

Réponse au cahier des charges pour l'entreprise
PGO



Infranet

TRIAS Claire
REINE Hugo
PREVOT Lilian

Cas H GMSI 34



Table des matières

Présentation de l'entreprise.....	3
1. Qui sommes-nous ?	4
2. Domaine de compétence.....	6
3. Nos certifications.....	7
4. Nos partenaires.....	8
Rappel du contexte :.....	11
Cahiers des charges	13
1. Rappel des besoins.....	13
2. Rappel des contraintes.....	13
Choix Infranet.....	14
1. Rappel de l'existant	14
2. Matériel.....	14
3. Green IT	19
4. Logiciels	21
Logiciels métiers	21
Logiciel API vers les logiciels Sage	23
5. Antivirus.....	24
6. Continuité de service	25
7. Solution de sauvegarde	28
Gestion de Parc	31
1. Pourquoi GLPI ?	31
2. GLPI et votre besoin ?.....	32
3. Schéma de gestion des incidents.....	34
4. Diagramme détaillé des tickets.....	35
Proposition financière	36



Contrat de maintenance	41
Contrat d'Assistance.....	58
Conditions Générales de Vente (C.G.V)	76
Glossaire.....	82
Conclusion.....	84
Annexes 1	85
ANNEXES GLPI.....	85
ANNEXES ANTIVIRUS.....	91
COMPARATIF LOGICIEL DAO.....	93
COMPARATIF LOGICIEL BUREAUTIQUE	94
LOGICIEL DE MONITORING.....	95
LOGICIEL DE SAUVEGARDE	96
ANNEXES DEVIS.....	98
DESCRIPTIF NAS.....	99
Devis EcoMicro (recyclage)	100
ECHANGES MAILS	102
DIAGRAMME DE GANTT DE DEPLOIEMENT.....	109
TABLEAU DE TEMPS DE RETOUR SUR INVESTISSEMENT	109



Présentation de l'entreprise

Infranet est une société de service en ingénierie informatique spécialisée dans le service aux **PME**.

Fondée en 2005 par trois ingénieurs passionnés d'informatique, la société compte à présent 60 employés répartis sur 3 entreprises en France dont le siège sociale se trouve à Paris.



Agence Bordeaux

12 rue du cardinal Richaud – 33000 Bordeaux

Tél : 05 57 53 62 12 – Fax : 05 57 53 62 13

Mail : contact@infranet.fr

Agence Paris – Siège social

35 rue Jean Jaurès – 75000 Paris

Tél : 01 49 27 61 01 – Fax : 01 49 27 58 02

Mail : contact@infranet.fr

Agence Lyon

41, rue Paul Chenavard – 69001 Lyon

Tél : 04 27 85 90 01 – Fax : 04 27 85 90 02

Mail : contact@infranet.fr

Infranet en chiffres :

- 2005 années de création de la société
- 1,5 millions/€ de chiffres d'affaire
- 150000/€ en capital
- 6 000 interventions réalisées par an



1. Qui sommes-nous ?

Notre objectif, vous accompagnez pour amplifier la qualité, la performance et la fiabilité de votre système d'information. Dans cette optique, notre équipe est qualifiée et compétente.

Directeur des Systèmes d'Information

- *Mr PREVOT Lilian*, Bac +5 – Ingénieur Informatique

Responsable Commercial

- Mr. *REINE Hugo*, BAC +5 - INSEEC

Responsable Informatique

- *Mlle TRIAS Claire*, Bac +5 – Ingénieur Informatique – Microsoft Certified Solutions Expert Server Infrastructure 2012

Technicien informatique

Support Hotline :

- *Mr Lanvin Eric*, Bac +2 – GMSI – Certifié Kaspersky Security Center
- *Mr Barthin Ludovic*, BAC +2 – GMSI – Certifié Microsoft Office Master
- *Mme Campion Lilianne*, BAC +5 – Ingénieur Développement
- *Mr Quique Stephane*, BAC +2 – GMSI

Intervention sur site :

- *Mr Louis Cedric*, BAC +5 – Ingénieur Informatique – Certifié Cisco Internetwork Expert
- *Mr Dolus Alain*, BAC +4 – RARE – Certifié Microsoft Solution Associate, Windows Server 2008/2012
- *Mr Lepèrez Philipe*, BAC +2 – GMSI – Certifié Cisco CCNP Voice
- *Mr Taures Cyril*, BAC +2 – GMSI
- *Mme Falière Isabelle*, BAC +2 – GMSI



- *Mr Poussevin Mickaël, BAC +2 – GMSI*
- *Mr Bouvot Alexis, BAC +2 – GMSI*
- *Mme Pomet Gaël, BAC +2 – GMSI*



2. Domaine de compétence

Infranet favorise une approche centralisée sur l'écoute de notre client afin qu'en ensemble, nous puissions élaborer une solution adaptée à vos besoins à court terme et à vos perspectives d'évolution.

Pour cela, nous mettons à votre service tout notre savoir-faire et nos compétences, quelles sont-elles :



Enfin pour mettre en œuvre tout cela, nous suivons constamment la veille technologique.



3. Nos certifications

Nous nous appuyons sur le professionnalisme de nos ingénieurs qualifiés et certifiés (liste non exhaustive):

- ✓ Certification Microsoft
 - *Microsoft Certified Solution Associate, Windows Server 2008/2012* – Certifications attestant que le spécialiste dispose de l'ensemble des compétences clés relatives à Windows Server 2008/2012.
 - *Microsoft Certified Solutions Expert Server Infrastructure 2012* – Certification confirmant le savoir-faire en termes de conception et de mise en œuvre d'une infrastructure réseau complexe basée sur Windows Server 2012 et ses composants.
 - *Microsoft Certified IT Professional Entreprise Messaging Administrator Exchange 2010* – Cette certification confirme que le spécialiste IT possède les connaissances nécessaires à l'utilisation du produit Exchange Server 2010.
 - *Microsoft Office Master* – Cette certification confirme que le spécialiste IT possède les connaissances nécessaires à l'utilisation experte des logiciels Word/Excel/Outlook/Power Point.
- ✓ Certification CISCO
 - *Cisco Certified Internetwork Expert* – Cette certification est reconnue internationalement comme étant la certification réseaux la plus prestigieuse de l'industrie IT. Les ingénieurs réseau détenant une certification CCIE Cisco sont reconnus pour leurs compétences d'ingénierie réseau, maîtrisant les produits et solutions Cisco.

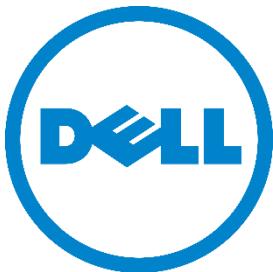


4. Nos partenaires

Nos partenariats nous permettent d'accéder à un espace professionnel grâce auquel nous pouvons bénéficier de nombreux avantages :

- Des prix intéressants, moins élevés que sur l'espace public ;
- Des promotions tous les jours sur certains produits ;
- Des prix de gros selon le nombre de produits achetés ;
- Des garanties supplémentaires, plus importantes, et variables (exemple : 4 ans, le poste sera échangé ou réparé gratuitement durant 4 ans) ;
- Garanties d'intervention variables (exemple : H+4, un technicien intervient dans les 4 heures après demande d'intervention.)

