



# OFFRE DE SERVICES

De la Direction des Systèmes d'Information de VYV<sup>3</sup>

À l'attention des Comités de Direction élargis  
et des Responsables Systèmes d'Information des entités  
membres de VYV<sup>3</sup>, des utilisateurs de la faïtière VYV<sup>3</sup>

## VYV<sup>3</sup> IT, votre partenaire SI

L'objectif de VYV<sup>3</sup> IT, Direction des Systèmes d'Information de VYV<sup>3</sup>, est d'être votre partenaire privilégié pour vous accompagner dans vos besoins d'assistance ponctuels sur votre système d'information et votre dynamique de convergence.

VYV<sup>3</sup> IT se pose en facilitateur dans vos projets d'évolution et la maintenance de votre système d'information. Par sa connaissance fine des spécificités de vos entités et de vos métiers et les savoir-faire de ses experts, VYV<sup>3</sup> IT vous apporte

les réponses adaptées alliant qualité, fiabilité et maîtrise des coûts pour :

- **accompagner l'impact SI de la transformation des métiers ;**
- **garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté ;**
- **assurer l'assistance des utilisateurs.**

VYV<sup>3</sup> IT intègre pleinement les enjeux métiers qui sont les vôtres et vous aide à faire face à vos défis d'aujourd'hui et de demain. Il s'engage

dans la démarche stratégique de VYV<sup>3</sup>, et dans l'arrimage de celui-ci au plan de transformation du Groupe VYV, pour une mutualisation accrue des moyens visant à soutenir le développement et une convergence progressive vers un socle commun d'outils, au service de la stratégie de l'offre de soins et d'accompagnement et des ambitions du Groupe VYV : construire un modèle à haute valeur relationnelle, basé sur le service, la performance et l'excellence opérationnelle.



## VYV<sup>3</sup> IT au cœur de la transformation

Dans les organisations, toute stratégie, toute prise de décision a des impacts sur le système d'information. Il en est de même au sein de notre structure.

Qu'il s'agisse des ambitions du Groupe VYV, du nouveau plan stratégique de VYV<sup>3</sup>, arrimé à [FORCEVYV> ou de la transformation métiers dans chacune des entités,

VYV<sup>3</sup> IT accompagne tous les changements du SI, en intégrant les attentes et contraintes de toutes les parties-prenantes.

<b>L'AMBITION DU GROUPE VYV &amp; DE VYV<sup>3</sup></b>	<b>Être entrepreneur du mieux-vivre</b>
<b>CHANTIER PRIORITAIRE</b>	<b>Assembler des services pour accompagner nos adhérents/clients dans leurs moments de vie</b>



<b>IMPACT DE L'AMBITION DU GROUPE VYV ET DE VYV<sup>3</sup></b>	<b>LA CONTRIBUTION DE VYV<sup>3</sup> IT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des bouquets d'offres de qualité afin d'accompagner les moments de vie de nos patients/clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie API, réseau informatique robuste et commun</li> </ul>
<b>IMPACTS ET BESOINS MÉTIERS VYV<sup>3</sup></b>	<b>LA CONTRIBUTION DE VYV<sup>3</sup> IT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partager les pratiques (Core model*)</li> <li>• Faciliter la communication et la collaboration entre les entités</li> <li>• Nous adapter aux changements de comportement de nos clients</li> <li>• Innover pour améliorer nos pratiques et nous différencier</li> <li>• Identifier, anticiper les évolutions économiques et législatives</li> <li>• Rendre visible/lisible nos activités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix et paramétrage d'un logiciel commun</li> <li>• Partager nos annuaires d'entreprise, intranets, outils collaboratifs</li> <li>• Mise à disposition d'un DataLab, expérimentation IT</li> <li>• Mise à disposition d'un DataLab, expérimentation IT</li> <li>• Choix d'un logiciel commun, Pilotage des roadmaps logiciels</li> <li>• Référentiel d'entreprise (point de présence et activités/services)</li> </ul>
<b>ASSURER NOTRE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>	<b>LA CONTRIBUTION DE VYV<sup>3</sup> IT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'achats groupés VYV, VYV<sup>3</sup></li> <li>• Mutualiser les coûts d'investissement et les coûts récurrents</li> <li>• Expérimenter de nouveaux business models pour nos activités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'achats IT (matériels/outils)</li> <li>• Partage des projets IT, mutualisation des coûts du socle commun</li> <li>• Diffusion d'outil de pilotage (SPI) et réalisation d'expérimentations</li> </ul>

