

## Service de l'informatique et des télécommunications

### ORGANISATION DU SERVICE

#### Introduction

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, la majeure partie des activités liées à l'informatique est externalisée auprès de prestataires privés. Par opposition à l'ancienne collaboration avec le service informatique d'une grande commune voisine, cette nouvelle solution apporte une plus grande autonomie, une meilleure maîtrise des coûts et offre la possibilité de dimensionner les infrastructures d'une manière parfaitement adaptée à nos besoins.

La réussite de cette approche est conditionnée à la création de relations durables et solides avec des « partenaires » expérimentés, disponibles, fiables et proches géographiquement. Une bonne connaissance des spécificités de notre commune et de son environnement est également un atout.

A ce jour, tous les prestataires « partenaires » cités plus loin répondent à ces conditions.

#### Tâches principales

Les tâches non externalisées sont effectuées par le Service des finances. Elles sont les suivantes :

#### Informatique

- Gestion du parc informatique.
- Help desk de premier niveau.
- Interface avec le prestataire pour toutes les mutations liées aux mouvements du personnel.
- Gestion des accès sélectifs aux logiciels de comptabilité et du contrôle des habitants.
- Gestion des accès web pour les utilisateurs externes (Office des poursuites, Centre social régional, Préfecture, écoles, tl, etc.).
- Accompagnement des projets informatiques.

- Administration et gestion du « Business Process Management », logiciel Optimiso.
- Administration de la gestion électronique des documents, logiciel ELO.

#### Moyens d'impression

- Gestion du parc de copieurs et d'imprimantes.
- Gestion des accès individuels.
- Suivi trimestriel des volumes noir/blanc et couleur.

#### Téléphonie

- Gestion du parc téléphonique.
- Help desk de premier niveau.
- Mise à jour des données des utilisateurs.
- Répartition annuelle des coûts de télécommunication au moyen du logiciel Globaltax.

#### Financement des équipements

- Recherche de financements adaptés à l'obsolescence prévisible.
- Suivi des contrats.
- Anticipation des renouvellements.

## INFORMATIQUE

#### Hébergement



Les différents programmes utilisés, ainsi que les données, sont hébergés auprès de la société Info Services SA à Renens. Cette société est également éditrice d'une grande partie des logiciels métiers utilisés par les services administratifs.

La solution retenue est Windows Server 2008 R2 (terminal serveur). Elle présente les avantages suivants : la gestion des licences est simplifiée, tous les utilisateurs bénéficient des mêmes versions de logiciels, aucune mise à jour n'est nécessaire sur les postes et l'accès est rendu possible depuis n'importe quel ordinateur connecté à internet, notamment celui du domicile pour certains collaborateurs.

Au niveau du matériel, les PC traditionnels sont remplacés au fur et à mesure des renouvellements par des « clients légers » moins chers et plus simples technologiquement. Des PC ou des stations de travail ne sont maintenus que pour les postes nécessitant l'installation de programmes spécifiques en local.

La liaison entre les différents sites communaux et le prestataire est assurée par une fibre optique réservée à l'usage exclusif de la commune. Les performances en termes de disponibilité et de rapidité sont ainsi optimales. La disponibilité des systèmes a été sécurisée par la mise en place d'une redondance fin 2013, début 2014. Voir chapitre « Projets en cours ».

Les prestations d'Info Services reposent sur trois contrats en plus de la fourniture de certains logiciels métiers. Il s'agit de :

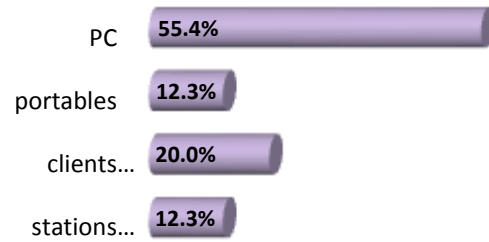
- L'hébergement individuel en haute disponibilité. Les applications et données sont hébergées sur des serveurs physiques et virtuels dédiés, elles sont répliquées en temps réel sur un serveur de secours situé dans un autre bâtiment.
- La gestion des services réseau local et distant. Ce contrat définit les modalités d'intervention du prestataire en cas de dérangement ou de panne sur le réseau.
- Le support des postes de travail.