Constructeurs - Editeurs





1. Normes DEEE

Chez Infranet, nous sommes soucieux de l'environnement et nous nous efforçons de diminuer l'impact environnemental causés par le matériel informatique en nous fournissant uniquement chez des constructeurs et grossistes agréés DEEE, ISO 14001 ou encore RoHS.



Nous respectons également le recyclage de nos produits auprès d'organismes spécialisés, agréés DEEE.

Premier grand cru classé



Maison Salin
Négociant en vins



Eiffage
Bâtiment et travaux publics



Groupe Accord
Hôtellerie



Selectour
Agence de Voyage



Cabinet Bedin
Immobilier



Concessionnaire
Automobile BMW



BRIENNE-AUTO

Groupe Delorme
Concessionnaire
Automobile



GROUPE DELORME

Metro
Grossiste alimentaire
et équipement

METRO

Latour Salier
Cabinet d'architecture



Générale de santé
Clinique



GMV
Cabinet d'étude marketing





Rappel du contexte :

Suite à l'état des lieux du parc informatique fait par les techniciens et le directeur, il a été constaté plusieurs défaillances importantes entraînant des pertes financières non-négligeables.

Ainsi, les principaux problèmes portent sur :

➊ Continuité de service

En cause, le serveur ayant pour rôle de sauvegarder les données importantes de l'entreprise est tombé en panne 6 jours dans l'année, entraînant une perte de 5040€.

➋ Maintenance matériel et logiciel

Suite à l'achat de nouvelles machines, certains logiciels ne sont plus à jour (gestionnaire de stock), une solution provisoire a été mise en place, mais n'est pas aussi efficace. En moyenne, 30 minutes par jour sont perdues à cause de ce souci. La perte entraînée par cette absence de plan de maintenance est évaluée à 16400€.

➌ Gestion des contrats de maintenance et de garantie

Beaucoup de postes ne sont plus sous garantie. Lors de pannes, les délais de reprise d'activité sont très long (3 jours) et plusieurs cas similaires ont été constaté entraînant une perte d'environ 14000€.

➍ Suivi des incidents, base de connaissance

Il n'y a pas de gestionnaire d'incident ni de base de connaissance, ce qui entraîne des pertes de temps pour les techniciens et pour les employés, ce chiffrant à environ 230 heures dans l'année. En tout, 4600€ sont perdus à cause de ce problème.

➎ Fin de vie de l'équipement

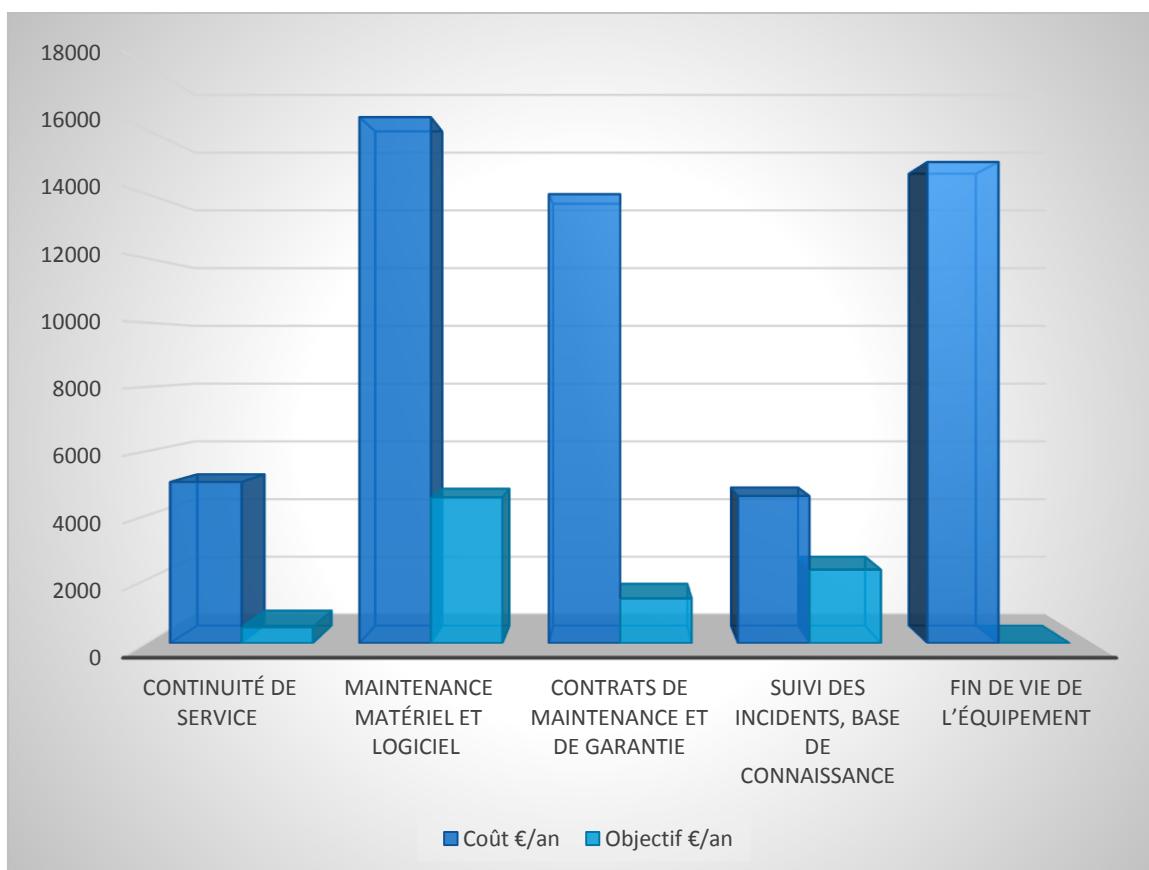
A ce jour, aucune procédure de recyclage des déchets informatiques n'a été mise en place. Suite à un contrôle, 15 000€ d'amende a été infligé à l'entreprise pour non-respect des normes environnementales.



L'entreprise PGO souhaite maintenant réduire de façon importante ces pertes, pour réduire d'au moins 83% la perte financière annuelle :

- ❖ Continuité de service : objectif de réduction de 90% pour un gain de 4536€
- ❖ Maintenance matériel et logiciel : objectif de réduction de 70% pour un gain de 11480€
- ❖ Gestion des contrats de maintenance et de garantie : objectif de réduction de 90% pour un gain de 12600€
- ❖ Suivi des incidents, base de connaissance : objectif de réduction de 50% pour un gain de 2300€
- ❖ Fin de vie de l'équipement : objectif de réduction de 100% pour un gain de 15000€

De ce fait, le système doit permettre un gain total de 45916€ par an à l'entreprise PGO.





