

Performance et continuité de votre système d'information

GFI Informatique

S'appuyer sur un industriel des services pour obtenir des gains de productivité significatifs



OFFRE Infrastructures & Production

NOTRE OFFRE

La position historique de GFI dès les années 80, dans le facilities management, lui confère une crédibilité incontestable dans le domaine des infrastructures et de la production. GFI se place parmi les cinq premières sociétés françaises dans ce domaine.

Plus de 1 200
experts en France

Avec une stratégie métiers l'offre I&P est structurée selon quatre grandes lignes de services :

- Conseil et Expertises
- Services d'infrastructures
- Services de production
- Services de Support

GFI Infrastructures et Production délivre des services dans le domaine de la production informatique. Notre objectif principal est d'optimiser le rapport efficacité/coût de nos prestations. Cette optimisation est basée sur l'industrialisation poussée, sur la mise en œuvre des bonnes pratiques ITIL et sur une production réalisée au bon endroit entre le site client et nos centres de services. Plus de 15% des experts GFI I&P sont certifiés ITIL.

Notre organisation commerciale privilégie la proximité client et la réactivité face aux besoins exprimés. La rapidité de mise en œuvre des changements techniques et contractuels est systématiquement privilégiée dans notre approche. Notre structure en lignes de services permet une capitalisation des savoir-faire et

la mise en œuvre de plans de progrès concrets dans un processus d'amélioration continue.

Notre offre

Notre approche du dialogue client comprend 3 axes: le conseil, l'agence commerciale et les lignes de services. Dans le domaine du conseil, GFI I&P fournit un savoir-faire organisationnel et méthodologique adossé à des expertises techniques.

L'organisation industrielle en lignes de services assure l'efficacité de nos prestations.

55 %

des entreprises ont recours à des prestations d'infogérance d'infrastructures

EDF : administration de 50 serveurs Windows et support de 4500 postes bureautique. Evolution par télédistribution sur 4 sites distants.

Naf Naf : surveillance des applications et de la relance des batchs à partir du centre de service en environnement HP-UX, Windows et PROGRESS

Gan Groupama : réalisation du packaging et de la livraison en production des applications poste de travail pour 10.000 utilisateurs en environnement Windows NT, 2000, 2003, XP, Wise

Chaine thermale du soleil : mise en place de la nouvelle architecture centralisée à Lyon s'appuyant sur les technologies VMWARE, CITRIX, sous le contrôle strict de nos engagements au travers du SLA et de tableaux de bord.

Crédit Mutuel de Bretagne : supervision monétique des 1500 automates bancaires Nuit et week-end depuis notre plateforme de télé-opération.

Renault : exploitation des systèmes centraux Unix, MVS et AS 400.

GFI : des gains de productivité

■ Notre offre

La mise en place d'unités d'œuvre sur les contrats de nos clients assure une performance économique à nos prestations donnant ainsi une vision factuelles et réaliste du rapport qualité/prix. Notre engagement permanent à travers des SLA illustre notre démarche qualité.

■ Nos lignes de services

Le Conseil

Un savoir faire organisationnel et méthodologique, adossé à des expertises techniques, apportant la crédibilité nécessaire aux interventions en amont et à la bonne fin des opérations.

Les différentes offres de conseil et d'expertise concernent les domaines suivants :

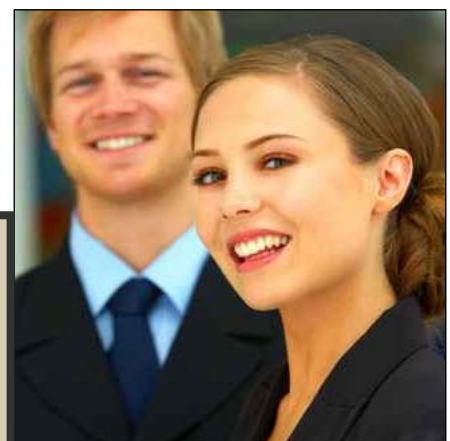
- ↘ Organisation des productions et mise en place de SLA
- ↘ Infrastructures : architecture SAN
- ↘ Sécurité : mise en place d'architectures sécurisées
- ↘ Supervision : audit ou mise en place des grands framework
- ↘ SGBD : expertise technologique
- ↘ Services en ligne : solutions logicielles de contrôle à distance
- ↘ SLA : expertise en mise en place d'outils de pilotage, reporting et SLA
- ↘ Virtualisation. ■

Les infrastructures

Un service industriel pour améliorer la performance de votre système d'information selon une organisation et des engagements associés sur un périmètre technique donné.

