

Voici un exemple de cahier des charges ITSM (IT Service Management) :

1. Introduction

- Contexte et objectifs du cahier des charges ITSM

Le présent cahier des charges ITSM a pour objectif de définir les besoins de notre entreprise en matière de gestion des services informatiques. Notre entreprise est une société de services en informatique qui propose des solutions informatiques aux entreprises de différentes tailles et de différents secteurs d'activité.

Notre environnement IT est constitué d'un ensemble d'équipements et de logiciels hétérogènes qui nécessitent une gestion efficace pour garantir la qualité et la disponibilité des services informatiques que nous proposons à nos clients. Les acteurs de notre environnement IT comprennent des utilisateurs, des administrateurs, des techniciens, ainsi que des fournisseurs de services.

Nous souhaitons mettre en place une solution ITSM afin de gérer efficacement les demandes de service, les incidents, les changements, les problèmes, les configurations, les niveaux de service, les licences, les contrats avec les fournisseurs, ainsi que les connaissances associées.

Le présent cahier des charges ITSM servira de base pour l'évaluation des offres des fournisseurs et pour la sélection de la solution ITSM qui répondra le mieux à nos besoins.

- Périmètre de la solution ITSM

A DEFINIR

2. Description de l'environnement IT

- Inventaire des équipements et des logiciels utilisés
- Description des services IT fournis
- Identification des acteurs (utilisateurs, administrateurs, techniciens, etc.)

3. Fonctionnalités requises

1. Gestion des incidents et des demandes de service :

- Permettre aux utilisateurs de signaler les incidents et les demandes de service de manière simple et rapide
- Permettre aux utilisateurs de suivre l'état de leurs incidents et demandes de service
- Assurer la résolution rapide et efficace des incidents et demandes de service conformément aux SLA

- Offrir une interface de gestion pour le personnel du service informatique afin de traiter les incidents et les demandes de service

2. Gestion des changements :

- Permettre aux utilisateurs de signaler les changements proposés et d'en faire la demande
- Offrir un processus d'approbation pour les changements proposés en fonction de leur impact et de leur risque
- Permettre le suivi des changements en cours et de leur état d'avancement
- Assurer la communication avec les parties prenantes concernées pour les changements planifiés

3. Gestion des problèmes :

- Permettre aux utilisateurs de signaler les problèmes rencontrés
- Offrir un processus de résolution pour les problèmes identifiés en fonction de leur impact et de leur urgence
- Assurer la documentation et la gestion des connaissances relatives aux problèmes identifiés
- Permettre l'analyse de tendances pour identifier les problèmes récurrents et y apporter des solutions permanentes

4. Gestion des configurations :

- Offrir une vue d'ensemble de tous les éléments de configuration de l'environnement IT
- Permettre la collecte et la mise à jour des informations de configuration pour tous les éléments
- Assurer la gestion des relations entre les différents éléments de configuration
- Permettre la visualisation de l'impact des changements sur les éléments de configuration

5. Gestion des niveaux de service (SLA) :

- Permettre la définition des SLA pour les différents services informatiques
- Assurer le suivi des SLA pour garantir le respect des niveaux de service attendus
- Permettre la communication avec les parties prenantes concernées en cas d'exceptions ou de réclamations

6. Gestion des connaissances :

- Offrir un outil de gestion des connaissances pour faciliter la collecte, l'organisation et la diffusion des informations
- Permettre la recherche et l'accès rapide aux connaissances et aux informations pertinentes
- Assurer la mise à jour régulière des connaissances et des informations

7. Gestion des licences :

- Permettre la collecte et la mise à jour des informations relatives aux licences de logiciels utilisées

- Assurer la conformité avec les contrats de licences et la gestion des coûts associés
- Permettre la visualisation de l'utilisation des licences et de leur disponibilité

8. Gestion des contrats avec les fournisseurs :

- Offrir un outil de gestion des contrats avec les fournisseurs
- Permettre la collecte et la mise à jour des informations relatives aux contrats
- Assurer la conformité avec les contrats de fournisseurs et la gestion des coûts associés
- Permettre la visualisation de l'état des contrats avec les fournisseurs

9. Tableau de bord et rapports :

- Offrir un tableau de bord personnalisable pour suivre les métriques de performance clés telles que les temps de résolution des incidents et des demandes de service, les niveaux de conformité aux SLA, les taux de résolution de problèmes, les temps d'arrêt système, les coûts associés à l'infrastructure informatique, etc.

4. Exigences techniques

- Compatibilité avec les systèmes d'exploitation et les environnements de développement les plus courants
- Prise en charge de bases de données relationnelles standard
- Intégration avec des outils d'automatisation de la gestion des tâches et des workflows, tels que Ansible, Chef, Puppet, etc.
- Prise en charge de l'intégration avec des outils de surveillance
- Possibilité d'intégration avec des outils de sécurité tels que les pare-feu, les solutions antivirus, etc.
- Possibilité d'intégration avec des outils de gestion de projets tels que Jira, Trello, Asana, etc.
- Respect des normes de sécurité et de conformité réglementaire telles que ISO 27001, GDPR, HIPAA, etc.
- Fourniture de documentation complète et de guides d'utilisation pour les administrateurs système et les utilisateurs finaux
- Support technique disponible 24/7 pour résoudre les problèmes et les pannes système
- Assurer la sécurité et la confidentialité des données stockées, en utilisant des techniques de cryptage, d'authentification, d'autorisation, etc.
- Intégration avec d'autres systèmes (par exemple, Active Directory, LDAP, système de gestion des sauvegardes, etc.)
- Sécurité (authentification, autorisation, chiffrement, etc.)
- Évolutivité (capacité à gérer une croissance future)

5. Exigences fonctionnelles

- Facilité d'utilisation
- Personnalisation de l'interface utilisateur
- Intégration avec les outils de messagerie électronique et de communication (par exemple, messagerie instantanée, chat, etc.)
- Disponibilité de l'application (haute disponibilité, tolérance aux pannes, etc.)

6. Exigences opérationnelles

- Formation des utilisateurs et des administrateurs
- Support technique (niveau de support, temps de réponse, etc.)
- Maintenance et évolution de la solution ITSM

7. Critères d'évaluation

- Critères pour l'évaluation des offres
- Méthodologie d'évaluation des offres
- Pondération des critères d'évaluation

8. Calendrier

- Date limite de réception des offres
- Date de prise de décision
- Date de mise en production

9. Modalités de réponse

- Format et contenu attendus de la réponse des fournisseurs
- Adresse de dépôt des offres

10. Annexes

- Glossaire des termes techniques
- Exemples de rapports ou de tableaux de bord attendus
- Autres documents utiles à la compréhension de l'environnement IT et de ses enjeux.