Cahiers des charges

1. Rappel des besoins

L'entreprise PGO nous demande :

- ❖ Un système permettant au service informatique de gérer les incidents
- ❖ Un système permettant au service informatique d'assurer une continuité de services du parc informatique
- ❖ Un système permettant de respecter les normes environnementales
- ❖ Un système permettant au service informatique de répertorier l'ensemble des équipements informatiques

Voici un récapitulatif de votre cahier des charges :

Fonctions Principales	Besoin	Critère d'échange
FP1	gestion des incidents	4/4
FP2	continuité de services	4/4
FP3	respect des normes environnementales	4/4
FP4	gestion du parc informatique	4/4

Fonctions contraintes	Besoin	Critère d'échange
FC1	Intégration à l'environnement de travail	4/4
FC2	Pas d'impact sur la productivité	3/4
FC3	Adapté aux compétences des utilisateurs	2/4
FC4	Adapté aux compétences du service informatique	2/4
FC5	Evolutif	3/4
FC6	Conservation des données existantes	4/4

2. Rappel des contraintes

La date limite de remise des dossiers est fixée au mardi 4 février 2014 à 17h.

La solution doit être déployée au maximum deux mois plus tard, soit le lundi 7 avril 2014.

L'installation du nouveau système ne doit pas gêner l'activité des utilisateurs.

L'investissement maximum de l'entreprise PGO est de 90 000€, avec un temps de retour sur investissement fixé à deux ans.



Choix Infranet

1. Rappel de l'existant

Actuellement, vous disposez d'un parc informatique très hétérogène, et sans solution de maintenance. Ce dernier se compose de :

- ❖ 21 postes fixes bureautiques
- ❖ 7 postes fixes techniques
- ❖ 7 postes portables
- ❖ 1 serveur avec sauvegarde à bandes
- ❖ 2 imprimantes HP, 2 imprimantes Canon, et une imprimante de type traceur Canon
- ❖ 16 écrans 17 pouces, 6 écrans 19 pouces, et 6 écrans 21 pouces

2. Matériel

Nous avons choisi comme solution le renouvellement par l'achat de la majeure partie du parc informatique, par le biais de notre fournisseur. Ce changement de matériel est, pour nous, nécessaire afin d'optimiser la gestion du parc, de réduire le nombre d'incidents ainsi que de faciliter la mise en place d'une solution de maintenance.

Ainsi, il est nécessaire de changer :

- ❖ Les 21 postes fixes bureautiques
- ❖ Les 7 postes fixes techniques
- ❖ Le serveur
- ❖ 22 des écrans actuellement en place

De plus, il est ressortit que certains utilisateurs avaient des postes non appropriés par rapport à leurs fonctions. 2 des postes techniques vont être remplacé par des postes bureautiques, tout comme un des postes portables. Ce qui nous fera un achat de 25 postes fixes bureautiques et 5 postes fixes techniques.

Choix du matériel :

Pour les postes utilisateurs :

- ❖ Postes fixes bureautiques : DELL Optiplex 3020
- ❖ Postes fixes techniques : DELL Precision T1700
- ❖ Ecrans : Phillips 237E4LHSB



Pour assurer le bon fonctionnement du réseau, ainsi que la continuité de service, nous avons décidé de changer de serveur, et de le dupliquer.

Pour cela nous avons pris :

- ❖ Serveurs : DELL PowerEdge R320

Suite au changement du serveur, il vous faut un nouveau système de sauvegarde, c'est pour cela que nous avons pris un NAS qui, combiné au server, vous fera des sauvegardes automatiques de votre réseau et de vos données.

Nous avons choisi :

- ❖ NAS Netgear ReadyNAS 102

Enfin, pour la protection du parc informatique, il convient d'acheter un onduleur, pour palier à toute coupure électrique intempestive.

Pour cela, nous avons choisi :

- ❖ Onduleur DELL UPS 2700W Rack/Tower

Au final, on aura donc un parc informatique homogène, avec des garanties d'intervention constructeur courant sur 3 ans et une continuité de service garantie.



Pour les postes fixes bureautiques, il faut des machines modernes, mais pas surdimensionnées.

- ◆ **Le DELL Optiplex 3020** a de bonnes caractéristiques techniques, alliées à des technologies modernes tout en restant un ordinateur sobre et peu gourmand en énergie. Vos employés pourront ainsi travailler en toute sérénité, dans les meilleures conditions possibles, sans risquer de voir leur machine tomber en panne pour cause de vétusté.



Pour les postes fixes techniques, il faut des machines puissantes, équipées d'une carte graphique pouvant supporter l'utilisation de logiciels de conception exigeant en termes de ressources informatiques.

- ◆ **Le DELL Precision T1700** possède tous les atouts requis, un processeur performant, de la mémoire vive en quantité et surtout une carte graphique fiable et très efficace pour les utilisations intensives dont elle pourra faire l'objet.





Votre serveur actuel étant impliqué dans plusieurs incidents, et entraînant une perte financière non-négligeable, nous allons en prendre deux nouveaux, que nous pourrons intégrer à votre salle serveur, dans les baies déjà en place.

- ◆ **Le DELL PowerEdge R320** est un serveur intégrable et évolutif. Il répondra parfaitement à vos attentes d'utilisation et de performance.



Pour compléter, nous avons pris un onduleur pour vous assurer, en cas de coupure électrique, la continuité de fonctionnement de tout le système pendant 20 à 25 min.

- ◆ **Le DELL UPS 2700W rack/tower** est un onduleur pouvant s'intégrer dans une baie de brassage et répondant à toutes les exigences du milieu professionnel.



Nous avons choisi de vous équiper en matériel DELL car, grâce au partenariat avec notre fournisseur, nous pouvons vous garantir des prix préférentiels. De plus, ces appareils sont garantis 3 ans, avec une intervention possible d'un technicien DELL sur le site de votre entreprise. Les caractéristiques précises et les tableaux comparatifs ont été mis dans les annexes.



- ◆ Le **NAS Netgear ReadyNAS 102**, pour le système sauvegarde externe, a été choisi pour sa facilité d'utilisation, sa prise en main à distance, sa capacité de stockage et pour son évolutivité



Pour le choix des écrans, il nous a fallu faire plus de recherche. En effet, le choix de ce matériel n'est pas anodin. Vos employés passant la majeur partie de leur temps de travail devant leurs ordinateurs, il leurs faut des outils de qualité, répondant aussi aux exigences de performance de certains postes.

- ◆ Après un comparatif de plusieurs marques et modèles, nous avons décidé de prendre des écrans **PHILIPS 237E4LHSB**. Vous n'aurez ainsi plus que deux références d'écrans sur tout le site, et l'utilisation de ces dernières apportera un plus grand confort aux utilisateurs.





3. Green IT

Problématique – Contrairement aux normes environnementales à appliquer au niveau du matériel informatique, PGO entasse son matériel informatique obsolète à l'extérieur.

➊ Recyclage des postes

Lors d'une inspection contrôle qualité pour l'environnement cela peut revenir très vite coûteux alors qu'il existe des professionnels du recyclage apte à nous alléger de cette tâche en l'espace de quelques heures et à moindre coût.

A juste titre, nous bénéficions de tarifs préférentiels de par notre fidélité auprès d'EcoMicro, notre partenaire recyclage. EcoMicro répond à toutes les normes DEEE, il s'engage à venir récupérer et recycler le matériel selon ces normes.

➋ ...dans la continuité

Le matériel qui remplacera l'ancien est fourni par Dell et nos fournisseurs partenaires. Ces deux grossistes sont agréés DEEE et pleinement engagés dans la lutte environnementale. Tout matériel que nous vous fournirons répondra donc aux normes environnementales.

