



Contexte

Le rectorat de la HES-SO (Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale) définit les mandats de prestations avec ses écoles et fournit un certain nombre de prestations communes, dont 3 applications piliers qui concernent la gestion de l'enseignement, de la recherche et des finances, ainsi que certains services IT centraux (Sharepoint, datawarehouse, accès Wifi).

L'infrastructure informatique est hébergé depuis plus de 10 ans par le centre d'exploitation (CE-FR) de la Haute Ecole de Fribourg.

Le Rectorat de la HES-SO désire faire le point sur ses relations avec le CE-FR et la gestion de leurs projets communs afin d'identifier de nouvelles pistes et de créer un environnement favorable à une collaboration efficace.



Enjeux

Dans ce contexte, le pilotage du mandat était double, à la fois par le Directeur IT et par la Secrétaire Générale de la HES-SO.

La maîtrise des référentiels ITIL et COBIT, ainsi qu'une forte expérience dans la gestion des opérations IT étaient demandées par le client.

L'audit de la relation avait aussi pour objet de mettre en perspective la relation, les coûts associés et le modèle de gouvernance avec les pratiques actuelles du marché de l'outsourcing des infrastructures.



Mission

d²X Expertise a mené un audit sur les processus projet, changements et mises en production, catalogue de services, incidents, capacité, disponibilité et continuité. Celà s'est fait en 3 phases:

- identification des exigences de l'audit et planification,
- réalisation de l'audit par conduite d'entretiens, revue documentaire et outillage,
- élaboration du plan de route, décrivant des actions selon les risques adressés et l'effort nécessaire pour les mener à bien.



Bénéfices

Cet audit a permis de

- recadrer la stratégie du Rectorat et de mettre en œuvre une transformation de la gouvernance IT de la HES-SO,
- débloquer la création d'une équipe de gestion du réseau informatique composée de collaborateurs des différentes écoles, et non centralisée au Rectorat,
- mettre en place une méthodologie de projet partagée dans le cadre du pilotage des projets communs.