Rapport d'activité 2020

SIMPLIFIONS
LA VIE NUMÉRIQUE

Syndicat Mixte des Systèmes d'Information SII
1, rue de l'Union
93000 Bobigny Cedex
Tél. : 01 41 60 85 00
http://www.siib.fr

Table des matières

I. PRESENTATION GENERALE DU SII 4

A. ADHERENTS ET COMPOSITION DU COMITE 6

Les communes : 6

Les établissements publics de coopération intercommunale : 6

1. Composition du Comité Syndical 6

B. ORGANISATION DU SII 7

1. Organigramme du SII 7

ETAT DU PERSONNEL : EMPLOIS POURVUS 7

2. Direction de l'établissement : 7

3. Administration (3 agents) 7

4. Service Etudes Fonctionnelles (7 agents) 8

5. Cellule Finances/Ressources Humaines (4 agents). 8

6. Service Production (5 agents) 9

7. Service Assistance Maîtrise d'Ouvrage et NTIC (1 agent) 9

8. Gestion des Services et Qualité / SAU (2 agents) 9

C. SYNTHESE SUR LES SERVICES OPERATIONNELS 10

II. ACTIVITES ET PRESTATIONS DU SII 11

A. LES PRESTATIONS 11

1. Les Services d'Accompagnement 11

2. Les Services Techniques 11

3. Les Services Qualités 11

4. Liste des applications fournies par le SII 12

B. ACTIVITES ET REALISATIONS 2020 13

1. Études 13

2. Production 15

3. Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et NTIC 16

4. Management Service et Qualité 17

III. DONNEES TECHNIQUES 18

A. TABLEAU DE SYNTHESE DES DONNEES TECHNIQUES 18

B. FOCUS SUR QUELQUES INDICATEURS CLES 18

1. Le Taux de Disponibilité 18

2. Evolution des Comptes Citrix 19

3. Evolution de l'Usage Internet 19

4. Traitement des demandes et incidents par adhérent : 20
5. Evolution du Nombre de Boites E-Mail 23
6. Evolution du Nombre de Serveurs Virtuels 23
7. Les Mises en Production en 2020 24

INTRODUCTION

Ce document a pour but de présenter les activités du SII pour l'année 2020. Elles résultent, d'une part des orientations décidées par le SII sur la modernisation des systèmes d'information, et d'autre part de l'application du plan informatique 2020 adopté en Comité Syndical.
Toutefois, l'année 2020 ayant été fortement impactée par la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19, le SII a dû s'adapter en traitant prioritairement les projets à caractères règlementaires et techniques. Pour autant, les systèmes ont été maintenus en condition opérationnelle et la continuité de l'assistance aux utilisateurs a été assurée.
Par ailleurs, le SII a contribué, par la mise à disposition de moyens techniques, à rendre possible le télétravail pour un nombre important d'utilisateurs afin de permettre aux partenaires la continuité de leurs services.

I. PRESENTATION GENERALE DU SII

Le Syndicat Mixte des Systèmes d'Information (SII) est un syndicat mixte fermé, établissement public créé en 1971, pour permettre aux agents des membres adhérents d'exercer plus efficacement leur mission de service public, en s'appuyant sur des ressources informatiques applicatives et techniques.

Doté d'une infrastructure performante et sécurisée, mais également d'une équipe hautement qualifiée, tant sur le plan technique que fonctionnel (métier), le SII propose des services clé en main.

Un portefeuille de **45 applications** informatiques couvre la quasi-totalité des métiers liés à la gestion des collectivités territoriales et des établissements publics adhérents.

Le SII fournit également des services internet qui s'appuient sur une plate-forme technique offrant toutes les garanties de sécurité et de continuité de service. Ainsi le périmètre des services offerts par le SII inclut l'accessibilité au système d'information, l'hébergement de sites WEB, les services de télé-procédures, la navigation sur le WEB, le service de messagerie, le service de nom de domaine, d'interconnexion de sites distants en mode VPN, etc.

En outre, un accompagnement tout au long des processus liés au système d'information permet aux adhérents d'être soulagés de tâches complexes relatives aux métiers de l'informatique mais également d'aborder les enjeux de mutations technologiques ou de l'administration électronique avec sérénité.

Enfin, la mutualisation mise en œuvre au SII favorise la maîtrise des dépenses grâce aux économies d'échelle induites par le partage des moyens et à une organisation orientée « qualité de service ». Elle contribue ainsi à enrichir l'outil mis à disposition des agents pour assurer leurs missions de service public, à placer les usagers au cœur du dispositif de l'administration électronique et à poursuivre la modernisation des échanges avec les partenaires institutionnels.

Le SII en chiffres :

En 2020 le système d'information fourni par le SII a permis de gérer ou produire :

- ***92388*** **bulletins de paies**
- ***32 161*** **enfants inscrits dans les activités scolaires et périscolaires**
- ***145 200*** **prêts dans les médiathèques**
- ***28 560*** **demandes de logements**
- ***139 508*** **actes médicaux dans les CMS**
- ***113 417*** **mandats et titres traités dans la gestion financière**

Et aussi :

- ***215*** **Téra octets de données**
- ***162*** **bases de données**
- ***255*** **serveurs virtuels**
- ***5026*** **boîtes aux lettres électroniques**

A. ADHERENTS ET COMPOSITION DU COMITE

Le SII compte 6 adhérents : 4 communes et 2 établissements publics de coopération intercommunale.

Les communes :

- ✓ **Bobigny**
- ✓ **La Courneuve**
- ✓ **Le Blanc-Mesnil**
- ✓ **Tremblay-en-France**

Les établissements publics de coopération intercommunale :

- ✓ **SIRESCO**
- ✓ **SYREC**

1. Composition du Comité Syndical

Conformément à l'article 5.1 des statuts, le syndicat est administré par un comité composé de délégués désignés par les communes et établissements publics de coopération intercommunale membres, dans les conditions suivantes :

➢ Chaque membre ayant transféré les seules compétences obligatoires, dispose d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant.

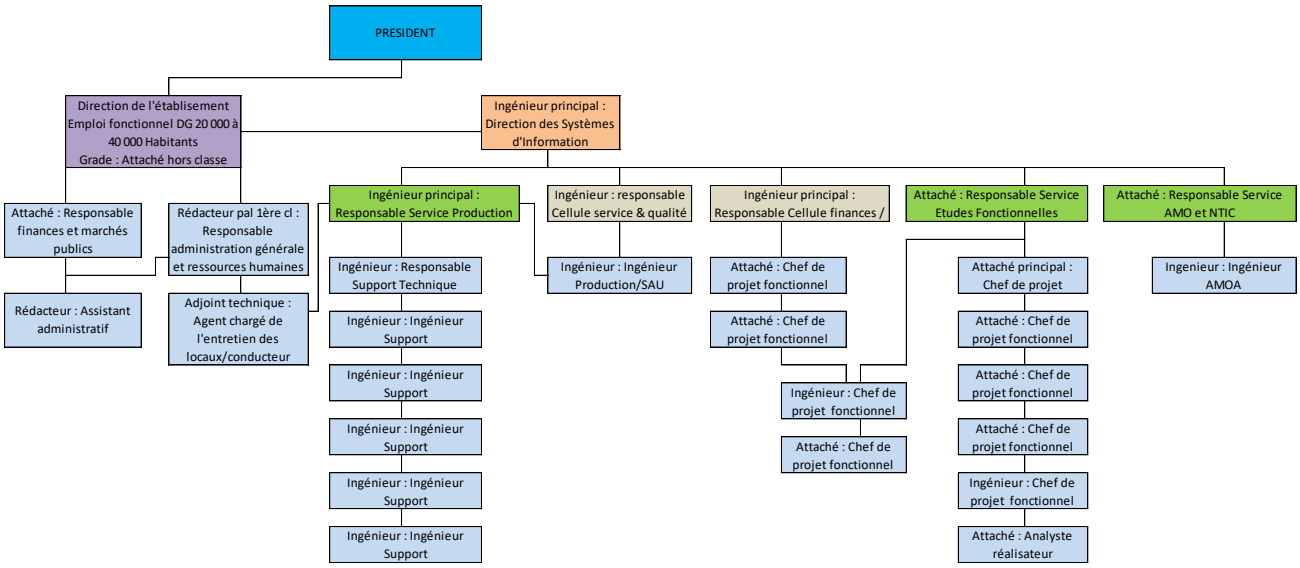
➢ Chaque membre ayant transféré au moins une compétence optionnelle dispose de deux délégués titulaires et de deux délégués suppléants.