➌ Economie d'énergie

Le Green IT ou Green computing est une tendance technologique qui consiste à tenir compte des consommations énergétiques des parcs informatiques. Elle permet d'économiser d'autant plus d'énergie que le parc informatique (ordinateurs et serveurs) est important. Les objectifs du Green IT sont donc de mesurer et d'améliorer la performance énergétique des outils de production informatique.

L'informatique consomme une quantité importante d'énergie électrique. Les enjeux financiers de l'informatique écoresponsable sont donc très importants :

- ➍ Les techniques de l'information et de communication consomment 13,5 % de l'électricité en France. Elles sont responsables de 5 % des émissions de CO2 du pays ;
- ➎ La facture électrique des ordinateurs (sur leur durée de vie) est désormais supérieure au coût d'achat ;



- ✿ L'électricité représente 10 % du budget des DSIs.

Pour vous aider à réduire la consommation électrique de votre matériel informatique, nous mettons au point des solutions automatiques et surtout transparentes pour l'utilisateur.

Il s'agit de stratégies locales et auxquelles l'utilisateur ne peut avoir accès sont les identifiants administrateurs :

- ✿ Chaque poste est paramétré pour s'arrêter dès 18h soit une heure après le départ de tous les utilisateurs. Si un utilisateur a oublié d'éteindre son poste, celui-ci s'éteindra donc automatiquement à 18h.
- ✿ L'ordinateur se met en veille automatiquement au bout de 30 minutes d'inactivité.
- ✿ Le mode de gestion d'alimentation sera paramétré sur « économie d'énergie » de sorte que les performances de l'ordinateur soient réduites lorsqu'elles ne sont pas utilisées.
- ✿ Paramétrier la luminosité des écrans

Pour plus d'informations, vous trouverez un devis détaillé auprès de notre partenaire EcoMicro en Annexe 1.





4. Logiciels

L'ensemble des logiciels n'étant plus sous garantie, certains ne remplissant plus leur fonction, nous avons opté pour le remplacement et l'achat de nouveaux softs.

De l'outil de gestion de parc aux logiciels de gestion de stock, en passant par une nouvelle version de Microsoft office, nous voulons remettre à niveau les licences indispensables à votre entreprise.

Dans le cahier des charges, vous avez fait état de nombreux incidents survenus à cause de l'obsolescence des logiciels ou encore le manque significatif d'un support d'assistance sur ces mêmes logiciels.

Plusieurs solutions seront déployées pour enrayer définitivement ces défaillances du système informatique.

Logiciels métiers

Autocad 2004 vers TurboCAD Pro 20

La problématique – Le logiciel de DAO, Autocad 2004, est à présent obsolète et son contrat de maintenance est expiré.

Le besoin

- ❖ Le logiciel doit répondre aux besoins des utilisateurs en termes de production
- ❖ Le logiciel doit être compatible avec les capacités des utilisateurs
- ❖ Le logiciel doit posséder un contrat de maintenance
- ❖ Le logiciel être compatible avec Windows 7 64 Bits, le système d'exploitation des nouveaux postes
- ❖ Le logiciel doit pouvoir évoluer avec les besoins des utilisateurs
- ❖ Le logiciel doit pouvoir exploiter les fichiers de l'ancien logiciel DAO
- ❖ Le logiciel doit être disponible dès l'installation des postes

Le plus

- ❖ Le logiciel possède un bon rapport qualité/prix
- ❖ Le logiciel est compatible avec un grand nombre de formats

Pour appuyer notre choix, nous avons réunis les trois principaux logiciels de DAO dans un tableau et nous les avons confrontés aux multiples besoins cités plus haut :



Bien qu'Autocad n'est plus rien à prouver et soit reconnu comme étant le logiciel de DAO par excellence, il ne reste pas moins le plus couteux et le plus gourmand en ressource.

Il existe pourtant d'autres logiciels d'avenir moins prestigieux certes mais tout aussi performants et puissants, et surtout bien plus accessibles en termes de budget.

Dans cette optique, Turbocad concorde pleinement avec les besoins actuels et à venir de l'entreprise (voir Annexe 1 pour le comparatif).

Maintenance du logiciel

Assistance with TurboCAD desktop software, 3D printers, and companion products

TurboCAD propose en plus une solution de maintenance comprenant des services en ligne, et un support technique pour les professionnels.

TurboCAD® Support

Microsoft Office Professionnel 2007 vers Microsoft Office Starter 2010

La problématique – Il n'y a pas réellement de problématique concernant la suite bureautique. Cependant, nous profitons du remplacement de la plupart des postes pour passer sur une version plus récente de Microsoft office et cela sans frais supplémentaires.

Le besoin

- ❖ Le logiciel doit répondre aux besoins des utilisateurs en termes de production
- ❖ Le logiciel doit être compatible avec les capacités des utilisateurs
- ❖ Le logiciel être compatible avec Windows 7 64 Bits, le système d'exploitation des nouveaux postes
- ❖ Le logiciel doit pouvoir évoluer avec les besoins des utilisateurs
- ❖ Le logiciel doit pouvoir exploiter les fichiers de l'ancienne suite bureautique
- ❖ Le logiciel doit être disponible dès l'installation des postes

Le plus :

- ❖ Le logiciel possède un bon rapport qualité/prix
- ❖ Le logiciel est compatible avec un grand nombre de formats

Pour appuyer notre choix, nous avons réunis les deux principales suites bureautiques dans un tableau et nous les avons confrontés aux multiples besoins cités plus haut :



Ce n'est pas tant que l'un des deux soit meilleur que l'autre ou plus fonctionnel mais cela dépend plutôt de l'utilité qu'on en a et s'il est nécessaire d'y mettre le prix.

Les deux proposent des fonctionnalités assez similaires au final. La principale différence réside dans le fait que Libre Office est un logiciel gratuit compatible avec la plupart des systèmes et formats alors que Microsoft office est un logiciel propriétaire, payant et exclusif à Windows.

Libre Office semble répondre au mieux à la demande. Cependant, deux raisons font que notre choix ne se portera pas sur cette suite bureautique :

- ❖ La plupart des entreprises sont équipées de la suite Microsoft Office, à chaque échange de fichier avec d'autres entreprises, les employés devront enregistrer leur fichier sous un autre format. Cela peut leur être pénible et fastidieux pour certain.
- ❖ Les employés sont habitués à la suite Microsoft Office. Pourquoi se réadapter à une autre suite bureautique, lorsqu'il existe une version non payante de Microsoft Office.

En effet, Microsoft Office Starter est une version allégée offrant l'essentiel des logiciels bureautiques, le tableur et le traitement de texte. Les employés n'ayant besoin que de ces deux logiciels, la suite Starter est la plus appropriée à leur utilisation.

Même si la suite n'est plus amenée à évoluer, il vous sera possible de mettre cette version à jour vers la version professionnelle payante si vos besoins évoluent (messagerie, présentation...).

Maintenance du logiciel

A tous moments, vos employés pourront bénéficier du support technique de nos spécialistes Microsoft Office, qui s'emploieront également à maintenir le logiciel à jour.