\* Le Core Model désigne tout ce qui peut être commun et partagé (processus, règles de gestion, modèle de données, référentiels,...) au travers des systèmes d'information communs aux différents sites ou entités de l'entreprise.



# Sommaire

		page	socle commun
<b>Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers</b>	Conseil et cadrage SI	6	✓
	Architecture et préconisations de solutions	7	✓
	Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage (AMOA)	8	À la demande
	Gestion de projets	9	À la demande
	Développement de solutions informatiques	10	À la demande
	Expérimentation/Prototype	11	À la demande
<b>Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup></b>	Performance, administration et sauvegarde des applications	13	✓
	Performance, administration et sauvegarde des serveurs	14	✓
	Gestion et sécurisation des données métiers	15	✓
	Sécurité informatique et authentification	16	✓
	Performance et interconnexion des réseaux	17	✓
	Sécurisation et performance du poste de travail	18	✓
	Moyens de communication	19	✓
<b>Assurer l'assistance des utilisateurs</b>	Help Desk	21	✓
	Support applicatif utilisateurs	22	✓
	Support de proximité	23	✓
<b>Garantir un pilotage au service de la performance</b>	Gestion du portefeuille des projets stratégiques de VYV <sup>3</sup> IT	25	✓
	Gestion des engagements fournisseurs et clients	26	✓
	Animation de la qualité de la DSI	27	✓
<b>Une organisation et une équipe à votre service</b>	Qu'est ce que VYV <sup>3</sup> IT?	29	
	Le périmètre des pôles d'activité	30	
	Vos contacts	31	
	Les profils de compétences VYV <sup>3</sup> IT	33	



L'offre de services VYV<sup>3</sup>IT dédiée aux applications et données de santé est présentée dans un support additionnel.



# Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

vyv<sup>3</sup> iT



Accompagner l'impact SI  
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique  
résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage  
au service de la performance

## Conseil et cadrage SI



### Objectifs de la prestation

- Qualifier, organiser, planifier des activités afin de mettre en œuvre l'expression d'un besoin métier et d'en mesurer l'impact sur le SI
- Définir la démarche de réalisation la plus appropriée pour atteindre le meilleur équilibre entre la qualité et la couverture métier attendues ainsi que la maîtrise des coûts et des délais de mise en œuvre



### Description de la prestation

- Recueil du besoin
- Prise de connaissance fonctionnelle : réalisation d'interview(s), animation d'atelier(s) ou de réunion(s)
- Analyse de l'impact sur le SI : prise de connaissance technique et identification des facteurs de risque
- Rédaction de la note de cadrage



### Livrables

- Compte-rendu d'interview(s), atelier(s), réunion(s)
- Note de cadrage



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- BRM – Business Relationship Manager
- Chargé d'études
- Chef de projet



### Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI  
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique  
résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage  
au service de la performance

## Architecture et préconisations de solutions



### Objectifs de la prestation

- Définir, préconiser ou faire évoluer l'architecture de la solution en tenant compte des besoins métiers et de leurs impacts sur le système d'information
- Garantir la bonne exploitation, gouvernance, mise sous qualité et sécurisation de l'ensemble du système d'information



### Description de la prestation

- Analyse de l'existant, des besoins métiers, des flux de données et leur traduction en solutions informatiques au regard du besoin métier
- Organisation et réalisation d'ateliers de conception d'architecture (sécurité, exploitation et gouvernance...)
- Définition des normes et procédures :
  - Préconisations (techniques et applicatives)
  - Suivi de la mise en œuvre des préconisations
  - Vérification de la cohérence de la solution
  - Veille technologique