Président : Rached ZEHOU

Adhérents	*Délégués titulaires*	*Délégués suppléants*
LE BLANC-MESNIL	Monsieur Micael VAZ	Monsieur Karim BOUMEDJANE
BOBIGNY	Monsieur Sami BOUFETTA Monsieur Rached ZEHOU	Monsieur Jean-François HIRSCH Monsieur Ranjit SINGH
LA COURNEUVE	Madame Mélanie DAVAUX Monsieur Yohann ELICE	Madame Zaïnaba SAÏD-ANZUM Madame Sonia TENDRON
TREMBLAY-en-FRANCE	Monsieur Philippe BRUSCOLINI Monsieur Thierry GODIN	Monsieur Jean-Claude FOYE Madame Nijolé BLANCHARD
SIRESCO	Madame Nicole DUBOE	Madame Christine FAVE
SYREC	Madame Isabelle MASSARD Madame Corinne LE MOIL	Monsieur Steve LARRANAGA Madame Yasmina ATTAF

B. ORGANISATION DU SII

1. Organigramme du SII



ETAT DU PERSONNEL : EMPLOIS POURVUS

2. Direction de l'établissement :

La Directrice Générale et le DSI contribuent à la définition des orientations de la collectivité et à l'élaboration, sous la responsabilité de l'équipe politique, d'un projet partagé par toutes les parties prenantes de l'action publique. Ces derniers dirigent les services et pilotent l'organisation territoriale en cohérence avec les orientations préalablement définies.

a) Direction Générale (1 Directrice),

b) Direction des Systèmes d'Information (1 Directeur).

3. Administration (3 agents)

Le service administration est composé de deux agents directement rattachés à la Directrice Générale et d'un agent exerçant les missions de conducteur et d'entretien des locaux.

Les missions dévolues à ce secteur d'activité portent notamment sur :

L'administration générale :

- Organisation et suivi des réunions des différentes instances (Comités Syndicaux, groupes de travail…)
- Suivi de l'archivage
- Réception des visiteurs
- Enregistrement du courrier
- Entretien des locaux.

La gestion financière :

- Aide à l'élaboration du budget
- Suivi de l'exécution du budget (dépenses et recettes)
- Gestion des immobilisations.

Les marchés publics :

- Elaboration des DCE en collaboration avec les services concernés
- Lancement et suivi de la procédure de mise en concurrence (Mise en ligne de l'annonce, suivi des questions/réponses, convocation de la CAO le cas échéant…)
- Exécution administrative et financière du marché.

Les Ressources Humaines :

- Gestion de la paie des agents
- Gestion des carrières des agents
- Gestion de la formation des agents
- Saisine des instances paritaires (élaboration des rapports, saisie des informations sur l'outil du CIG).

4. Service Etudes Fonctionnelles (7 agents)

L'équipe, composée d'un Responsable de service, de chefs de projets et d'un analyste réalisateur, est en charge de la mise en place de nouvelles applications informatiques et du support fonctionnel.

Chaque chef de projet est en relation avec les services utilisateurs et les éditeurs de progiciels et anime les activités liées au portefeuille d'application dont il a la charge.

Ainsi, l'activité du service études fonctionnelles est divisée principalement en gestion de projet, support utilisateur, développement d'application, maintenance évolutive et maintenance corrective.

5. Cellule Finances/Ressources Humaines (4 agents).

Composée d'un responsable et de 3 chefs de projet, elle assure des missions de conseil dans les domaines de gestion des ressources humaines et de gestion financière auprès des adhérents. Elle prend également en charge le support et l'assistance aux utilisateurs et les projets relatifs aux domaines RH et Finances.

6. Service Production (5 agents)

Il est garant du maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information. Il est organisé autour de 2 pôles essentiels :

Support technique

La cellule a en charge l'architecture du système d'information, la gestion du réseau interne et externe, l'administration de l'infrastructure technique et logicielle des serveurs (système d'exploitation, bases de données, outils de supervision etc.). Elle prend également part au support utilisateur de 2ème niveau en y apportant son expertise.

Exploitation

La cellule est en charge du lancement et contrôle des traitements, des sauvegardes, de la surveillance des réseaux et serveurs ainsi que du service des impressions.

7. Service Assistance Maîtrise d'Ouvrage et NTIC (1 agent)

Il se positionne en amont des nouveaux projets. Il est en charge, auprès des partenaires, de les accompagner dans les phases préliminaires des projets, notamment pour le recueil des besoins des services utilisateurs, l'analyse des aspects organisationnels, pour l'élaboration des DCE (dossiers de consultation des entreprises), l'analyse des offres fournisseurs etc.

Il a également en charge la veille sur les nouvelles technologies notamment en matière de dématérialisation.

8. Gestion des Services et Qualité / SAU (2 agents)

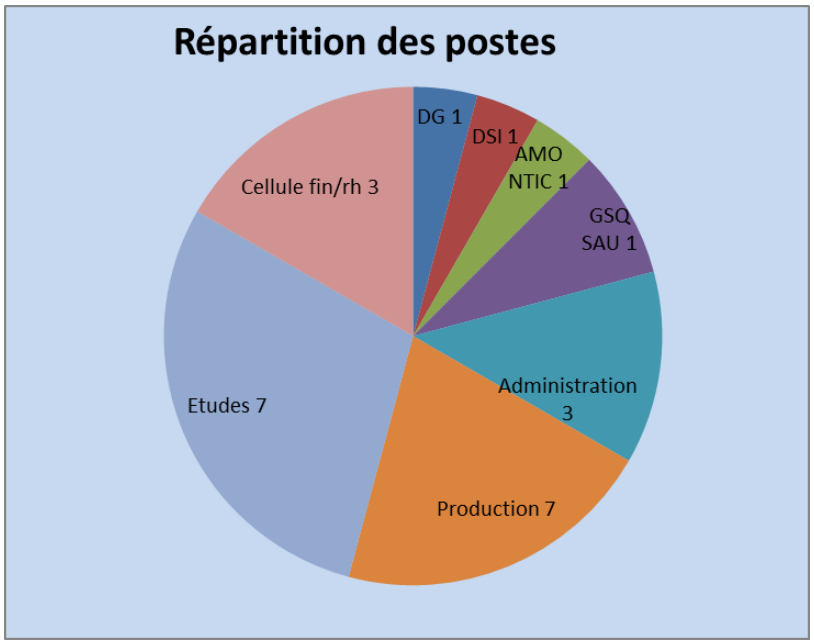
La cellule « Gestion des Services et Qualité » a pour rôle d'améliorer la qualité des prestations du SII auprès de ses adhérents et partenaires non adhérents. Elle veille, sur la base du règlement de service, de tableaux de bords de suivi d'activités, au respect des objectifs du SII vis-à-vis de ses adhérents et partenaires non adhérents.