Logiciel API vers les logiciels Sage

Problématique – Les services administratif, commercial et logistique travaillent sur des logiciels obsolètes de la gamme Sage. Ils ne sont plus compatibles avec windows 7 et ne possèdent plus de contrat de maintenance pour la plupart.

Le besoin

- ❖ Le logiciel doit répondre aux besoins des utilisateurs en termes de production
- ❖ Le logiciel doit être compatible avec les capacités des utilisateurs



- ◆ Le logiciel doit posséder un contrat de maintenance
- ◆ Le logiciel doit être compatible avec Windows 7 64 Bits, le système d'exploitation des nouveaux postes
- ◆ Le logiciel doit pouvoir évoluer avec les besoins des utilisateurs
- ◆ Le logiciel doit pouvoir exploiter les fichiers de l'ancienne suite bureautique
- ◆ Le logiciel doit être disponible dès l'installation des postes

Nous n'avons pas de raison de changer de gamme pour ces logiciels, nous ne pourrions pas récupérer les anciennes bases de données à partir d'un autre logiciel. D'autant plus que les utilisateurs ne seront pas trop impactés par le changement de logiciel si nous restons sur une même gamme.

Nous renouvellerons donc les contrats de maintenance auprès du prestataire Zénit Box pour les quatre logiciels déjà en votre possession afin qu'ils effectuent une mise à jour vers les nouvelles versions. Par cet acte les données ne seront pas perdues et les utilisateurs pourront rapidement être autonomes (voir Annexe 1).

5. Antivirus

Suite au renouvellement du parc informatique, nous nous devons d'en assurer une sécurisation optimale des postes utilisateurs et des serveurs.

Pour pallier à ce problème nous avons décidé de mettre en place un antivirus afin que le matériel et les données d'entreprise soient protégés contre toutes intrusions extérieures.

De ce fait, nous avons dressé un tableau comparatif d'un large choix d'antivirus regroupant les caractéristiques, rôles et fonctionnalités principales de ces derniers. Nous sommes partis sur une base de dix antivirus afin que vous puissiez avec un visu sur les différents produits proposés sur le marché ainsi que leur prix (voir tableau en annexe).

Nous avons décidés de sélectionner Kaspersky comme antivirus pour pallier aux problèmes de sécurité dans votre entreprise.

Kaspersky est un antivirus développé dans le but de protéger les informations d'entreprise ainsi que les postes et serveurs. De même, les équipes de développement du produit sont tenus à ce que Kaspersky soit toujours à jour et qu'il comporte une base de données antivirus complète. Les équipes chargées de cela conçoivent et testent tous types de menaces, créer un « antidote » et l'injecte à Kaspersky qui est ensuite installé dans les entreprises et chez les particuliers.



Kaspersky offre notamment :

- Une protection optimale et en temps réel contre les virus, les logiciels espions et toutes autres menaces connus ou nouvelles.
- Une protection en temps réel de la fiabilité des sites Web visités par les utilisateurs.
- Une analyse intelligente des menaces tout en conservant les performances du réseau.
- Une protection optimale pour les données d'entreprise.
- Un filtrage d'URL pour définir les sites accessibles par les utilisateurs de l'entreprise ainsi qu'un module anti Pop-Up permettant de stopper les pubs intempestives sur les ordinateurs des utilisateurs afin de garantir les pleines performances.
- Un contrôle à distance afin d'administrer plus facile le parc informatique.

Dans le cadre de votre entreprise et en vue de votre parc informatique, Kaspersky est la meilleure solution en termes de rapport qualité/prix et elle correspond parfaitement au besoin dont vous nous avez fait part.

6. Continuité de service

Problématique – Le serveur est vieillissant, il dysfonctionne souvent et provoque des interruptions de service. De même, les postes vont être remplacés mais nous ne sommes jamais à l'abri d'une panne bloquante.

A la longue, la perte de temps éprouvée à réparer ou relancer les machines se répercute sur votre travail et par conséquent sur votre économie.

Au lieu de subir la panne, un ensemble de mesures existent pour pallier efficacement à l'interruption de service. Par des entretiens exécutés à des intervalles prédéterminés sur vos imprimantes, Serveurs, Pc ... nous réduisons la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement du bien. Parce nous maîtrisons la mise en place et l'administration de ces solutions, elles seront transmises aux informaticiens déjà présents au sein de votre entreprise afin d'assurer au mieux la pérennité de votre activité.

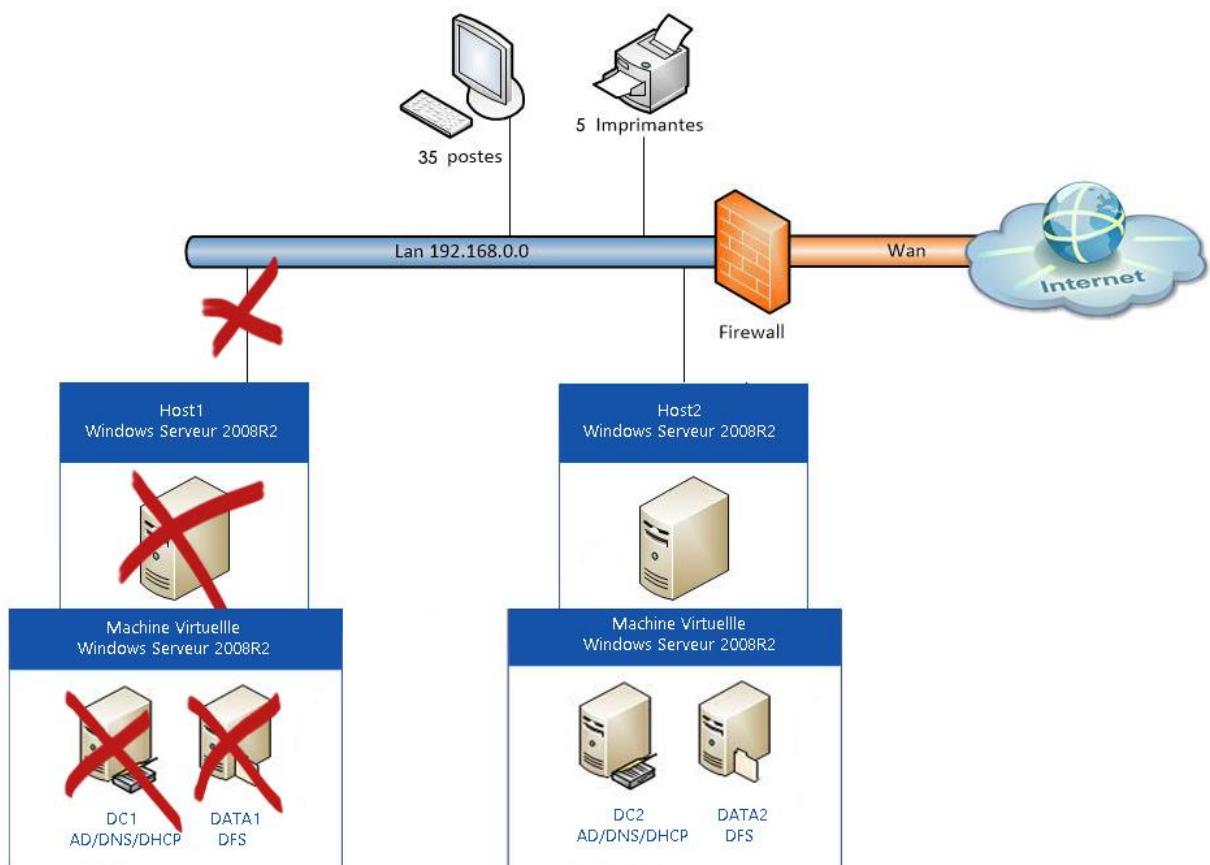


Le serveur

Plan de continuité informatique et plan de reprise d'activité

Un plan de continuité informatique va permettre de prévoir la panne sans éprouver d'arrêt de service. Pour parvenir à ce résultat, nous vous proposons de redonner les machines virtuelles du premier serveur physique vers un second serveur physique. De cette manière, si le premier serveur hôte éprouve une panne, le second serveur prend le relais.