Chacun des contrats comprend des SLA (Services Level Agreement) spécifiques détaillés et précis.

### Parc informatique

Les 65 postes de travail connectés au réseau informatique communal au 31 décembre 2013 se répartissent comme suit :

- 36 PC conventionnels
- 8 portables
- 13 clients légers
- 8 stations de travail.



Six clients légers ne sont pas attribués à un collaborateur en particulier. Il s'agit de :

- 3 - consultation bibliothèque
- 1 - guichet Service des finances
- 2 - guichet Contrôle des habitants.

### Inventaire des logiciels

Les logiciels sont installés sur les serveurs et accessibles à tous les utilisateurs. *Certaines applications spécifiques sont installées directement sur les postes de travail, elles sont indiquées en italique.*

#### Logiciels métiers

- Citizen / Info Services SA
  - contrôle des habitants
  - registre civique
  - gestion des chiens
  - gestion pièces d'identité
  - approv. économique
  - salaires
  - comptabilité générale
  - créanciers
  - facturation
  - débiteurs
  - cadastre administratif
  - citiloc, location objets
  - citiweb, accès distants
  - citigov, guichet virtuel
- GeoConcept / Geoconcept
  - système d'information du territoire SIT
  - Edilis Pack, gestion communale selon spécificités suisses
  - Import/export DFX DWG, échange de fichiers avec Autocad
  - Smartlabel Editor, organisation intelligente des informations affichées
  - Geoweb, publication sur intranet
- Autocad LT / Autodesk
  - *dessin technique*
- TachoPlus / Mobatime SA
  - *tachygraphes camions*

- ICA-AtoM / Docuteam Sàrl
  - inventaire des archives
  - [www.archivescommunales-vd.ch](http://www.archivescommunales-vd.ch)
- BiblioMaker / Micro Consulting SA
  - gestion du fonds de la bibliothèque
- Insito / Zeit AG
  - gestion des temps de présence du personnel
- PersProfile Manager / S-Quell SA
  - évaluation de compétences lors de recrutements
- @remote / Ricoh Suisse SA
  - gestion des copieurs
- GlobalTax / GT2F
  - gestion des appels téléphoniques
- Adminpay / Swiss Post solutions AG
  - encaissements par internet
- Exos 9300 / Kaba SA Total Access CH
  - contrôle d'accès électronique
- Optimiso / Optimiso Group SA
  - Business Process Management

#### Logiciels de bureautique

- Windows 7
- MS Office 2010
- Twixtel
- Adobe Acrobat x pro
- Adobe Cloud collection
- Photoshop Elements
- MS Project standard
- Filemaker

#### Plateforme internet

- Insito / Finance active
  - informations financières

#### Internet



Les accès à internet sont fournis par UPC Cablecom. La connexion principale est assurée par une fibre optique dont la bande passante symétrique est de 15 megabytes par seconde (Mbps). L'outil de monitoring mis à disposition par UPC Cablecom permet de suivre en temps réel la sollicitation du réseau. L'analyse des données confirme que le

niveau de performance actuel est bien adapté au trafic réel.



Dès fin 2012, une redondance, en technologie SDSL, est en fonction avec une bande passante de 4 Mbps. La permutation entre les deux connections est automatique et transparente pour l'utilisateur, si ce n'est la performance dégradée.

## PROJETS

### Accompagnement des projets

Les projets de développements informatiques de peu d'envergure sont gérés directement par le Service des finances avec les prestataires concernés. Par contre, les projets transversaux impliquant plusieurs ou même l'ensemble des services, sont conduits par un consultant externe et neutre répondant aux critères évoqués au chapitre « Introduction ». La société CMSI SA à Renens a ainsi été mandatée pour piloter le projet d'externalisation mené dans le courant des années 2010/2011. La confiance des Autorités leur a été renouvelée pour conduire le projet d'implémentation d'une GED. Ce projet est en phase de réalisation.