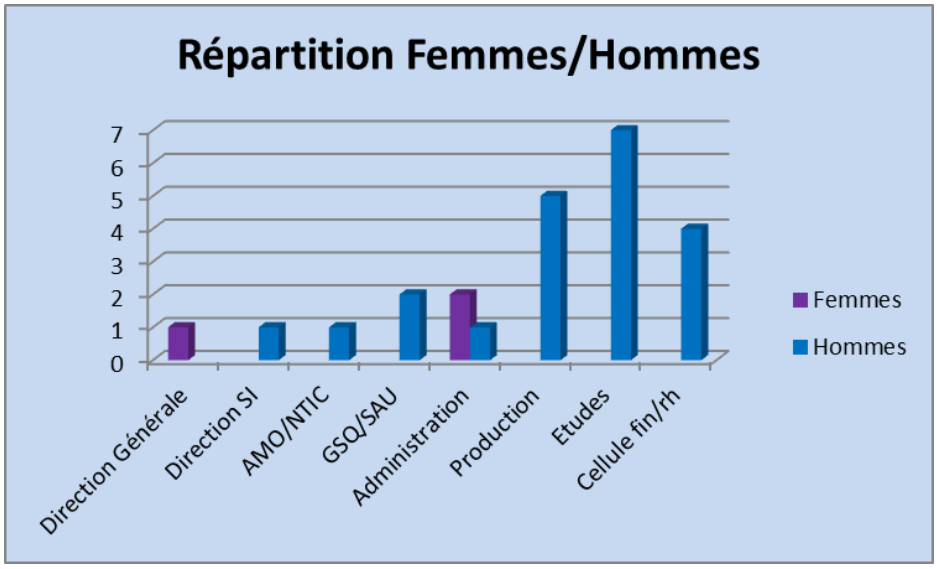
La gestion des incidents et des demandes fait également partie des processus déployés par le SII pour répondre aux critères de qualité de service. Le SAU (Service d'Assistance aux Utilisateurs) prend en charge les incidents et les demandes signalés et en assure le suivi.

Pour cette dernière activité le SII est certifié **ISO 9001:2015** depuis juin 2017.

C. SYNTHESE SUR LES SERVICES OPERATIONNELS

SERVICES	REPARTITION PAR SEXE		TOTAL EFFECTIF
	Femmes	Hommes	
Direction Générale	1		1
Direction SI		1	1
AMO/NTIC		1	1
GSQ/SAU		2	2
Administration	2	1	3
Production		5	5
Etudes		7	7
Cellule fin/rh		4	4
TOTAL GLOBAL	3	21	24





II. ACTIVITES ET PRESTATIONS DU SII

A. LES PRESTATIONS

1. Les Services d'Accompagnement

N°	Nom du Service
1	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
2	Assistance à Maîtrise d'Œuvre
3	Pilotage de projets
4	Conseil

2. Les Services Techniques

N°	Nom du Service
1	Hébergement technique
2	Fourniture de services internet (FAI)
3	Service de production informatique
4	Sécurité informatique
5	Service d'exploitation

3. Les Services Qualités

N°	Nom du Service
1	Préparation, suivi et contrôle des projets
2	Assistance des utilisateurs
3	Gestion des changements
4	Analyse et rapports d'activités

4. Liste des applications fournies par le SII

DOMAINE	Code domaine	Applications	Description courte
Achats	ACH	Achat public	Gestion des appels d'offre
Actes Administratifs	ACT	Airs Courriers	Gestion électronique du courrier
		Delibs	Gestion des actes administratifs (délibérations, décisions, arrêtés)
		E-parapheur	Parapheurs électroniques
		Actes	Transmission des actes au contrôle de légalité
Affaires culturelles	ACU	ADAC	Annuaire des affaires culturelles
Affaires Militaires	AMI	Avenir	Gestion des affaires militaires
Affaires Sociales	ASO	Ccas,asweb	Gestion des centres d'action sociale
Communication Interne	COM	Maison des parents	Gestion d'annuaire organismes sociaux
		Bibliographie	Gestion des bibliographies
		Gepel	Gestion de la permanence des élus
		Phraseanet	Gestion des photothèques
		Intranet Ez	Intranet
		Organigramme	Gestion de l'organigramme
Cuisine Centrale	CUI	RestCollec / Restor	Gestion restauration collective
			Gestion production cuisine centrale
Elections	ELE	Vox populi	Gestion des soirées électorales
		Adagio	Gestion des listes électorales
Enfance	ENF	Concerto	Gestion de l'enfance et petite enfance
État Civil	CIV	Requiem	Gestion des cimetières
		Alto	Gestion des demandes de pièces d'identité
		Mélodie / ActesWeb	Gestion des actes d'état civil
Finances	FIN	Recette	Gestion des régies de recette
		Opale	Gestion des immobiliations
		Finances	Système d'information de gestion financière
Gestion locative	LOC	Prem	Gestion office HLM
Hygiène & Santé	HSA	ESABORA	Gestion d'hygiène et de sécurité
		Cms /Maidis	Gestion des centres de santé municipaux
			Gestion du dossier médical
Lecture Publique	LPU	Orphée	Gestion des bibliothèques
Logement	LOG	Logement	Gestion demande de logement
Population	POP	RRP	Gestion du recensement
Ressources Humaines	GRH	E-Médecine Préventive	Gestion médecine préventive
		Incovar	Gestion du temps (horaires et congés)
		E-Formation	Gestion des formations
		E-Congés	Gestion des congés
		Bilan Social	bilan social
		N4DS	Déclaration des données sociales
		Grh	Système d'information de gestion des ressources humaines
Sports	SPO	Planitec	Gestion des équipement sportifs
Technique	TEC	Energie territoria	Gestion des fluides et analyse des couts
		Gesdem	Gestion des demandes de voirie
		Lagos	Gestion des ordres de travaux
		Colbert	Gestion du patrimoine
Transversal	TRA	Sectorisation	Gestion de découpage géographique
		Annuaire	Gestion annuaire mairie
		BO XI	Gestion décisionnel
		mdaemon	Messagerie électronique
Urbanisation	URB	Entrepôt	Entrepôt des données
Urbanisme	LFO	Livre foncier	Gestion de l'urbanisme
Vie Quotidienne et Associations	VQA	Gestion Assoc	Gestion des associations
		Gestion des salles	Gestion de réservation des salles
		Municipol/Geo prév/Canis/Securville	Gestion CLSPD (Conseil Local de Sécurité et de Prévoyance de la Délinquance)
		Personnalites	Gestion des personnalités

B. ACTIVITES ET REALISATIONS 2020

1. Études

S.I. Finance :

- **Nouveau Cadre Budgétaire (SYREC) :**

  Le SII a poursuivi la mise en place du nouveau cadre budgétaire.
  Les principales améliorations métier sont un découpage plus simple entre la gestion du réglementaire et de l'analytique et l'incorporation d'un mécanisme de workflow dans l'élaboration budgétaire.