Voici un schéma retracant nos explications :





Maintenance du serveur

Afin de prévenir des éventuelles complications sur les serveurs physiques, il est nécessaire de les pourvoir d'un logiciel de monitoring.

Le monitoring permet d'effectuer un contrôle approfondi des performances de la machine (charge du processeur, occupation des disques durs, utilisation de la mémoire paginée) en renvoyant des alertes détaillée aux administrateurs par mail.

Pour s'acquitter de cette tâche nous avons choisi le logiciel de monitoring Shinken.

Démarrée comme une preuve de concept pour Nagios sur les architectures distribuée, le programme a rapidement démontré des performances et une flexibilité bien plus importantes que son ainé Nagios.

Onduleur

En cas de coupure de courant, le serveur sera alimenté par un onduleur d'une autonomie de 15 minutes, laissant le temps à l'équipe informatique de rétablir le courant. Dépasser ce temps, c'est l'onduleur qui effectuera l'instinction du serveur. Sans cela, le serveur s'arrêterait brutalement et augmenterait ainsi les chances de dégradation du matériel.

Le NAS

Solution de redondance – RAID 1

Le NAS étant équipé deux disques durs d'1 TO, il profitera d'un système RAID 1 pour assurer la protection des données. Cela consiste à copier les données en simultané sur deux disques durs, de façon à ce que n'importe quel disque soit interchangeable à tout moment.

Les postes utilisateurs

Spare

Dans le cas où un poste ou un portable tomberait en panne, la garantie DELL permettra le remplacement rapide du poste dans un délai de deux jours.



Durant ce lapse de temps, du matériel de spare est prévu pour remplacer le poste.

Stratégies d'accès et de maintenance

Des stratégies seront mises en place sur les postes, elles permettront d'octroyer un minimum de droits d'installation ou d'accès aux services Microsoft Windows afin que l'utilisateur ne fasse qu'une utilisation professionnel de son poste.

De même, les stratégies permettront d'effectuer des mises à jour automatiques régulières sur les postes, à chaque fin de mois, tout en étant totalement transparente pour l'utilisateur.

7. Solution de sauvegarde

Problématique – Les données doivent être conservées, protégées et rapidement récupérables.

Le fait d'avoir un processus pour la sauvegarde des informations sensibles de votre solution web est une bonne pratique pour préserver vos données et maintenir leur intégrité. Une sauvegarde est une copie de vos données qui peut être utilisée pour restaurer les données d'origine suite à une défaillance matérielle, la suppression accidentelle des données, la corruption de données, etc.

Logiciel de sauvegarde

Les données seront sauvegardées sur plusieurs supports dans le cas où l'un de ces supports venait à faillir. En premier temps les machines virtuelles stockant les données seront sauvegardées en local sur le serveur physique respectif. Puis une seconde sauvegarde des serveurs virtuels sera effectuée sur un support externe sécurisé, un NAS.

Nous avons établi un comparatif des logiciels les plus renommé pour faire notre choix et être au plus près de vos besoins :

Les trois logiciels ont fait leur preuve et sont tous trois performants. Mais vous possédez actuellement une sauvegarde sur bande dont il va falloir récupérer les données et le seul logiciel sur les trois permettant de les récupérer et de les restaurer est Acronis. Notre choix se portera donc sur ce logiciel, qui plus est moins couteux que les trois dans la finalité (voir Annexe 1 pour comparatif détaillé).

Sauvegarde Incrémentielle et complète

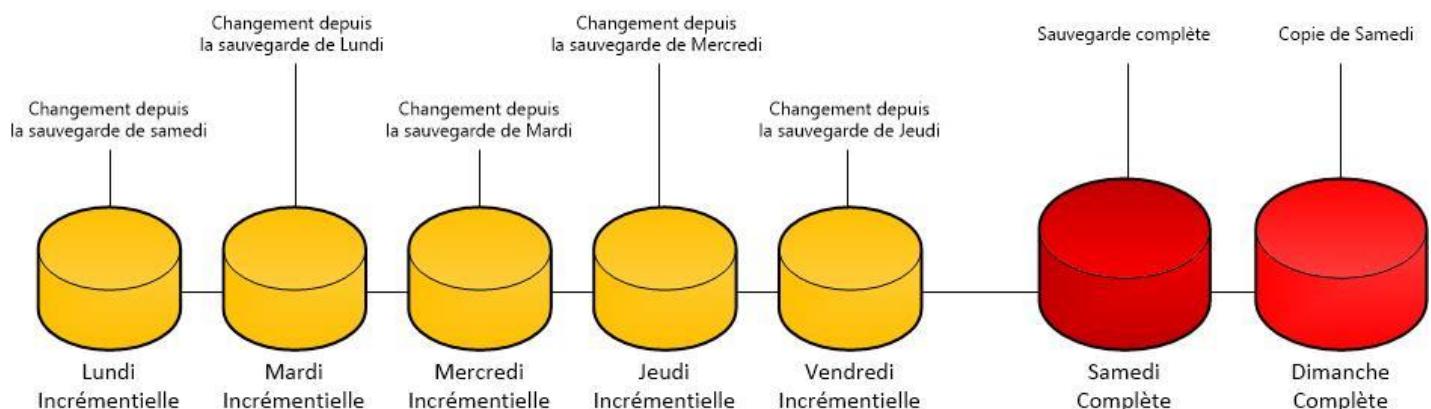
Pour ne pas gêner le travail des employés, les sauvegardes s'effectueront le soir vers 20h.

Nous opterons pour des sauvegardes incrémentielles en semaine. La récupération est plus longue et fastidieuse qu'avec une sauvegarde complète ou différentielle mais ce type de copie permet de restaurer l'état de la source à différentes dates, particulièrement utile s'il existe des différences entre les incrémentés (fichier effacés ou modifiés).

En weekend end, les sauvegardes seront complètes sur le Nas et sur les serveurs.

Voici un tableau de nos sauvegardes :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Incrémentielle	Serveurs 20h	Serveurs 20h	Serveurs 20h	Serveurs 20h	Serveurs 20h		
Complète						Serveurs 20h	NAS 20h





Serveur DFS (Distributed File System)

Afin que vos données puissent être sauvegardée et récupérée aisément, elles ne devront surtout pas se situer sur vos postes respectifs. Chaque utilisateur aura accès sur son poste à un dossier partagé dans lequel il pourra ranger ses fichiers et travailler dessus.

