

Christian Goblet

De: Sam Abou Saleh <Sam.AbouSaleh@bde-group.be>
Envoyé: mardi 18 juillet 2023 11:27
À: Direction des travaux
Cc: Direction pédagogique; Direction administrative
Objet: RE: Suite à notre réunion

Bonjour Monsieur Goblet,

Je vous remercie pour votre retour, je comprend très bien vos difficultés budgétaire étant donné que votre asbl n'a pas de subside mais il faut bien faire comprendre aux autres administrateurs l'importance et la nécessité de la protection et de la gestion de votre infrastructure informatique.

Pour répondre à vos questions :

- Ces deux propositions doivent-elles bien se cumuler ?
Idéalement pour vous oui, cela vous permettra de réduire les couts au niveau de la première partie du travail (analyse et remise en ordre du système informatique général), grace au contrat Efficiency le cout de la prestation à l'heure est inférieur du taux horaire en régie.
- Contrat Efficiency : après avoir vu l'installation, pensez-vous que le pack de 30 heures sera suffisant pour cette phase d'analyse et remise en ordre du système ?
Personnellement, je partirai avec un pack 30 heures si le contrat MSA est approuvé par le CA.
Le pack de 30 heures devrait couvrir l'analyse et la remise en ordre de votre système informatique et par la suite c'est le contrat MSA qui prendra le relais au niveau de la maintenance en tant que telle des pc ainsi que le service desk mis à disposition des utilisateurs.
Et si vraiment les 30 heures ne sont pas suffisants, nous relancerons automatique un nouveau pack de 30 de heures (le taux horaire du 30 est le même que celui des 50 heures)
- Contrat Serenity :
 - Service Desk : compté pour 10 unités et PC main services : compté pour 12 unités ... que sont ces deux chiffres ?
Il s'agit de 10 utilisateurs avec un accès à notre Service Desk (illimité) et le monitoring et patching des 12 pc.
 - En réalité il y aura bien plus de 10 utilisateurs de ces PC (nous sommes ± 21 équivalent temps plein) ; mais seulement 2 ou 3 responsables auront accès à votre helpdesk, après un premier examen sur place par eux-mêmes.
Lors de notre rendez-vous, nous avons compté 10 utilisateurs qui utilisent l'informatique sur les +/- 21 équivalant temps plein.
A vous de nous dire le nombre de personne à prévoir pour la partie Service Desk.

Merci de me répondre à ces deux simples questions et aussi de me préciser en termes concis la différence de portée entre les deux contrats. Je pourrai ainsi en faire part aux autres administrateurs lors de cet O.A. du 3 août.

La différence entre les deux contrats est que l'un est plutôt pour les interventions réactives (le Efficiency) permettant des prestations à un taux horaire avantageux et permettant la creation du client dans notre système (documentation du client, documentation de son infrastructure, ...) tandis que le MSA est plutôt pour une maintenance proactive avec des agents permettant le monitoring, la mise à jour et protection de vos appareils.

Je reste à votre disposition pour toute autre demande ou un complément d'information.

Je vous souhaite une excellente journée.

Cordialement,