- **Maintien en Condition Opérationnelle**
 - ↘ Administration récurrente des environnements
 - ↘ Support sur les architectures distribuées
 - ↘ Haute disponibilité système et applicative
- **Métrie**
 - ↘ Supervision de services et d'installations critiques
 - ↘ Mesure et contrôle de la performance des infrastructures
 - ↘ Analyses prédictives et plan d'évolution des ressources
- **Forfait de Service en Architecture**
 - ↘ Virtualisation des serveurs
 - ↘ Sécurisation des serveurs
 - ↘ Architecture technique du SI
 - ↘ Migrations de systèmes et de bases de données ■

150 experts
c'est le nombre d'experts GFI
certifiés ITIL



GFI : optimise vos infrastructures

NOS RÉFÉRENCES

La production

Des savoir faire liés à l'exploitation des systèmes, des réseaux et des applications pour garantir la continuité de service et les engagements de résultats contractuels. Fondée sur la démarche ITIL, la ligne de services Production assure les services suivants

Avec l'évolution de la réglementation, les entreprises sont tenues à de nouvelles obligations en matière de sécurité et de continuité d'activité

- **Industrialisation des Applications**
 - Intégration des applications en environnement de production
 - Interopérabilité des applications
 - Évolution du patrimoine applicatif
- **Supervision des systèmes d'exploitation**
 - Prise en compte des remontées d'alertes en regard des SLA
 - Traitement des dysfonctionnements techniques
 - Documentation des outils de gestion d'incidents
 - Homologation des environnements techniques et applicatifs
 - Gestion des éditions (reprise, contrôle, dispatching, stock)

- **Supervision des réseaux**
 - Remontées d'alertes en regard des SLA
 - Traitement des dysfonctionnements techniques
 - Activation des back-up (lignes télécom, bases de données, serveurs traitements...)

Le support

Les services de support centralisés ou de proximité sont proposés par cette ligne de services dans le cadre de forfaits à engagements de résultats.

- **Help-desk**
 - Basé sur des outils de gestion des appels natif ITIL
- **Service-desk**
 - Maintien en Condition Opérationnelle de parcs micro sous Windows, et Linux

Administration de serveurs, packaging, télédistribution, gestion de licences et d'approvisionnement matériel ...



Plus de 63 milliards d'euros
c'est le chiffre estimé pour la supervision à distance des infrastructures

Société Générale : maintien en condition opérationnelle d'un parc de serveurs et de la solution PRA, métrologie et projets de rationalisation des ressources.

Orange : help-desk pour la prise en charge des débordements des supports de FT - Orange sur la Live Box.

Célio: supervision online 24h/24 et 7j/7 pour l'ensemble des plateformes de production.

CNP : forfait de pilotage des applications MVS et UNIX - 7j/7.

Conseil Général de Charente Poitou : consolidation et virtualisation de l'ensemble des serveurs applicatifs.

Carrefour : support utilisateurs sur plateforme 5 000 appels / mois. Mise en oeuvre d'une solution Open Source de Nagios.

Système U : supervision de plus de 1 000 serveurs et bases de données.

OGF : Infogérance des applications Back Office et Comptabilité d'OGF. Plan de reprise entre les deux centres de traitements GFI de Lyon et de Sophia.

GFI : des experts 24h/24 et 7j/7

■ Un centre de services hautement sécurisé

Notre centre de services, réparti sur 4 sites en France, est organisé afin d'apporter toute une gamme de services autour de l'infogérance. Les prestations réalisées dans les sites sont certifiées ISO 9001 (2000) et mettent en œuvre les meilleures pratiques de l'ITIL. GFI I&P a une capacité à réaliser de l'offshore dans ses centres en Espagne, au Portugal et au Maroc. Une évolution vers ISO/IEC 20 000 est en cours.

Les caractéristiques du centre

- Deux salles d'hébergement hautement sécurisées : Infrastructure réseaux redondante. Supervision 24h/24 et 7j/7. Hébergement et sauvegarde dédiés et/ou mutualisés. Plus de 500 serveurs hébergés, Unix, AS400, Windows, SAP, Oracle, Citrix, Wmware, ...
- Un Centre de supervision national : fonctionnement 24h/24 et 7j/7 et des équipes fonctionnant en 3/8 et surveillant plus de 6 000 serveurs répartis sur sites GFI et sites clients.
- Une plateforme de Help Desk français et anglais : outillée et industrialisée. Couverture du service 24h/24 et 7j/7.
- Un Centre d'expertise OnLine : à partir de notre centre, une équipe d'experts certifiés assure 24h/24 et 7j/7 l'administration et l'optimisation des infrastructures systèmes, des bases de données et des réseaux de nos clients.

La réversibilité

GFI apporte à ses clients l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter la reprise ou le transfert de la fonction externalisée. Nous prenons des engagements de réversibilité quel que soit le sens de la clause. ■



GFI Informatique, la 1ère SSII à intégrer un outil full compliant ITIL sur ses centres de services

L'ensemble des services délivrés dans nos centres bénéficie d'une approche méthodologique et outillée. A travers un partenariat avec Axios Systems nous intégrons l'outil Assyst au cœur de notre offre d'infogérance permettant d'optimiser l'efficacité des infrastructures informatiques, de réduire le coût total de possession informatique et d'obtenir un rapide retour sur investissement. ■

Contact : Marc Evrard - mevrard@gfi.fr

NOS RÉFÉRENCES

Grand Ministère Français : expertise et administration récurrente et évolutive du parc des bases de données Oracle et Postgre SQL.

Depuis 2003

GFI est membre fondateur de l'itSMF qui contribue à l'utilisation et à l'évolution de l'ITIL foundation en France



PSA : support de plus de 20 000 stations et serveurs Unix et Windows sur 6 sites différents en France.

France Telecom : administration des 4000 serveurs Unix centralisés de la production informatique

Gaz de France : SLA et Capacity planning pour plus de 1 000 serveurs et SGBD.

Crédit Agricole Silca : homologation, recette, gestion des mises en production pour les environnements MVS