Ces dossiers partagés sont stockés sur le serveur virtuel DFS Data1 et répliquée sur le second serveur virtuel DFS Data2.

Un serveur DFS organise des ressources partagées sur plusieurs ordinateurs en un seul point de convergence pour fournir une arborescence logique. En gros, un seul dossier partagé DFS sert de point d'accès à d'autres dossiers sur le réseau, qu'importe de quelle machine il vient.

Ce système à l'avantage de permettre un accès plus rapide et fluide aux dossiers partagés.

Clichés instantanés

Concernant la récupération immédiate des fichiers sur les dossiers partagés, un processus de clichés instantanées est paramétré sur les serveurs Data. Cela permet d'obtenir des copies ponctuelles de fichiers qui se trouvent sur des ressources partagées, comme par exemple nos serveurs de fichiers. Grâce aux clichés instantanés de dossiers partagés, les utilisateurs peuvent afficher le contenu des fichiers et des dossiers partagés à différents moments. Il s'avère utile d'accéder à des versions précédentes des fichiers lorsque les utilisateurs les suppriment par mégarde ou souhaite revenir sur une version plus ancienne.



Gestion de Parc

Vous nous avez signalé les problèmes suivants sur votre gestion de parc :

- Pas de gestion des contrats de maintenance et de gestion des garanties (\pm 3j/poste)
- Une gestion des incidents inexiste et donc pas de suivi ni de base de connaissances (230h en 2011)

Afin de palier à ces problèmes et d'assurer une bonne gestion de votre parc informatique, nous mettrons en place un logiciel adéquat.

Nous avons choisi de mettre en place GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) qui est un logiciel ne nécessitant pas de licence et donc aucun investissement à prévoir pour ce qui est du logiciel en lui-même.

1. Pourquoi GLPI ?

Comme cité précédemment, GLPI est un logiciel 100% libre qui demande une certaine connaissance des outils pour l'installation.

Néanmoins, une fois installé il est facile à l'utiliser et très intuitif tant côté administration que côté consultation.

GLPI est une application à interface Web pour gérer l'ensemble de vos problématiques de gestion de parc informatique : de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.

- Points forts :
 - Logiciel libre
 - Intuitif
 - Très complet
- Points faibles :
 - Pas de support assistance en ligne (forum et F.A.Q)
 - Complexé à l'installation

Bien que GLPI comporte des points faibles, cette solution correspond à vos besoins et rentre dans le cadre d'une gestion de parc ordonnée et stable.

Nous avons établi un tableau comparatif de divers logiciels de gestion de parc regroupant des critères communs afin qui vous puissiez avoir un visu direct des performances de GLPI (tableau en annexe).



2. GLPI et votre besoin ?

Ce logiciel englobe beaucoup de fonctionnalités ainsi qu'un large panel de plugins additionnels afin de rajouter des outils à GLPI.

Parmi ses fonctionnalités, GLPI permet en autre :

- D'inventorier de façon précise l'ensemble du matériel informatique du parc
 - Ordinateurs (fixe et/ou portable)
 - Moniteurs
 - Logiciels (ex : Microsoft Office)
 - Réseaux (ex : switch, routeurs,...)
 - Périphériques (ex : disques dur externe)
 - Imprimantes
 - Cartouches
 - Consommables
 - Téléphones
- D'assurer un suivi des garanties avec date d'achat, de fin de garantie et de durée de cette dernière. Un système d'alerte est aussi mis en place afin de prévenir la ou les personnes concernées de l'expiration des garanties des équipements appartenant au parc informatique.
- De déclarer et de gérer les incidents en interne par le biais un outil de création et d'administration de tickets d'incidence.

Deux profils ont été créés à cet effet (consultant et administrateur) :

- Consultant : Destiné aux utilisateurs lambda de l'entreprise.
Ces derniers pourront créer des tickets directement dans GLPI avec leurs identifiants.
Dès lors que l'incident sera en traitement ou résolu, ils auront accès à un Dashboard résumant l'état d'avancement de leurs demandes auprès du service informatique ainsi que la personne ayant pris en charge sa demande.
Une « Foire aux questions » et aussi à leur disposition afin de consulter les incidents déjà résolus afin de pouvoir avoir des éléments de réponse avant de créer un ticket.
- Administrateur : Destiné au personnel du service informatique.
Ces derniers auront un total accès à GLPI tant en terme de consultation qu'en administration. Le service informatique pourra administrer la base



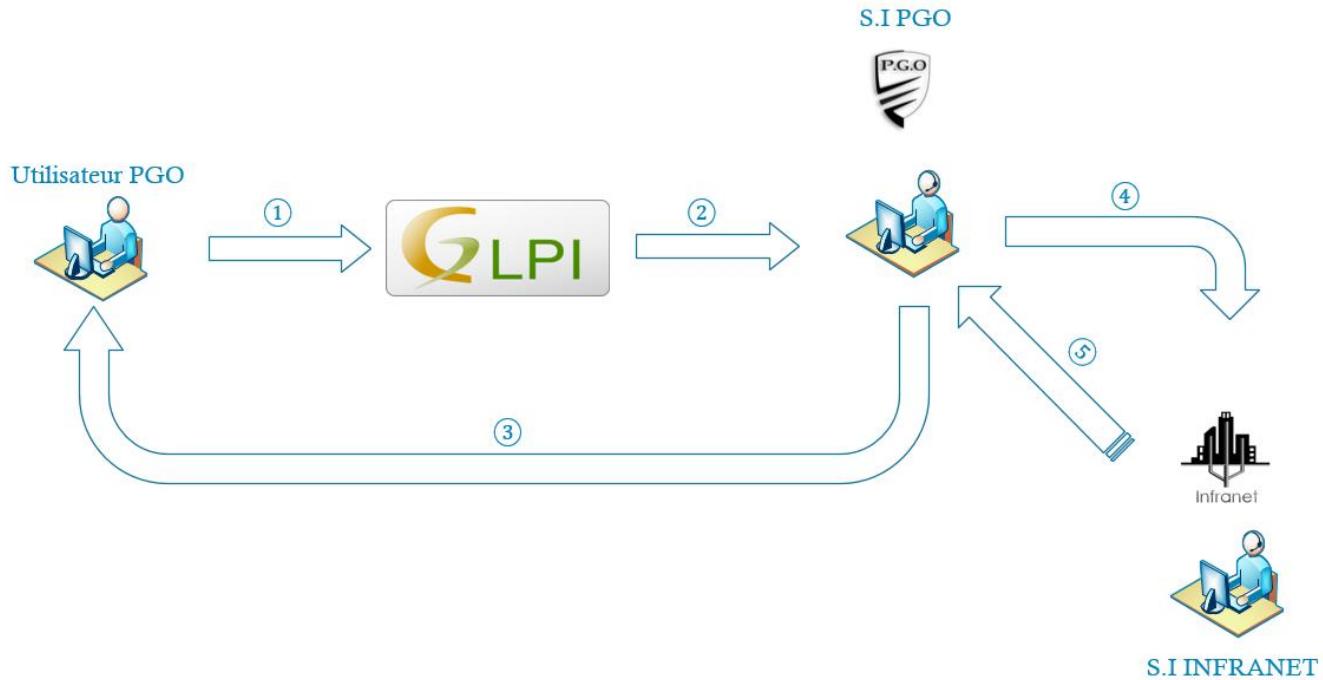
en y ajoutant, modifiant ou supprimant des éléments afin que cette dernière soit à jour.

