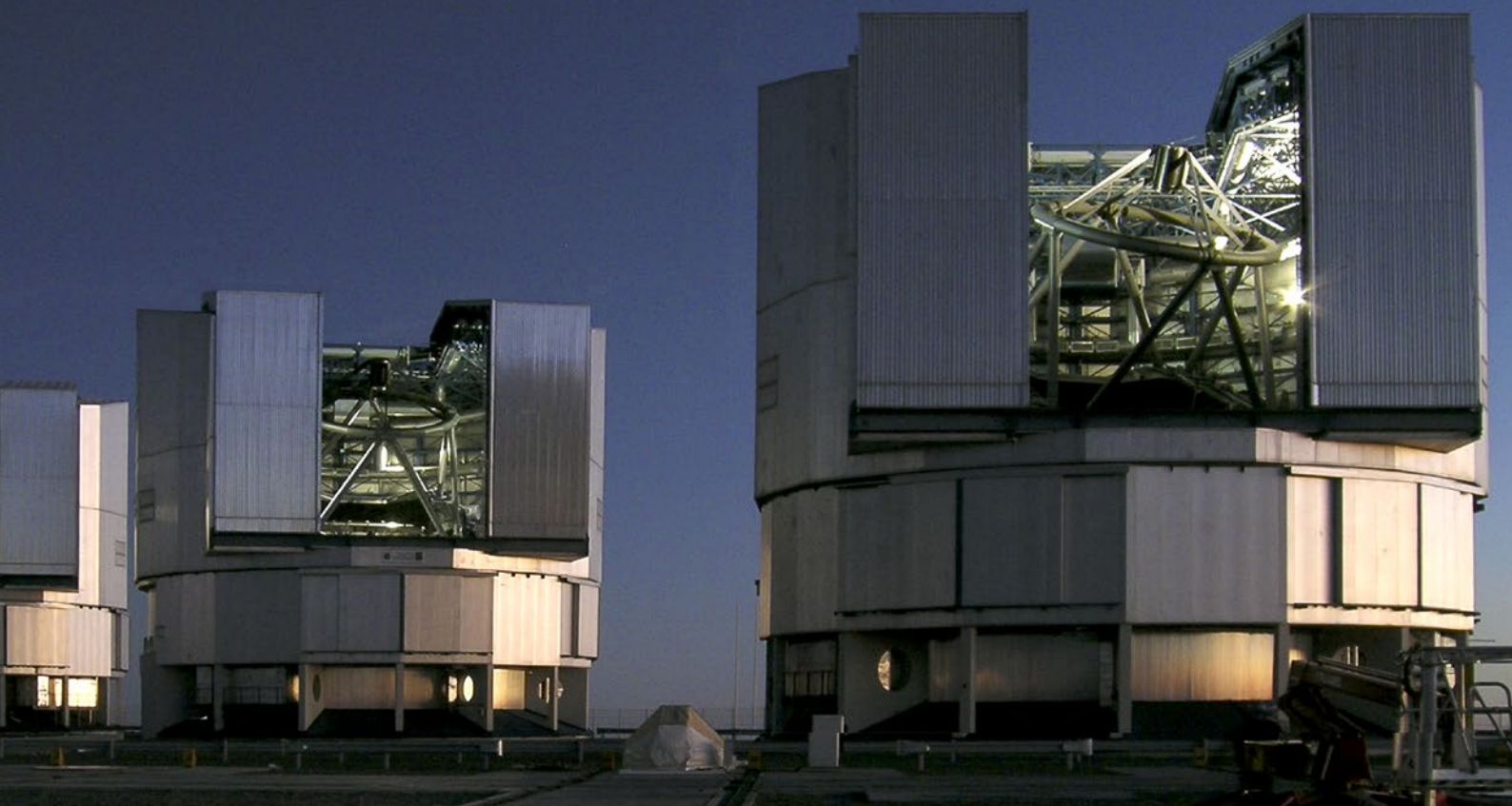


COMARCH ICT



SERVICES COMARCH IT OUTSOURCING
POUR EUROPEAN SOUTHERN OBSERVATORY
QUATRE ÉTAPES VERS LE SUCCÈS



EUROPEAN SOUTHERN OBSERVATORY

L'Observatoire européen austral (European Southern Observatory) est une organisation intergouvernementale européenne pour l'astronomie et l'observatoire astronomique de pointe le plus efficace du monde. L'ESO met à disposition des astronomes les équipements de recherche les plus performants. Au financement de l'observatoire contribuent : Autriche, Belgique, Tchéquie, Danemark, Finlande, France, Espagne, Pays-Bas, Allemagne, Pologne, Portugal, Suisse, Suède, Grande-Bretagne et Italie. Les cotisations annuelles des pays membres s'élèvent au total à environ 140 millions d'euros et l'organisation emploie plus de 700 personnes en Allemagne et au Chili. Le siège principal d'ESO est établi à Garching bei München en Allemagne et gère les sites scientifiques, techniques et administratifs de l'organisation.