### Livrables

- Compte-rendu d'interview(s), atelier(s), réunion(s)
- Dossier d'architecture technique



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Architecte SI
- Chef de projet technique



### Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI  
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique  
résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage  
au service de la performance

## Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage (AMOA)



### Objectifs de la prestation

- Accompagner les représentants métiers lors des phases de spécifications détaillées
- Ajuster le devis et le planning avant la phase de réalisation



### Description de la prestation

- Facilitation des échanges entre les métiers et le fournisseur de solutions sur une base commune (vocabulaire, concept, exigences) pour une bonne compréhension du besoin
- Accompagnement des métiers lors des phases de projet pour la définition des besoins, la rédaction des spécifications fonctionnelles, la réalisation de tests et recettes de la solution, participation à la formation de l'utilisation de la solution



### Livrables

- Compte-rendu d'interview(s), atelier(s), réunion(s)
- Spécifications fonctionnelles générales



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- BRM – Business Relationship Manager
- BA – Business Analyst technico-fonctionnel



### Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



### Prestation du socle commun

- NON (à la demande)





Accompagner l'impact SI  
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique  
résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage  
au service de la performance

## Gestion de projets



### Objectif de la prestation

- Assurer le pilotage de l'ensemble des phases projets, répondre à un besoin métier dans un budget, un planning et un périmètre contraints



### Description de la prestation

- Définition de la méthode projet, identification des compétences, revue du budget et planning à partir de la note de cadrage
- Mise en place de l'équipe
- Lotissement des chantiers, travaux, sprint
- Planification et gestion des ressources et des délais
- Gestion des risques
- Mise en place de la gouvernance et de la communication projet
- Négociation et suivi des sous-traitants
- Rédaction du plan qualité projet
- Bilan de projet et retour d'expérience



### Livrables

- Compte-rendu
- Support de comité projet et comité de pilotage
- Plan de charge
- Plan de qualité projet



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup>IT

- BRM – Business Relationship Manager
- BA – Business Analyst technico-fonctionnel
- Chef de projet/Scrum master
- Chargé d'études



### Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



### Prestation du socle commun

- NON (à la demande)



Accompagner l'impact SI  
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique  
résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage  
au service de la performance

## Développement de solutions informatiques



### Objectif de la prestation

- Réaliser une solution informatique conforme à un cahier des charges répondant aux besoins métiers



### Description de la prestation

- Rédaction des spécifications techniques en conformité avec le cahier des charges
- Développement d'une solution informatique (écrans, flux de données, API, composants)
- Réalisation des tests unitaires
- Gestion des retours de recettes, anomalies/évolutions
- Rédaction de la documentation d'exploitation des développements/de la solution réalisée
- Packaging de la solution informatique



### Livrables

- Solution informatique (code/composants)
- Spécifications techniques détaillées
- Package logiciel et documentaire (manuel d'installation, manuel d'exploitation) pour déploiement



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Développeur
- Responsable/Expert technique



### Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



### Prestation du socle commun

- NON (à la demande)



Accompagner l'impact SI  
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique  
résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage  
au service de la performance

## Expérimentation Prototype



### Objectif de la prestation

- Appréhender les cas d'usages métiers, identifier leur faisabilité, mettre en œuvre l'expérimentation/prototype pour en mesurer le ROI



### Description de la prestation

- Cadrage des cas d'usage métiers
- Préconisations des outils et/ou des solutions techniques adéquats et design de solutions
- Initialisation/paramétrage de l'environnement d'expérimentation
- Mise en œuvre des méthodes et outils de pilotage des expérimentations
- Développement des cas d'usage
- Mesure du ROI et restitutions
- Retours d'expérience et plan d'industrialisation



### Livrables

- Note de cadrage (enjeux, budget, planning, compétences...)
- Prototype/MVP\*
- Plan d'industrialisation

\*Minimum Viable Product, désigne un processus d'innovation et de développement produit