- **ToTEM :**

  Accompagnement des adhérents dans la mise en œuvre de la dématérialisation des budgets à partir de ToTEM (outil de transmission des données financières fourni par la DGFiP) supposant un suivi assorti de formations pour la plupart des adhérents.

- **Mise en place des ASAP (Bobigny) :**

  Dans le cadre du paiement en ligne, le SII a accompagné les collectivités dans la mise en œuvre des ASAP dématérialisés (cf. Avis de Somme à Payer), tant pour la sphère publique que pour la sphère privée. Cette approche suppose désormais une rematérialisation via un centre éditique, mais aussi un travail soutenu en matière de définitions des prestations. Ce travail a nécessité une mise aux normes de l'ensemble des applications induisant la définition d'une tarification. Il est à noter que cette possibilité tend à renforcer la qualité du recouvrement au profit des collectivités.

- **Analyse traitements comptables (Tremblay-en-France) :**

  Le SII est intervenu de manière régulière pour aider les collectivités à renforcer la qualité comptable ainsi que l'amélioration des délais de paiement. Cette approche a supposé le dépassement de la seule utilisation des progiciels au profit d'une expertise métier. Ainsi, le SII a procédé à différentes études sur la qualité du mandatement sur marché ou encore sur l'actif des collectivités, mais aussi en proposant des formations auprès des utilisateurs notamment en matière de chaîne comptable.

S.I. Ressources Humaines :

- **DSN :**

  La Déclaration Sociale Nominative est un nouveau processus de transmission des données de la RH aux principales caisses et administrations dont l'URSSAF. Remplaçant la N4DS, il convient de noter que ce nouveau protocole a supposé un travail très important en matière de corrections de fiches agents, de calculs des montants, etc. Le SII a accompagné

depuis le mois d'avril les partenaires pour pouvoir répondre à cette obligation en mettant à disposition des états d'anomalies, en rédigeant des tutoriels, en réalisant des campagnes de tests, notamment.

- **Veilles règlementaires :**

  Le SII a procédé à la mise en place de 12 veilles règlementaires permettant la mise à jour des barèmes, rubriques, règles de gestion, etc, dans l'application RH visant notamment à la mise en conformité DSN.

Affaires générales :

- **Gestion dématérialisée des arrêtés et décisions (La Courneuve) :**

  Finalisation de la mise en œuvre de la gestion des arrêtés et décisions en connexion avec le parapheur électronique.

Santé :

- **Remplacement de la solution CMS (Tremblay-en-France) :**
  Finalisation de l'étude

  Déploiement du module de gestion administrative du logiciel MAIDIS, visant à répondre aux évolutions règlementaires prévues en 2021. Ce projet concerne également les villes de Bobigny et de La Courneuve, pour lesquelles l'étude a démarré en 2020 et dont le déploiement est prévu en 2021.

- **Mise en place d'outils statistique COVID-19 (Bobigny, La Courneuve, Tremblay-en-France) :**
  Dans le cadre de la pandémie de Covid-19 les instances politiques ainsi que les organismes de tutelle ont exigé d'avoir des statistiques hebdomadaires sur le nombre de consultations, les tests et les vaccinations Covid-19.

Elections :

- **Répertoire électoral unique (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France) :**
  Mise en œuvre et accompagnement du nouveau dispositif REU durant les élections municipales 2020.

- **Gestion soirée électorale (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France) :**
  Mise en œuvre de l'intégration des données électorales au format EIREL dans VOX-POPULI.

Restauration collective :

- **Restor (SYREC) :**
  Poursuite du développement de l'application GPAO Restor pour la partie production, gestion de stock, cession, logistique et traçabilité.

Enfance :

- **Concerto (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil) :**
  Initialisation du projet de déploiement de la nouvelle solution OPUS Concerto.

Logement :

- **Demande de logement : (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France) :**
  Le SII a implémenté dans son logiciel de gestion des demandes de logement la version 8.1 du cahier des charges du SII.

  Ce cahier de charges introduit principalement :

  - NIR obligatoire pour la création de la demande, la création suite à séparation et le renouvellement ;
  - unicité du conjoint, marié, pacsé ;
  - ressources mensuelles obligatoires ;
  - suppression des ressources en double ;
  - suppression de l'identifiant temporaire.

Services techniques :

- **Equipements sportifs : (La Courneuve) :**
  Révision du paramétrage de la solution Planitech pour la gestion des équipements sportifs par les gardiens.

Médiathèque :

- **Mise en place bibliodrive : (Bobigny, Tremblay-en-France) :**
  Dans le cadre de la pandémie de Covid 19, il a été nécessaire aux bibliothèques municipales de changer leur mode de réservation et de livraison des livres. Les bibliothèques ont décidé de fonctionner sur le mode « drive », le SII a mis en œuvre le module associé pour ce fonctionnement.

2. Production

Avec la crise sanitaire de 2020, de nombreux projets techniques ont été ralentis, voir reportés

- **PCA :**
  - Poursuite du déménagement de la salle chemin Vert vers la salle 19 mars.
  - Evolution et déploiement des liens de secours.
- **SECURITE :**
  - Poursuite de la mise en production de la sécurisation renforcée des données et passage en journalisation des bases critiques.
  - Mise en place d'une version plus sécurisée de nos pare-feu.

- **EXPLOITATION :**
  Début de la migration vers le nouvel ordonnanceur pour la gestion des travaux d'exploitation.

- **CITRIX :**
  Poursuite de la migration dans le cadre de la mise à jour de l'environnement Citrix.

- **ANNUAIRE :**
  Poursuite de la migration de la structure d'annuaire d'authentification pour la ville de Bobigny.

3. Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et NTIC

Convocation des Elus :

- Mise en place de la plateforme Fast-Elus pour la dématérialisation des convocations pour le SIRESCO,

CMS :

- Organisation et cadre concernant le remplacement de la solution CMS.

Règlement Général Pour la Protection des Données - RGPD :

- Audit et cartographie du SI du syndicat en vue de sa mise en conformité avec la règlementation européenne,
- Réalisation d'un avenant RGPD à destination des différents éditeurs (Sous-traitants) du SII,
- Poursuite du travail pour la conformité des différentes applications avec le RGPD.

GPAO – Cuisine Centrale :

- Suivi du projet de réalisation de la GPAO.

Contrôle de légalité :

- Etude pour l'archivage des documents numérisés.

Mise en place d'un outil de réclamations :

- Accompagnement pour la définition des besoins dans le cadre de la mise en œuvre de l'outil de gestion des réclamations pour le SIRESCO.

4. Management Service et Qualité

Mantis (Gestion de demandes et incidents) :
Travail sur l'amélioration de MANTIS et tests de la dernière version pour la prise en charge de fonctions permettant la mise en application des règles liées à la certification ISO 9001.
ISO 9001 :
Celle-ci repose sur un certain nombre de principes, notamment l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

Cette démarche vise à garantir, pour les utilisateurs, des services de qualité et conformes au règlement de service, lequel définit les modalités de mise en œuvre de l'action du SII.

Description de la méthode :

Les différents processus du management qualité se décomposent de la façon suivante :
Chaque processus fait l'objet d'une description des activités qui s'y rattachent, des enjeux à prendre en compte, des ressources sur lesquelles il s'appuie (humaines ou documentaires, des cadres règlementaires qui le concernent, etc…)

S'agissant du domaine pour lequel le SII est certifié, les processus sont les suivants :

- Processus Gouvernance : garantit les bonnes pratiques concernant les arbitrages et leur mise en application.
- Processus Management Qualité : contribue à la mise en œuvre de l'amélioration continue.
- Processus Support Utilisateurs : assure la mise en application des règles et procédures relatives à l'assistance utilisateurs.
- Processus RH : permet le maintien des compétences liées aux activités support.
- Processus Achats : vérifie l'adéquation des fournisseurs aux objectifs de qualité du SII.
- Processus Production : régit les bonnes pratiques concernant le maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information.

