



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG

Service de l'informatique  
et des télécommunications SITel  
Amt für Informatik und Telekommunikation ITA

Impasse de la Colline 1 – Givisiez  
Case postale, 1701 Fribourg

T +41 26 305 31 61, F +41 26 305 32 16  
[www.fr.ch](http://www.fr.ch)

—

*Givisiez, le 9 mars 2011*

Le service de l'informatique et des télécommunications de l'Etat de Fribourg

---

**Présentation des prestations et du rôle au sein de l'administration cantonale**



## Gouvernance de l'informatique cantonale

### Stratégie cantonale

Grâce au SITel, les établissements et services de l'Etat partagent une même vision de l'informatique cantonale.

L'homogénéité des outils, la collaboration intercantonale ainsi que la définition d'une stratégie d'acquisition sont des facteurs de maîtrise des coûts informatiques à l'Etat de Fribourg.

Notre stratégie informatique est le fruit d'une étroite collaboration avec le Conseil d'Etat et de nombreuses commissions. Elle définit les architectures technologiques, la planification des travaux, les directives, la politique de sécurité et les investissements nécessaires à la modernisation de notre administration.

### Planification informatique

La planification informatique cantonale se compose de différents documents qui décrivent les projets découlant de la stratégie informatique.

Un accent particulier est mis sur l'étude des besoins en ressources (infrastructure, planification, finances et ressources humaines).

Le plan informatique, le portefeuille de projet, la définition des niveaux de services ainsi que les plans de projet sont communiqués au Conseil d'Etat, aux commissions informatiques ainsi qu'aux services de l'Etat.

### Pilotage et coordination

Le SITel assure l'organisation et la synchronisation de toutes les activités informatiques au sein de l'administration cantonale.

Il met en place des structures de pilotage adaptées à chaque projet informatique.

Il dispose d'une vue d'ensemble des projets de l'administration cantonale dans les domaines les plus variés comme, par exemple, l'éducation, le système d'information du territoire et le dialogue avec la Confédération, d'autres cantons et les communes fribourgeoises.

Notre vision globale nous permet la mutualisation des infrastructures et des solutions applicatives entre cantons. Le projet CICLOP et son application Themis en est une réalisation concrète dans le cadre des offices de poursuites.

### Budgets

La transparence et une excellente visibilité des coûts sont une réelle valeur ajoutée pour notre administration.

En jouant le rôle d'« outil centralisateur » pour l'administration des finances et la planification financière, le SITel garantit un financement cohérent de l'informatique cantonale grâce à un processus budgétaire uniifié et simplifié.

Dans son rôle de contrôle financier, le SITel permet de contrôler l'utilisation des moyens mis à disposition. Il évite une dispersion des moyens et coordonne l'engagement de personnel informatique pour l'ensemble de l'administration dans ses nombreux domaines d'activité.

Le SITel a mis en place un processus efficace de gestion des actifs et des contrats qui décharge les services dans l'élaboration des inventaires et qui permet des négociations efficaces avec les nombreux fournisseurs de prestations informatiques et de matériel.

La planification financière du SITel est un lien précieux avec le plan gouvernemental et permet de prioriser les nombreux projets visant à améliorer le fonctionnement interne de notre administration ainsi qu'à faciliter les contacts avec les administrés et les entreprises.

Une étroite collaboration avec l'inspection des finances, la comptabilité générale ainsi que le service des bâtiments donne au Conseil d'Etat la certitude que l'argent est dépensé correctement dans la stricte application de la loi et des règlements sur les finances.

*“Notre mission est d’assurer la mise en valeur des systèmes d’information de l’Etat de Fribourg. Mener l’informatique cantonale fait partie de nos ambitions”*

Roland Marro, Directeur du SITel

## Mise en place de solution

### Mise en place de solution métier

Les solutions métiers mises en place par le SITel permettent aux services de l'administration cantonale de fournir leurs prestations plus rapidement et de manière systématique.

Elles structurent et automatisent les procédures et permettent de fournir de nouvelles prestations.

Dans ce domaine, nos spécialistes réalisent les tâches les plus variées en mettant en œuvre des méthodes d'ingénierie de système utilisées dans l'industrie.

### Cahier des charges

Le cahier des charges permet d'évaluer l'adéquation d'une solution existante ou d'estimer la charge liée à un développement spécifique. Enfin, il met en évidence le résultat obtenu par rapport aux exigences initiales.

### Conception de système d'information

La conception et l'éventuelle réalisation d'un prototype permettent une validation avant une réalisation parfois coûteuse. Elle comprend la conformité par rapport aux exigences fonctionnelles et techniques et la confirmation par rapport au cadre financier et temporel fixé.

### Réalisation de solution

Il s'agit de la concrétisation du concept en une solution opérationnelle. Nos développeurs sont spécialisés dans de nombreux langages de programmation dans les principaux environnements d'exécution du marché. Nos projets stratégiques sont réalisés sur la plate-forme JAVA/J2EE.

### Déploiement

Le SITel participe à la formation des utilisateurs ainsi qu'à la mise en place de l'organisation d'exploitation.