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup>IT

- BRM – Business Relationship Manager
- Scrum master
- Responsable technique/Développeur



### Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



### Prestation du socle commun

- NON (à la demande)

vyv<sup>3</sup> iT



# Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

**vyv**<sup>3</sup> iT



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Performance, administration et sauvegarde des applications



### Objectifs de la prestation

- Corriger les anomalies techniques ou fonctionnelles
- Faire évoluer les solutions informatiques existantes afin d'assurer leur conformité avec les objectifs initiaux et les besoins métiers actuels



### Description de la prestation

Dans le cadre des anomalies :

- remontée des incidents et qualification dans l'outil de suivi
- analyse des demandes de corrections
- mise en œuvre du processus de correction
- mise à jour de l'outil de suivi

Dans le cadre d'une demande d'évolution :

- analyse du cahier des charges
- réalisation d'un devis
- développement et test de la solution



### Livrables

- Devis (coût et planning)
- Mise à jour du patrimoine documentaire
- Solution informatique corrigée ou intégrant les évolutions



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- BA – Business Analyst technico-fonctionnel
- Chef de projet technique
- Editeur/Développeur



### Modalités de facturation de la prestation

Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : selon clé de répartition de la filière métier.

Pour les évolutions spécifiques :

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Performance, administration et sauvegarde des serveurs



### Objectifs de la prestation

- Définir les configurations techniques, mettre en place les serveurs et les exploiter en sécurisant les accès aux logiciels hébergés
- Mettre en place des solutions résilientes et un plan de sauvegarde adapté aux exigences et criticités métiers



### Description de la prestation

- Définition de la configuration standard des serveurs et respect des roadmaps éditeurs
- Sécurisation des serveurs (mises à jour, antivirus...)
- Déploiement industriel des machines
- Virtualisation et haute disponibilité



### Livrables

- Référentiel technique
- Indicateurs de performance
- Dossier d'architecture



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Ingénieur système et base de données
- Architecte SI/RSSI – Responsable Sécurité des SI



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Gestion et sécurisation des données métiers



### Objectifs de la prestation

- Préserver et sécuriser l'accès aux données, avec des niveaux différents selon la criticité des données
- Mettre à disposition les moyens nécessaires à la traçabilité des accès au regard des contraintes HDS (Hébergement des Données de Santé) et RGPD



### Description de la prestation

- Mise à disposition des espaces de stockages
- Définition et implémentation des règles d'accès aux données pour l'ensemble des utilisateurs du SI
- Méthode de cryptage des données
- Audit et traçabilité des accès
- Mise en place des systèmes de sauvegarde permettant de répondre aux contraintes fonctionnelles et légales



### Livrables

- Plan de sauvegarde des données
- Liste des groupes d'accès, habilitation et traçabilité des accès
- Référentiel des traitements sensibles et critiques



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Ingénieur système et base de données
- RSSI – Responsable Sécurité des SI/DPO – Data Protection Officer



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Sécurité informatique et authentification



### Objectifs de la prestation

- Protéger le système d'information contre les intrusions et les cyberattaques
- Assurer le respect du plan d'habilitation pour accéder aux données



### Description de la prestation

- Définition et mise en place des solutions de protection et de supervision (antivirus, firewall, supervision)
- Définition et mise en place des systèmes et des règles d'authentification
- Gestion des comptes et groupes utilisateurs
- Traitement des incidents de sécurité
- Définition des actions préventives et mise en place du Plan de Continuité d'Activité (PCA)



### Livrables

- Rapport de supervision (antivirus)
- Normes et procédures PSSI - Politique de Sécurité du Système d'Information
- Procédures du Plan de Continuité d'Activité (PCA)



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Ingénieur Système et base de données
- Ingénieur Sécurité du SI
- RSSI – Responsable Sécurité des SI/DPO – Data Protection Officer



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI





Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Performance et interconnexion des réseaux