Outre le siège en Allemagne, l'ESO possède aussi 7 sites au Chili :

observatoires astronomiques :

- Paranal, à 2600m d'altitude (télescopes VLT – Très Grand Télescope)
- La Silla, à 2400m d'altitude (télescopes MPG et NTT)
- Chajnantor, à 5105m d'altitude – APEX (ensemble de radio-télescopes)
- Armazones, à 3000m d'altitude – en construction (Télescope géant européen)

bureaux :

- Santiago de Chili – bureau central au Chili
- La Serena
- Antofagasta



SITUATION AVANT LE DÉMARRAGE DE LA COOPÉRATION AVEC COMARCH

Durant les dernières années, le support IT pour l'ESO, aussi bien en Allemagne qu'au Chili, a été réalisé par le fournisseur précédent au moyen d'un modèle mixte (Outsourcing et Body-leasing). Les travaux nécessaires ont été exécutés par les salariés employés par une société externe. L'entreprise a cependant décidé de basculer vers un modèle de services et de se baser sur un périmètre de services et de paramètres SLA précisément définis. Ainsi, l'ESO s'est assuré les services IT conformément au Cahier de charges dont le respect peut être vérifié au fur et à mesure et il incombe au fournisseur de faire exécuter les prestations par les ingénieurs compétents, dûment formés.

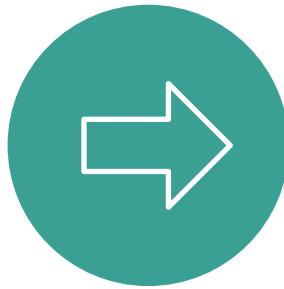
APPEL D'OFFRES

Conformément à la politique interne de l'ESO, la procédure d'appel d'offres doit se dérouler dans des conditions strictement définies et à des intervalles de temps strictement définis. Les informations sur les marchés sont publiées sur le site de l'Observatoire. La pré-qualification en constitue toujours la première étape pendant laquelle les soumissionnaires sont étudiés du point de vue formel, entre autres, sous l'angle de l'expérience, de la fiabilité, de la situation financière et d'autres critères clés. Les entreprises qualifiées à l'étape suivante soumissionnent ensuite les offres de prix pour un périmètre de prestations précisément défini – respectivement pour le siège en Allemagne et pour les sites au Chili. Les deux offres de Comarch ont été considérées par l'ESO comme conformes au cahier des charges et les plus avantageuses en termes de coûts.



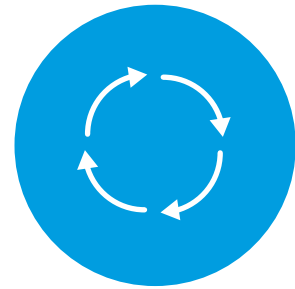
MAI 2015

signature du contrat



JUILLET 2015

Début de l'étape préparatoire



OCTOBRE 2015

Début des prestations IT

PÉRIMÈTRES DE PRESTATIONS

Comarch a signé avec l'ESO deux contrats distincts pour les prestations IT Out-Tasking qui englobent le même périmètre de prestations IT – l'un pour le siège de l'ESO en Allemagne et l'autre pour les sites au Chili (tous, à l'exception de l'observatoire de Chajantar). „IT Out-Tasking services” désigne, selon la terminologie de l'ESO, un ensemble complet de prestations exécutées dans le cadre de l'externalisation qui englobe :

- Service Desk pour utilisateurs
- Support pour les stations de travail (Windows, Linux, MAC OSX)
- Administration des infrastructures de serveurs (Windows, Linux/Unix)
- Administration des infrastructures de télécommunications (téléphonie VoIP et systèmes de vidéoconférence)
- Administration des bases de données
- Maintenance des environnements virtualisés et de sauvegarde, y compris des matrices de disques avancée
- Support pour les data centers et locaux télé-techniques
- Administration des réseaux LAN/WAN

Le démarrage de la prestation des services par Comarch a été précédé d'une étape préparatoire (Phase-In) de trois mois, qui visait à :

- Connaître les infrastructures et les processus internes chez le client
- Recruter le personnel et mettre en place une nouvelle équipe
- Vérifier la documentation existante et faire un audit sur les sites du client
- Faire des formations supplémentaires

AVANTAGES LIEES AU CHOIX DE L'ENTREPRISE COMARCH



POSITION ÉTABLIE DANS LE MONDE (UN MÊME FOURNISSEUR POUR TOUS LES SITES DE L'ESO)



ÉQUIPE D'INGÉNIEURS IT EXPÉRIMENTÉS QUI TRAVAILLENT DIRECTEMENT CHEZ LE CLIENT POUR LES SITES DU CHILI, À DISTANCE DE CRACOVIE ET CHEZ LE CLIENT POUR L'ESO ALLEMAGNE



SIÈGE PRINCIPAL SUR LE TERRITOIRE D'UN L'ETAT MEMBRE DE L'ESO



HAUTE QUALITÉ DES PRESTATIONS, CONFORME AUX PARAMÈTRES SLA DÉFINIS, CONFIRMÉE PAR LES CERTIFICATS TECHNIQUES (ENTRE AUTRES : CISCO CCNP, CISCO CCIE, MICROSOFT MCSE, RED HAT RHCE)



OFFRE DE PRIX ATTRACTIVE



SOUPLESSE ET APPROCHE DE PARTENARIAT DANS L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

SOLUTION EN CHIFFRES

2



CONTINENTS

4

SITES
BUREAUX



3

OBSERVATOIRES
ASTRONOMIQUES



700

UTILISATEURS FINAUX



COMARCH

Comarch, fournisseur international de logiciels, offre également des services fiables liés à l'infrastructure informatique. Comarch Outsourcing donne aux clients l'accès à treize centres de données situés dans le monde entier. Une expérience internationale étendue et de nombreux bureaux internationaux permet à l'entreprise d'offrir des services de nearshoring. La flexibilité de nos solutions a convaincu des marques mondiales - Thomas Cook, Heathrow et BP, d'établir une coopération à long terme avec Comarch. Depuis 24 ans, la société les a aidés à optimiser leurs coûts en utilisant les dernières technologies et d'assurer des normes de sécurité les plus élevées pour leurs données.