Tous les processus font l'objet d'évaluation via des indicateurs qui sont régulièrement analysés lors de réunions de suivi ou d'audit.

La certification et le suivi :
Dans le cadre du service qualité et de l'amélioration continue, le SII poursuit ses activités liées à la certification ISO 9001:2015 et ses travaux en vue d'une extension de la certification au domaine de la gestion de projet.
Enfin, le SII a été audité par l'AFNOR et obtenu le renouvellement de sa certification en date du 18 novembre 2020.

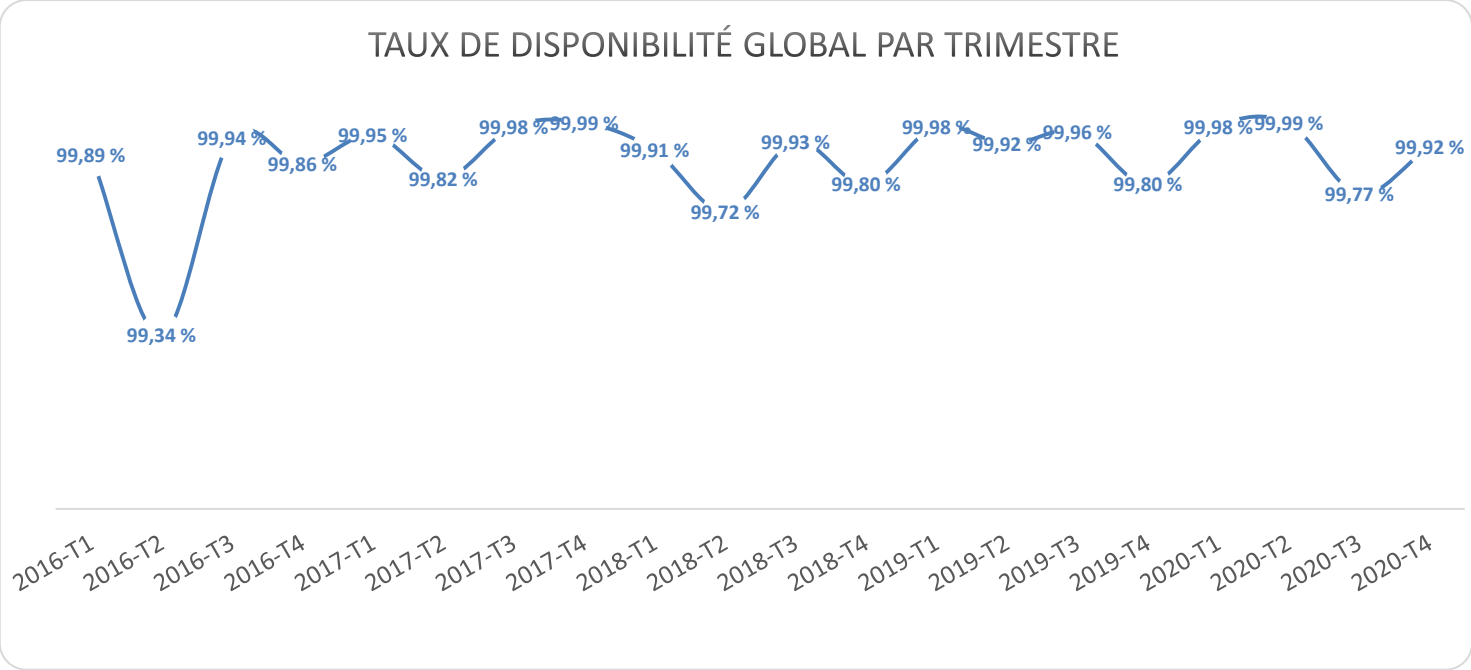
III. DONNEES TECHNIQUES

A. TABLEAU DE SYNTHESE DES DONNEES TECHNIQUES

Le tableau ci-dessous représente l'évolution de certains indicateurs du SII sur plusieurs années :

Années	Mises en Production	Pages consultées	Boites mail	Utilisateurs Citrix	Tickets Support	Tickets techniques	Hôtes supervisés	Serveurs virtuels
2006		179 838 240	1872	1 693			102	0
2011	38	741 235 200	3250	2479	1497	1214	215	190
2016	62	1 071 189 804	4807	3729	4326	2599	302	257
2017	88	1 327 647 294	3509	3757	4183	3109	288	291
2018	77	860 979 432	3974	3364	4490	3190	256	270
2019	76	769 677 688	4307	3328	3511	3350	455	257
2020	61	1 031 598 424	5026	3258	3620	1546	450	255

B. FOCUS SUR QUELQUES INDICATEURS CLES



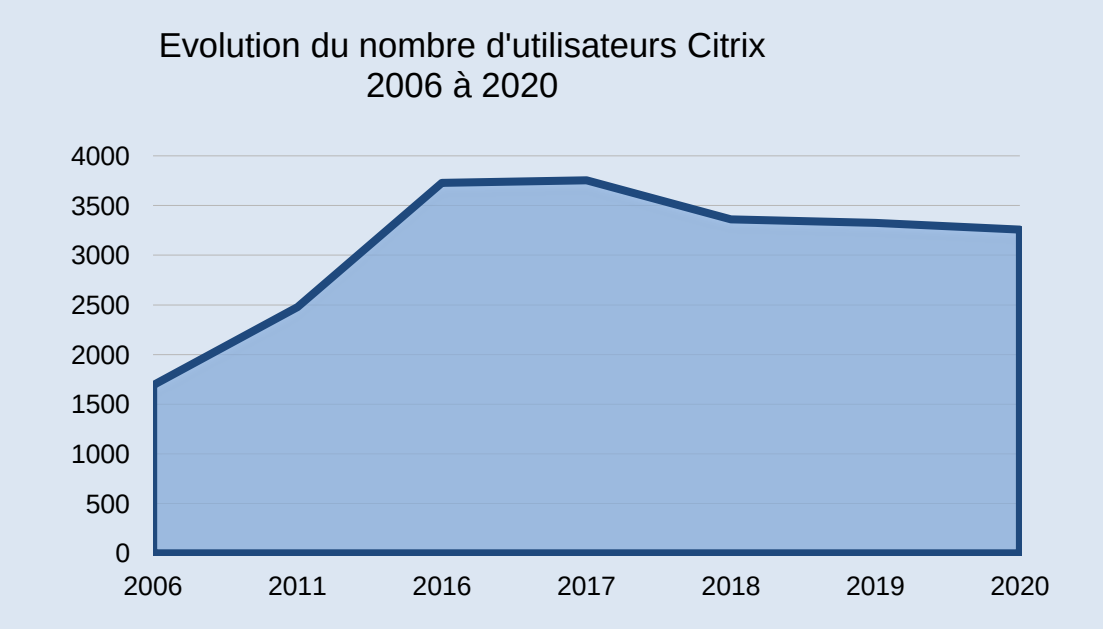
1. Le Taux de Disponibilité

Les taux de disponibilité ci-dessus concernent plusieurs aspects de l'infrastructure incluant ORACLE pour les bases de données, l'Internet pour les flux de navigation et plus largement des services issus

de l'internet, du réseau pour l'interconnexion des sites via la fibre optique et les liaisons spécialisées. Pour CITRIX, WINDOWS et APPLI_WEB, il s'agit des flux liés à la fourniture des services applicatifs.