### Objectif de la prestation

- Déployer le système d'information au travers de réseaux fiables et performants



### Description de la prestation

- Définition de la configuration standard des réseaux déployés, avec liens redondés sur chaque site
- Mise en place de la sécurité définie dans la PSSI - Politique de Sécurité du Système d'Information (filtrage, firewall)
- Déploiement des réseaux sur l'ensemble des sites
- Supervision de l'ensemble des liens dans la console de supervision
- Traitement des incidents
- Gestion et pilotage des sous-traitants



### Livrables

- Plan d'architecture réseau
- Indicateurs de disponibilité et de performance



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Ingénieur et exploitant réseau
- RSSI – Responsable Sécurité des SI



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Sécurisation et performance du poste de travail



### Objectifs de la prestation

- Mettre à disposition de l'ensemble des utilisateurs du système d'information un poste de travail sécurisé avec l'ensemble des outils bureautiques et métiers à jour
- Accéder au système d'information à partir d'une simple connexion internet via un système d'accès nomade



### Description de la prestation

- Définition de la configuration standard des postes de travail déployés (Windows 10, Pack Office...)
- Mise en place d'un système d'installation industriel (Microsoft SCCM)
- Packaging de l'ensemble des composants du poste de travail (système, application, utilitaire)
- Application des règles de sécurité (mots de passe, antivirus...)



### Livrables

- Procédure d'installation d'un poste de travail
- Production des masters et des mises à jour
- Documents de présentation des masters par métier



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Ingénieur poste de travail



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Moyens de communication



### Objectif de la prestation

- Mettre à disposition de l'ensemble des utilisateurs du système d'information, des moyens permettant d'échanger des données ou des informations avec des outils et des annuaires communs : échanges de fichiers, messagerie, téléphonie, visiophonie, discussion instantanée, outils collaboratifs...



### Description de la prestation

- Définition et mise en place des solutions communication
- Gestion des évolutions des solutions, innovations
- Déploiement sur les sites et sur les postes de travail des collaborateurs
- Supervision et traitement des incidents



### Livrables

- Manuels utilisateurs
- Boîtes mails adaptées aux usages (offres Microsoft F1, E1, E3)
- Outils collaboratifs (SharePoint, Skype Entreprise, Teams...)
- Visio LifeSize



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup>IT

- Ingénieur téléphonie IP
- Administrateur outils collaboratifs et messagerie



### Modalités de facturation de la prestation

- Licences au réel par abonnement mensuel.
- Selon activité du modéco (pour plus d'informations, contacter Laurence Minier : [laurence.minier@vyv3.fr](mailto:laurence.minier@vyv3.fr)).



### Prestation du socle commun

- OUI



# Assurer l'assistance des utilisateurs

The logo for VYV<sup>3</sup>IT, featuring the lowercase letters 'vyv' in a dark purple, rounded font, followed by a superscripted '3' and the letters 'iT' in a grey, sans-serif font. The logo is centered within a white oval shape that overlaps a yellow and orange watercolor-style background on the left side of the slide.

vyv<sup>3</sup> iT



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

**Assurer l'assistance des utilisateurs**

Garantir un pilotage au service de la performance

## Help Desk



### Objectif de la prestation

- Prendre en compte l'ensemble des sollicitations utilisateurs via un outillage de SelfService à disposition des utilisateurs et l'automatisation des workflows des traitements des incidents et demandes, garantissant une plus grande réactivité et meilleure qualité des interventions



### Description de la prestation

- Maintien à jour du catalogue de services permettant d'identifier les demandes pouvant être déposées par l'utilisateur
- Définition des circuits de traitements (workflow) selon les types de demandes soumises
- Automatisation des étapes de validation administratives et financières dans l'outil
- Mise à disposition de techniciens pour répondre aux appels utilisateurs et prendre en charge la demande



### Livrable

- Suivi, résolution et clôture des tickets créés dans EasyVista



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Administrateur EasyVista
- Technicien support assistance utilisateur



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité pour 60 % de l'activité totale et pour 40 % au réel selon le coût du ticket moyen.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

**Assurer l'assistance des utilisateurs**

Garantir un pilotage au service de la performance

## Support applicatif utilisateurs



### Objectif de la prestation

- Fournir l'assistance opérationnelle sur les applications auprès des utilisateurs