### Projets réalisés et en cours

#### Citigov – guichet virtuel

La décision formelle de mettre en service un nouveau guichet virtuel date du milieu de l'année 2011. La Municipalité a souhaité démarrer directement avec une solution de type Web2.0 qui permet à tout citoyen d'interagir de manière dynamique avec l'administration. Il était aussi impératif que ce guichet virtuel soit intégré aux logiciels métiers afin de garantir un transfert automatique des données.

La seule solution était donc celle proposée par Info Services. Elle n'était pas encore implémentée dans des communes à la

taille comparable à la nôtre. De nombreux développements complémentaires ont été nécessaires pour aboutir à une situation qui réponde en grande partie aux attentes. Quelques développements sont encore en phase de réalisation.

Les applications mises en service en 2013 et accessibles sur la page d'accueil du site internet [www.ecublens.ch](http://www.ecublens.ch) sont les suivantes :



#### **CARTES JOURNALIERES CFF**

- réservation/vente des cartes CFF.



#### **REFUGE (location)**

- pré-réservation du refuge.



#### **GUICHET VIRTUEL**

- contrôle des habitants (CH)
  - changement d'adresse
  - chiens (inscription, départ,...)
  - commande attestations
  - départ de la commune
  - recherche d'identité
  - séparation.



**Etudiants:**  
Toutes les informations nécessaires pour votre inscription auprès de la Commune d'Ecublens !

- contrôle des habitants, inscription des étudiants selon leur provenance (suisse ou étranger) et leur type de résidence (principale ou secondaire).

### **Optimiso**



A la recherche d'une solution informatique pour

la formalisation de son système de contrôle interne (SCI), le Service des finances a acquis le logiciel de la société Optimiso. Plus complet qu'un tableau Excel, cet outil permet d'intégrer sur une seule plateforme et de relier entre eux tous les éléments nécessaires à une bonne gestion de la commune, soit :

- organigramme
- responsabilités
- procédures

- risques
- contrôles
- tableau de bord.

### **Wifi – extension et uniformisation**



La mise en place de Wifi dans certains bâtiments

communaux s'est faite au fur et à mesure de l'évolution des besoins et des moyens. Aujourd'hui, la généralisation des ordinateurs portables, tablettes et autres smartphones nécessite une nouvelle approche globale et exhaustive. Un mandat a donc été confié à la société MG Partners qui a géré la mise en place des wifi et des moyens audio-visuels au CSCE. Elle a été chargée de proposer une solution qui soit adaptée aux nombreuses contraintes techniques liées à la configuration des bâtiments et qui réponde aux attentes des utilisateurs, tant du côté des Autorités que du personnel. L'installation sera entièrement opérationnelle au printemps 2014.

### **Réseau informatique – Mise en service d'une redondance**

L'alimentation des différents sites communaux s'effectue en étoile à partir d'un seul point d'entrée. Afin de limiter les risques d'interruption de service, une redondance totalement indépendante a été mise en place.

### **Gestion électronique des documents (GED)**



Le 3 octobre 2013, le Conseil communal a accepté le préavis n° 8/2013 relatif à l'acquisition d'un logi-

ciel de gestion électronique des documents. Au terme de la procédure d'appel d'offres conduite par la société CMSI SA, la solution ELO, distribuée en Suisse romande par la société Protocol, s'est vue adjudger le marché. L'initialisation du projet a débuté en fin d'année. Pour rappel, une GED est un système informatisé visant à organiser et gérer les informations, ainsi que les documents électroniques, au sein de la commune. Elle comprend des solutions d'acquisition, d'indexation de classement, de stockage et de consultation, ainsi qu'un

ystème collaboratif destiné au partage  
de la documentation et de l'information.



*Claude Salzmann,  
Chef du Service des finances*

◆◆◆◆