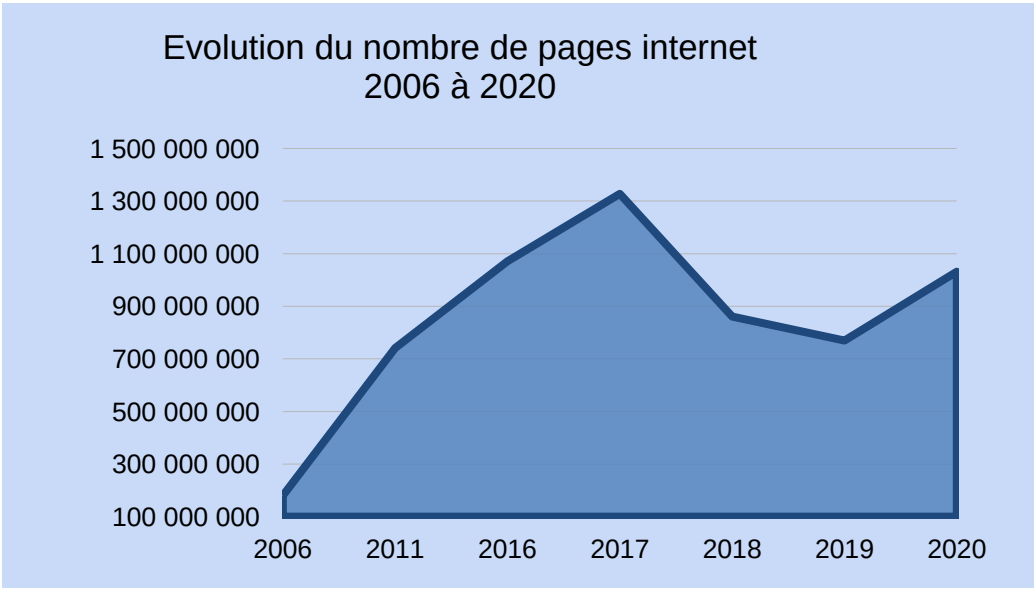
- ***Pour l'année 2020, le taux de disponibilité s'établit à 99,91%.***

2. Evolution des Comptes Citrix



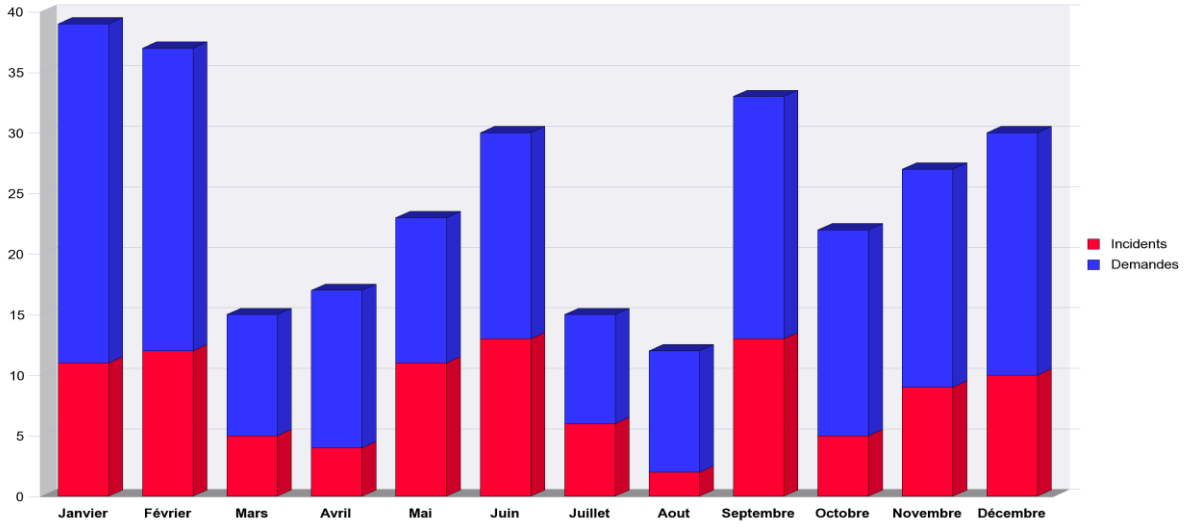
L'évolution du nombre de comptes CITRIX relève d'une part de la variation des solutions fournies et d'autre part du nombre accru d'utilisateurs s'appuyant sur les applications publiées sous CITRIX.

3. Evolution de l'Usage Internet



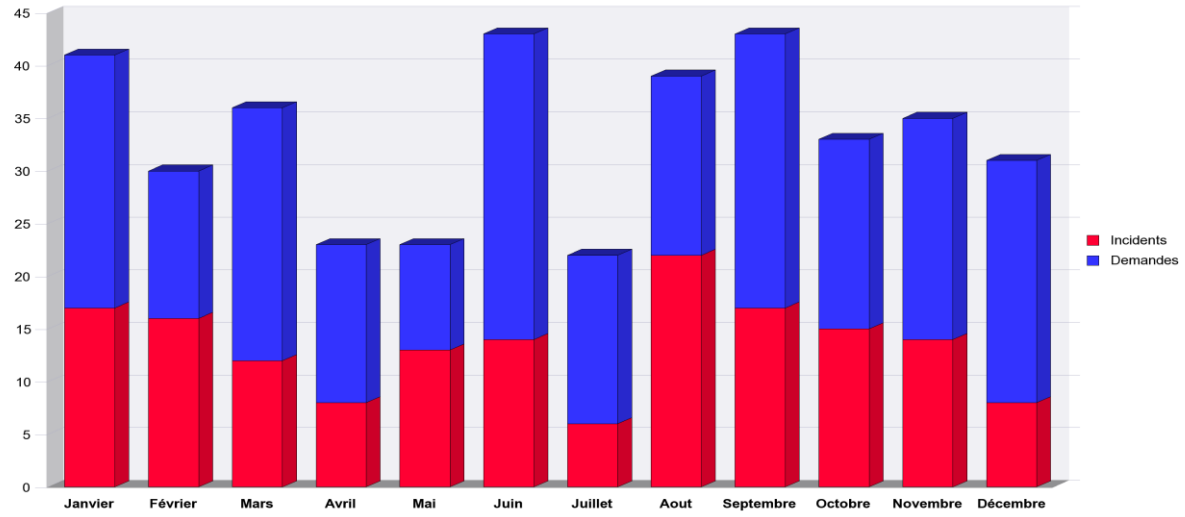
4. Traitement des demandes et incidents par adhérent :