### Description de la prestation

- Prise en charge des demandes téléphoniques et résolution des incidents en niveau 2 nécessitant une expertise
- Prise en charge des demandes d'assistance formulées en ligne depuis le portail EasyVista
- Mise à disposition des clients d'une base de connaissances accessible depuis le portail EasyVista pour l'autodépannage (cible)
- Suivi des tickets et de leur résolution (gestion de l'escalade)
- Suivi de la satisfaction utilisateurs pour la clôture du ticket



### Livrable

- Suivi, résolution et clôture des tickets créés dans EasyVista



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Assistant fonctionnel
- BA – Business Analyst technico-fonctionnel



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : selon la clé de répartition de la filière métier.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

**Assurer l'assistance des utilisateurs**

Garantir un pilotage au service de la performance

## Support de proximité



### Objectifs de la prestation

- Intervenir pour réaliser l'ensemble des opérations sur les sites
- Gérer les affectations de matériel au sein des unions et de gérer l'obsolescence du parc
- Garantir les interventions adaptées aux demandes des utilisateurs et ce, dans un délai optimal (assurer la connaissance des matériels utilisés par chaque utilisateur ainsi que de leur paramétrage)



### Description de la prestation

- Installation de matériels
- Dépannage et remplacement de matériels défectueux
- Préparation de nouveaux locaux
- Déménagement de matériels
- Référencement et gestion du parc matériel
- Affectation de chaque matériel à un utilisateur et indication d'une localisation
- Identification des seuils d'obsolescence et lancement des remplacements de matériel



### Livrables

- Demande résolue
- Référencement du matériel du parc
- Mise à jour de l'outil de gestion de parc (EasyVista)
- Relevé d'intervention technique signé par l'utilisateur



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Technicien de proximité
- RSI – Responsable de la Sécurité Informatique



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : au forfait TCO par poste en production.
- Pour les demandes spécifiques, à l'unité d'œuvre sur devis.



### Prestation du socle commun

- OUI

# Garantir un pilotage au service de la performance

vyv<sup>3</sup> iT





Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

**Garantir un pilotage au service de la performance**

## Gestion du portefeuille des projets stratégiques de VYV<sup>3</sup>IT



### Objectifs de la prestation

- Piloter le portefeuille des projets stratégiques IT
- Rentabiliser les investissements et assurer le ROI des projets stratégiques de VYV<sup>3</sup>IT



### Description de la prestation

- Équilibrage et suivi du portefeuille de projets stratégiques de VYV<sup>3</sup>IT (garantir la rentabilité des projets)
- Préparation et animation des comités du portefeuille des projets stratégiques IT
- Gestion et pilotage des risques projets IT
- Surveillance et amélioration continue des processus-clés de VYV<sup>3</sup>IT
- Accompagnement du changement à la suite des évolutions des processus transversaux



### Livrables

- Revue du portefeuille de projets stratégiques de VYV<sup>3</sup>IT
- Évaluation et plan de traitement des risques stratégiques des projets sensibles
- Tableaux de reporting du portefeuille projet (budget, planning, livrables)



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup>IT

- PMO Stratégique – Project Management Officer
- Directeur de projet



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup>IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

**Garantir un pilotage au service de la performance**

## Gestion des engagements fournisseurs et clients



### Objectif de la prestation

- Gérer et sécuriser les engagements de VYV<sup>3</sup> IT pris auprès de nos clients internes et de nos fournisseurs



### Description de la prestation

- Gestion et pilotage des risques opérationnels IT (fournisseurs, clients)
- Gestion des approvisionnements informatiques (matériel, maintenance, licences)



### Livrables

- Tableaux de reporting internes et externes des fournisseurs (EasyVista)
- Echancier des bons de commandes fournisseurs/contrats



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- Gestionnaire (surveillance et amélioration qualité)
- RSI - Responsable de la Sécurité Informatique