Le recettage, la rédaction des manuels d'utilisation et d'exploitation font aussi partie de nos prestations.

### Gestion de projet

Nos chefs de projet accompagnent les différents services de l'administration afin de garantir un déroulement optimal des travaux (Finances, délais, ressources humaines, qualité et risques).

## Mise en place d'infrastructure

Les infrastructures informatiques sont une condition préalable aux solutions métier. Elles doivent être renouvelées et étendues pour assurer un service continu, contenir voire réduire les coûts de maintenance, communiquer avec les partenaires et se conformer aux exigences légales.

La mise en place d'infrastructures informatiques comprend la mise en place de systèmes principalement matériel (système de stockage, réseau), mais aussi des systèmes logiciels tel que la messagerie, la gestion électronique des documents.

Elles ne sont pas spécifiques à un seul service de l'Etat mais s'appliquent à l'ensemble de l'administration cantonale.

La mise en place d'infrastructure nécessite la même rigueur de gestion de projet que la mise en œuvre de solution métier.

## Exploitation et support

Avec près de 3'000 postes de travail, 8'000 postes téléphoniques, un réseau de télécommunication performant, le SITel est garant de la mise en valeur et de la sécurisation du patrimoine des données. Nous assurons la disponibilité et la fiabilité des systèmes d'informations de l'Etat.

### Hébergement et exploitation

Le SITel offre à sa clientèle toute une palette de prestations. La mise à disposition d'un équipement sur la place de travail (PC et/ou imprimante) permet aux collaboratrices et collaborateurs de bénéficier d'outils informatiques fiables et gérés de manière fonctionnelle et standardisée. L'exploitation de systèmes d'informations et d'infrastructures informatiques vise à obtenir une excellente cohérence des architectures d'infrastructures, d'applications et de données tout en tenant compte de la rentabilité et de l'efficacité.

L'exploitation des données des services comprenant l'installation, l'administration et l'optimisation de gestion de base de données fourni à notre clientèle des informations maîtrisées, standardisées, centralisées et mutualisées.

Nous offrons la possibilité d'hébergement d'équipements dans un environnement d'exploitation sécurisé pour des infrastructures IT ou des systèmes d'informations appartenant à des tiers, les équipements étant exploités par les fournisseurs propriétaires des systèmes. Cette prestation a pour avantage de garantir l'exploitation dans un environnement stable, et centralisé, tout en favorisant la collaboration intercantonale.

### Prestation WEB

Afin de promouvoir le rapprochement de l'Etat vers le citoyen, le SITel met à

disposition des architectures et des environnements intra/internet afin de permettre aux services et directions de disposer et d'exploiter leurs propres sites. La sécurité de ces systèmes est garantie par nos soins.

### Prestations de télécommunication

A l'ère où les télécommunications prennent toujours plus d'importance, le SITel propose des prestations de qualité. De l'installation à l'exploitation des systèmes, de la mise à disposition de liaison point à point, les destinataires de la prestation peuvent communiquer entre eux de différentes manières. Nos structures stables et centralisées garantissent une communication correspondante aux vœux de nos utilisateurs. Il existe différentes possibilités telles que la connexion des postes de travail et autres équipements, le câblage informatique ainsi que la téléphonie. Nous proposons également des connexions de type « ligne louée ».

La mise à disposition de postes téléphoniques par le SITel offre une indépendance appréciable vis-à-vis des opérateurs télécoms. Elle est source d'une diminution des coûts téléphoniques. La gestion est plus efficace puisque nous pouvons effectuer nous même les mutations.

La sécurité opérationnelle est garante de la fiabilité et de la pérennité du système d'information de l'Etat. L'exploitation des systèmes et application de sécurité assure la gestion des accès aux systèmes d'information, la protection des données, la protection contre les attaques virales et la qualité et la continuité des prestations délivrées.

## Support

Les utilisateurs disposent d'une assistance en cas de difficultés techniques. Notre Service Desk prend en charge les demandes et le SITel assure la résolution des incidents sur 3 niveaux (Utilisateurs – résolution ou assistance – coordination des interventions des fournisseurs dans le cadre de la maintenance ou de la garantie).

L'enregistrement des appels ou des demandes est suivi au moyen d'outils dédiés jusqu'à la résolution. Les bénéficiaires peuvent ainsi obtenir du soutien et annoncer les incidents de manière simple et efficace.

Lors d'événements ou pour des besoins particuliers, un service de piquet peut être convenu avec le SITel. Nous garantissons la présence et l'intervention de spécialistes en dehors des heures d'ouvertures ou selon les nécessités.

## Maintenance applicative

La maintenance applicative comprend la correction d'erreurs de logiciels, l'adaptation du logiciel à son environnement technique, ainsi que les adaptations fonctionnelles suite à une réorganisation ou à un changement de loi.

Ce service est proposé à tous les services bénéficiant d'une solution métier.

## Archivage

L'archivage doit être géré de manière professionnelle. La conservation des données en conformité avec les différentes prescriptions légales et avec les besoins des services est indispensable. Avec notre structure, les données et les informations peuvent être archivées pour une longue durée en toute sécurité.