LE BLANC-MESNIL



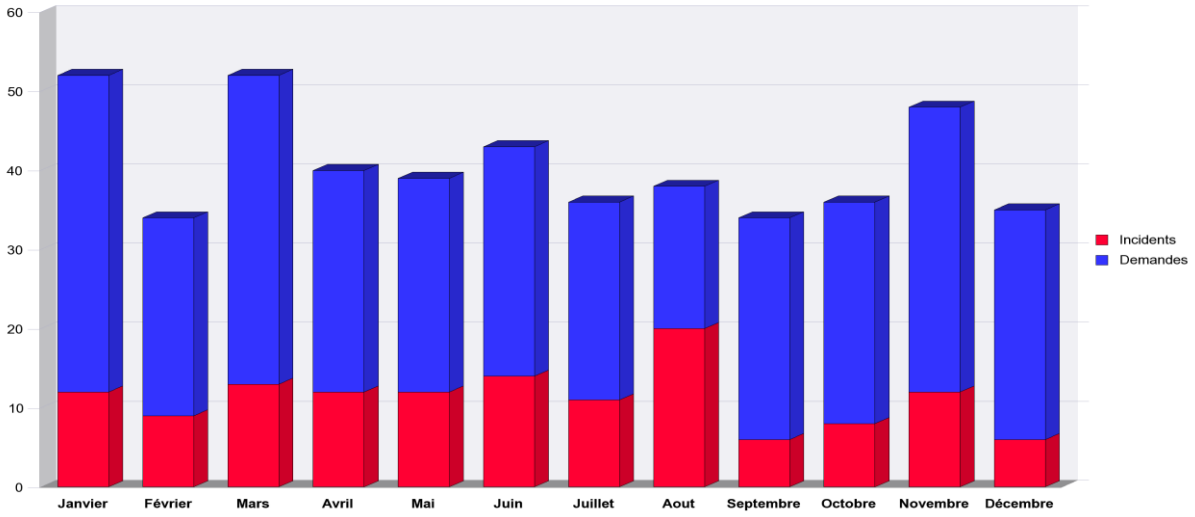
Demandes : 199 *Incidents* : 101

TREMBLAY-EN-FRANCE



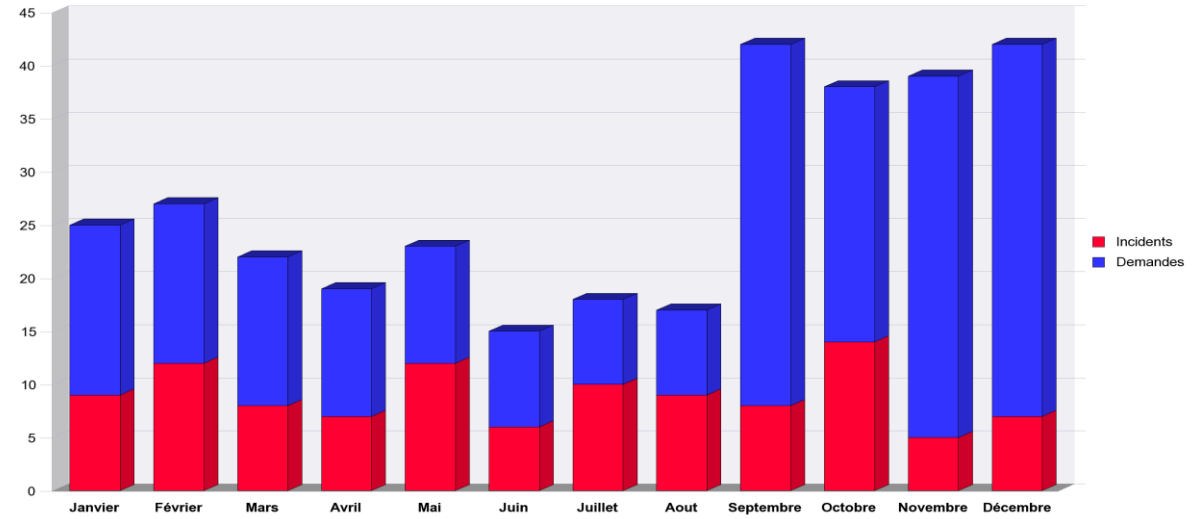
Demandes : 237 *Incidents* : 162

BOBIGNY



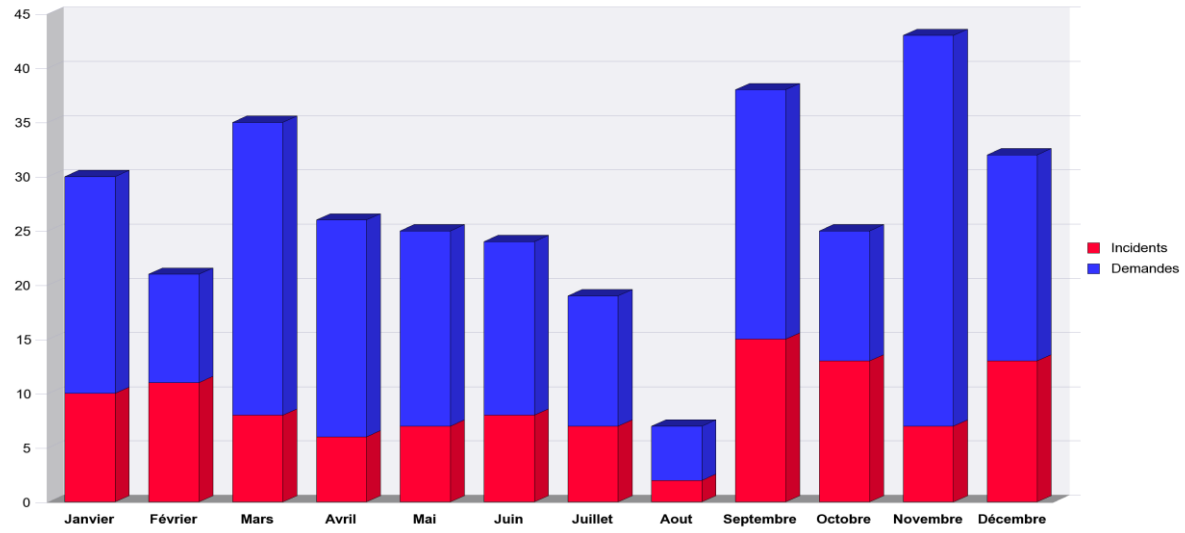
Demandes : 352 *Incidents* : 135

LA COURNEUVE



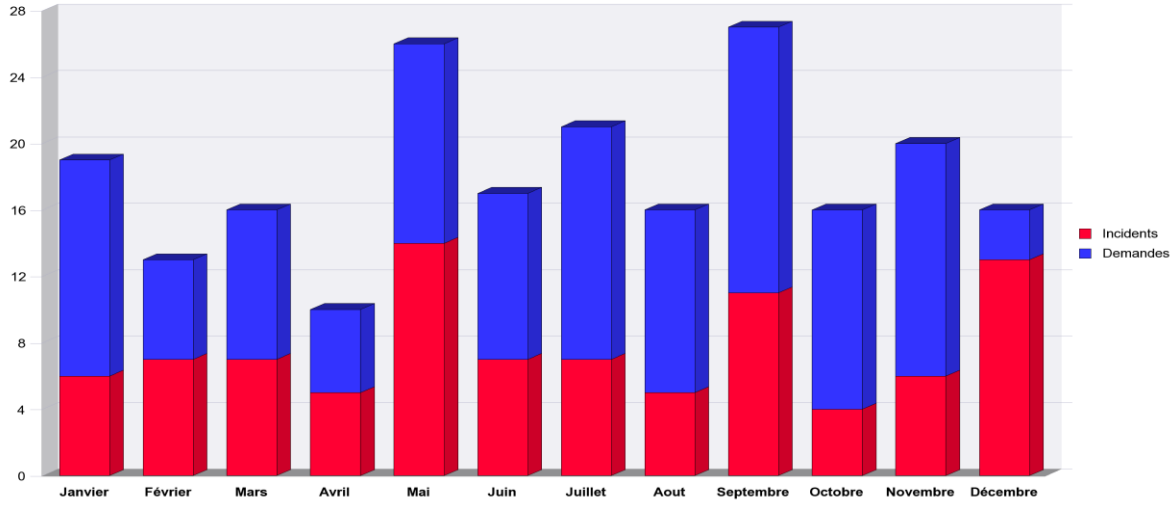
Demandes : 220 *Incidents* : 107

SIRESCO



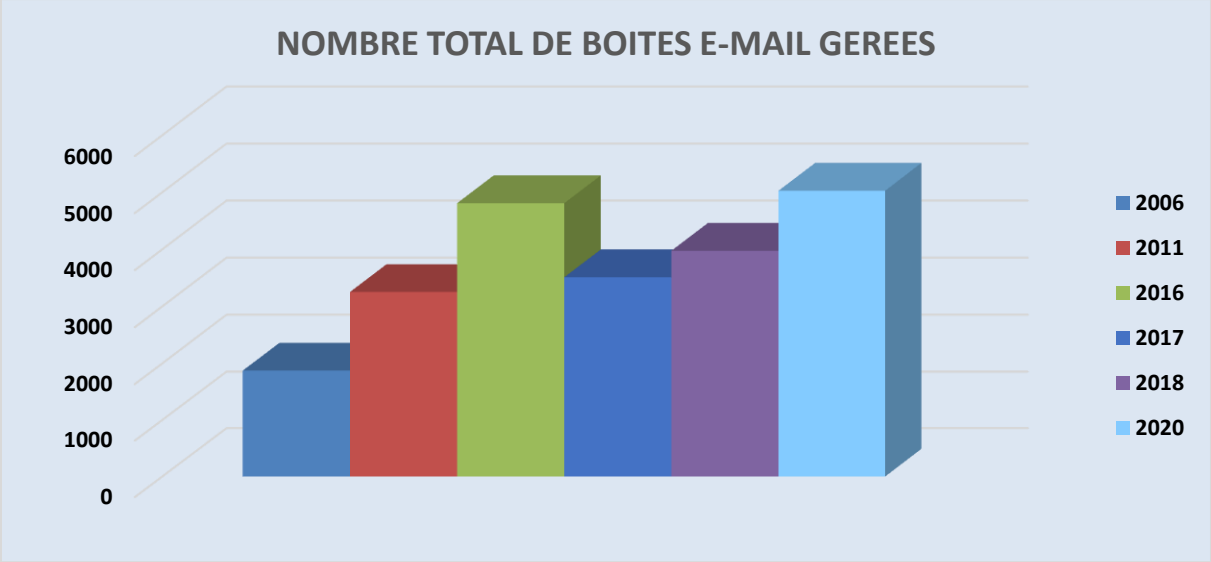
Demandes : 218 *Incidents* : 107

SYREC



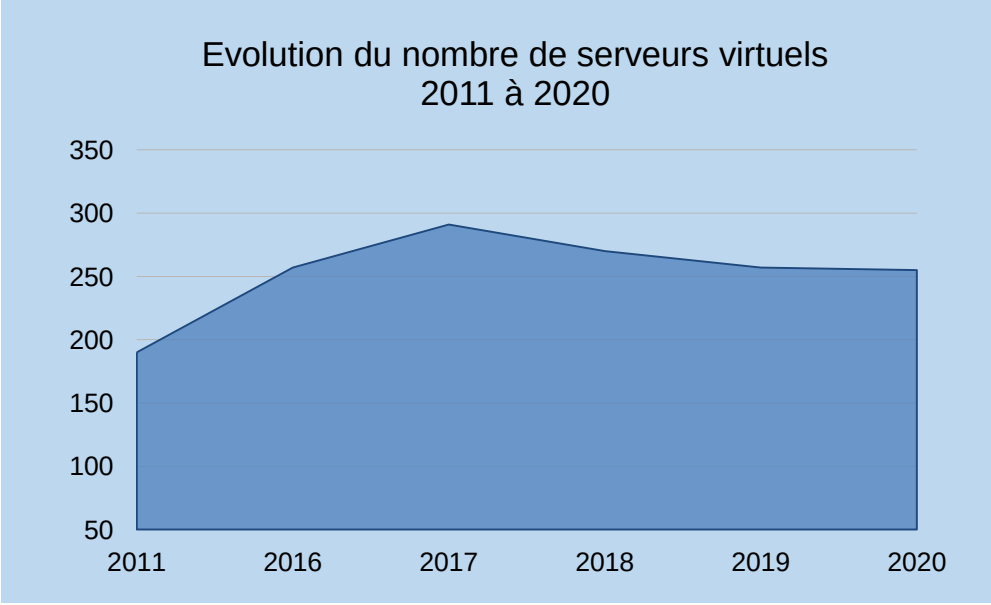
Demandes : 125 *Incidents* : 92

5. Evolution du Nombre de Boites E-Mail