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV<sup>3</sup>

Assurer l'assistance des utilisateurs

Garantir un pilotage au service de la performance

## Animation de la qualité de la DSI



### Objectifs de la prestation

- Améliorer et normaliser la gestion de projet
- Organiser et piloter les plans d'actions d'amélioration des services informatiques
- Proposer et assurer la qualité des livrables de VYV<sup>3</sup> IT



### Description de la prestation

- Définition et mise en œuvre des processus transversaux de VYV<sup>3</sup> IT (Par ex : ISO 27001, gestion du back office...)
- Contrôles qualité du parc informatique et amélioration de la maîtrise du parc
- Animation et formation des utilisateurs du parc pour garantir la maîtrise du parc informatique (RSI, techniciens de proximité...)
- Accompagnement des pilotes projets dans la méthode, le budget, dans le respect des engagements clients



### Livrables

- Indicateurs qualité et plans d'amélioration des processus transversaux
- Rapport d'anomalie du parc informatique et plan d'amélioration associés
- Tableaux de reporting internes et externes (outils de pilotage de la masse salariale, des engagements matériels, licences, fonctionnement, données du parc.)



### Compétences mises à disposition par VYV<sup>3</sup> IT

- PMO Opérationnel
- Responsable qualité et méthode



### Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV<sup>3</sup> IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



### Prestation du socle commun

- OUI



# Une organisation et une équipe à votre service

vyv<sup>3</sup> iT

# OFFRE DE SERVICES VYV<sup>3</sup>IT

## Qu'est-ce que VYV<sup>3</sup>IT ?



### VYV<sup>3</sup> IT est la Direction des Systèmes d'Information de

VYV<sup>3</sup>. Juridiquement, il prend la forme d'un Groupement d'Intérêt Economique. **Son métier ?** Gérer l'informatique des entités membres et les accompagner dans leur dynamique de convergence. Administrant le Système d'Information, son activité est riche et en perpétuelle évolution : **grands projets, maintenance en condition opérationnelle, systèmes et exploitation...**

### CHIFFRES CLÉS DSI\*



**65 collaborateurs**  
dont 46 internes\*\*  
(30% prestation)



**17,9 M€ de budget 2020**  
dont 35% de projets\*\*



### SITES & VOLUMES TECHNIQUES\*



#### MATÉRIEL

**4 000 postes de travail - 570 sites**

➔ Cible année 2022 de 8 000 matériels, 800 sites



#### INFRASTRUCTURE

**240 applications, dont 30 critiques**  
**2 datacenters**

**25 serveurs, 500 serveurs virtuels**  
(>95 % de taux de virtualisation)



#### PROXIMITÉ

**230 demandes/mois** (matériels inclus)

#### HELP DESK

**830 dossiers/mois** (matériels inclus)



## Le périmètre des pôles d'activité

### PÔLE PRODUCTION

#### Accompagnement des utilisateurs

- Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté
- Assurer la bonne exploitation et le fonctionnement du SI
- Assurer le support technique

### RSSI

#### Architecture et sécurité du SI

- Garantir l'évolution cohérente de l'architecture globale du SI
- Assurer la disponibilité, la sécurité et l'intégralité du SI et des données
- Assurer le management de la norme ISO 27001

### PÔLE OPÉRATIONS

#### Gestion de projets et processus qualité

- Suivre le portefeuille projets
- Accompagner les pilotes de projets (méthodes, budget,...)
- Assurer le management des processus qualité
- Piloter les relations fournisseurs



### PÔLE CHANGE

#### Accompagnement de l'impact SI des transformations en lien avec la stratégie métier

- Conseiller, piloter et mettre en œuvre les transformations SI
- Assurer l'expertise et le support SI métier
- Accompagner et accélérer la transformation digitale des stratégies métier
- Proposer des solutions innovantes (data services)

### PÔLE CONSEILS & SOLUTIONS

#### Accompagnement et conseil des unions membres et non membres

- Accompagner les projets de convergence informatique en lien avec la stratégie métier VYV<sup>3</sup>
- Accompagner les projets de développement des territoires (déménagements, nouveaux sites)



