7.1. Protection
- 7.2. Chiffrement
- 7.3. Sauvegarde

## 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



A vertical dashed blue line runs down the right side of the page. To its right, there are 18 horizontal lines spaced evenly, providing a space for notes or additional information.

# 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





**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



## 2.7 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.





## 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 ?**



**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



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 guidescomparatifs.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 guidescomparatifs.com.

La société guidescomparatifs.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 guidescomparatifs.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 guidescomparatifs.com...).