



## Contexte

L'Opérateur Informatique ERDF assure l'exploitation du patrimoine informatique du distributeur EDF, représentant :

- 50 applications, dont une dizaine critiques,
- 1 250 serveurs et 250 To de stockage.
- Les travaux concernés par l'infogérance d'exploitation représentent une équipe de 50 à 60 ETP en mode récurrent, sur site.

Début 2010, l'Opérateur a engagé une opération de changement de fournisseur sur cette infogérance.



## Enjeux

« **Pendant les travaux, la vente continue!** »

Avec plus de 10 nouvelles applications, la période de bascule s'annonce comme la plus importante depuis la création de l'entité en 2003.

Pour la première fois, l'Opérateur doit mettre en place un modèle de contractualisation par unités d'œuvre, opérationnel en un trimestre. L'opération de transition se doublait d'une augmentation des niveaux de service.



## Intervention

Notre consultant est intervenu en accompagnement pour assurer :

- la transition entre les deux infogérants (relations contractuelles et opérationnelles),
- la définition du référentiel de pilotage des infrastructures,
- le suivi des phases de la transition (audit initial, définition des services, transfert de connaissances, lotissement et passage en exploitation probatoire, ...),
- l'animation MOA: préparation des comités, gestion des alertes.



## Bénéfices

Fin de la réversibilité dans les délais, dûe principalement à:

- un jalonnement précis sur une base hebdomadaire,
- une attention particulière au transfert de la connaissance d'un infogérant à l'autre.

Mise en place du service cible facilitée par la définition préalable de tous les chantiers (automatisation des opérations de pilotage, supervision, sauvegarde, gestion des systèmes virtualisés, reporting et indicateurs, etc...)

“ Grâce à son intervention, d<sup>2</sup>X Expertise nous a permis d'assurer dans les meilleures conditions, dans une période difficile ou de nombreuses mises en production d'applications critiques étaient programmées, la transition de fournisseur sur notre contrat d'infogérance applications et serveurs.