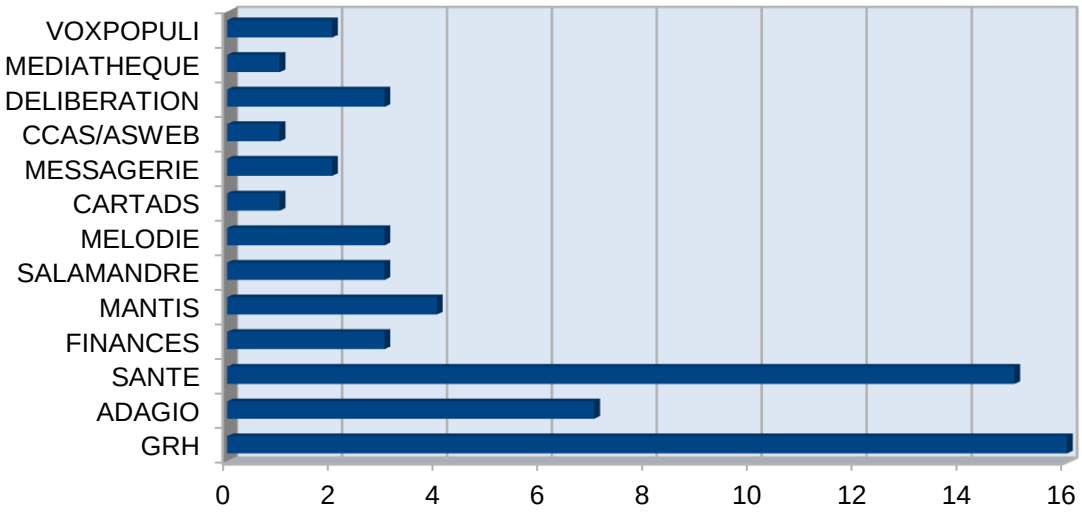
- **Nombre de boites aux lettres messagerie = 5026**

6. Evolution du Nombre de Serveurs Virtuels



Le nombre des serveurs virtuels (255 en 2020) correspond à la mise en œuvre de l'architecture de type VMWARE permettant d'accroitre et d'optimiser les ressources de l'infrastructure d'hébergement.

7. Les Mises en Production en 2020

Applications	MEP
GRH	16
ADAGIO	7
SANTE	15
FINANCES	3
MANTIS	4
SALAMANDRE	3
MELODIE	3
CARTADS	1
MESSAGERIE	2
CCAS/ASWEB	1
DELIBERATION	3
MEDIATHEQUE	1
VOXPOPULI	2
TOTAL	**61**

MEP réalisées en 2020