**Julien DUFOUR**  
Directeur des Systèmes d'Information  
[Julien.dufour@vyv3.fr](mailto:Julien.dufour@vyv3.fr)  
06 23 19 97 01



**Emilie BOHUON**  
Responsable Pôle Opérations  
[Emilie.bohuon@vyv3.fr](mailto:Emilie.bohuon@vyv3.fr)  
06 98 90 63 49



**Thierry FONTAINE**  
Directeur Pôle Change  
[Thierry.fontaine@vyv3.fr](mailto:Thierry.fontaine@vyv3.fr)  
06 98 90 35 83



**Nicolas MARTIN**  
Directeur Pôle Production  
[Nicolas.martin@vyv3.fr](mailto:Nicolas.martin@vyv3.fr)  
06 25 13 18 12



**Adina AVARVARI**  
Chef de projet convergence  
[Adina.avarvari@vyv3.fr](mailto:Adina.avarvari@vyv3.fr)  
06 37 90 18 90

## Vos contacts par métier



**Sébastien BERTOLETTO**  
BRM Communication Marketing,  
Décisionnel  
[Sebastien.beretto@vyv3.fr](mailto:Sebastien.beretto@vyv3.fr)  
06 08 53 54 40



**Cédric CHEVALIER**  
BRM Finances, Achats, Risques  
[Cedric.chevalier@vyv3.fr](mailto:Cedric.chevalier@vyv3.fr)  
06 98 90 38 82



**Nicolas DEZAIRE**  
BRM Audio, Optique  
[Nicolas.dezaire@vyv3.fr](mailto:Nicolas.dezaire@vyv3.fr)  
06 98 90 27 66



**Hélène FERNANDES**  
BRM Médico-social, sanitaire  
Enfance handicap  
[Helene.fernandes@vyv3.fr](mailto:Helene.fernandes@vyv3.fr)  
06 98 90 45 39



**Alexandre VIGNEAU**  
BRM Dentaire  
[Alexandre.vigneau@vyv3.fr](mailto:Alexandre.vigneau@vyv3.fr)  
06 98 90 24 74



**Caroline GOUINEAU**  
BRM Ressources Humaines  
[Caroline.gouineau@vyv3.fr](mailto:Caroline.gouineau@vyv3.fr)  
07 86 82 80 88





# Les profils de compétences VYV<sup>3</sup> IT

## BRM

### Business Relationship Manager

Il gère la relation et est le contact privilégié des Unions ou de VYV<sup>3</sup>. Il explique l'offre VYV<sup>3</sup> IT et accompagne les métiers dans leur adoption. Il garantit et assure au quotidien l'exploitation des outils métiers.

## Architecte SI

Il assure l'efficacité, l'évolutivité et l'urbanisation des solutions informatiques choisies conformément au schéma directeur de la DSI.

## BA

### Business Analyst technico-fonctionnel

Il définit le plan d'amélioration continue, met en œuvre les actions correctives et réalise des spécifications détaillées.

## DPO

### Data Protection Officer

Il informe et conseille la direction sur le traitement des données personnelles en fonction des nouvelles obligations (RGPD).

## RSSI

### Responsable Sécurité des SI

Il définit et met en place des solutions pour garantir la disponibilité, la sécurité et l'intégrité du système d'information et des données, il fait appliquer les normes et standards de sécurité, sensibilise et forme aux normes de sécurité.

## PMO Stratégique

### Project Management Officer

Il définit et met en œuvre les processus transversaux de VYV<sup>3</sup> IT. Il assure le suivi du portefeuille de projets stratégiques de VYV<sup>3</sup> IT, remonte les alertes et pilote le suivi des plans d'actions associés. Il accompagne les pilotes projets dans la méthode, le budget, dans le respect des engagements clients.

## Scrum master

Il est membre de l'équipe projet. Il dirige et guide l'application du cadre méthodologique Scrum. Il aide dans la recherche et l'identification de solutions.



vyv<sup>3</sup> iT

Document à usage strictement interne aux entités VYV<sup>3</sup>  
Juin 2020