Un Dashboard modifiable est également à leur disposition pour la gestion des tickets, l'état du parc informatique, les alertes en cours et une planification de tâches à effectuer.

- De plus, GLPI permet une totale gestion de vos fournisseurs et des contrats établis avec ces derniers. Ce logiciel inclut de même une gestion des budgets afin d'en assurer une bonne maîtrise.
- Nous avons décidé de rajouter des fonctionnalités à GLPI afin que d'automatiser certaines tâches et d'accéder à des visu direct sur des informations capitales.
 - En premier lieu, un outil de transfert de tickets a été mis en place afin de pouvoir envoyer l'état d'avancement de l'incident directement en interne ou bien même vers des adresses de messagerie externe à l'entreprise.
 - Par la suite, nous avons rajouté deux outils qui amélioreront sensiblement l'état du parc informatique.
 - Le premier permet de créer une arborescence de l'ensemble du parc en regroupant les différents sites en dossier dans lesquels seront affichés l'ensemble du matériel répertorié sur ce site dans GLPI.
 - Le second permet de créer de façon automatique un plan du parc informatique sous forme de schéma ce qui permettra d'avoir très vite un visu rapide et clair sur l'entreprise.



3. Schéma de gestion des incidents

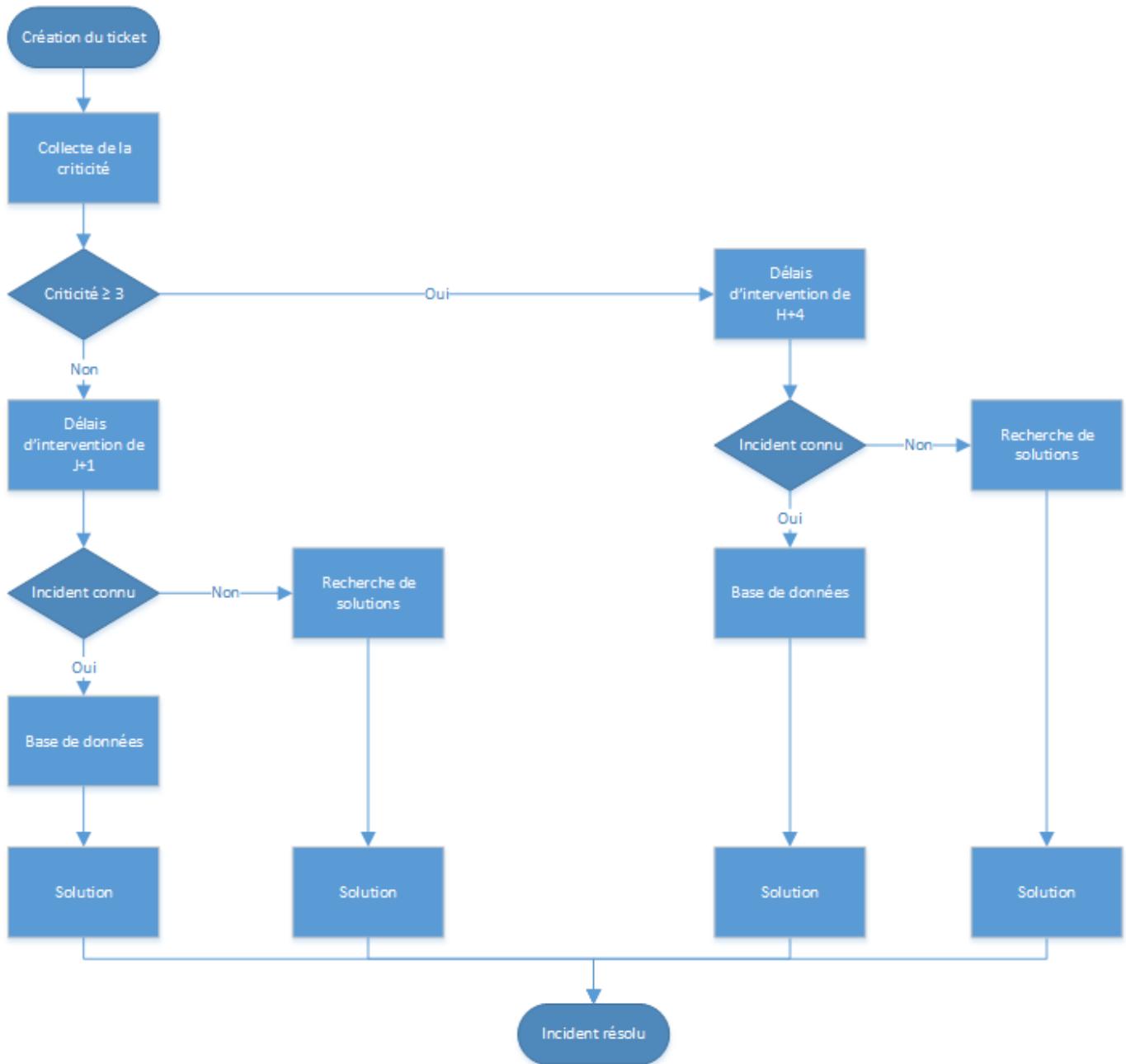


- ① L'utilisateur déclare un incident dans GLPI
- ② L'incident déclaré est envoyé au Service Informatique PGO. De là, deux options sont envisageables :
 - ③ La demande est traitée et résolue par le Service Informatique de PGO.
 - ④ La demande ne peut être traitée par PGO et le ticket est transféré au Service Informatique d'Infranet.
- ⑤ Le S.I d'Infranet informe le S.I PGO de la résolution de la demande. Au S.I PGO d'informer l'utilisateur de la résolution de sa demande.



4. Diagramme détaillé des tickets

Afin de mieux comprendre notre système de tickets, nous avons réalisés un diagramme récapitulant notre système de tickets.





Proposition financière

Suite aux recherches effectuées, nous avons pu établir une liste de devis classé par type.

Ainsi nous avons :

Matériel

Type de matériel	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT
Postes fixes bureautique	25	446,00 €	11 150,00 €
Postes fixes techniques	6	779,00 €	4 674,00 €
Serveurs	2	2 554,00 €	5 108,00 €
Ecrans	35	116,00 €	4 060,00 €
NAS	1	269,00 €	269,00 €
Onduleur	1	1 200,00 €	1 200,00 €
Total HT			26 461,00 €

Logiciel

Type de logiciel	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT
Office Starter	35	0,00 €	0,00 €
Turbocad	5	999,00 €	4 995,00 €
Kaspersky	37	33,00 €	1 221,00 €
Sage Suite	1	4 000,00 €	4 000,00 €
GLPI	1	0,00 €	0,00 €
Total HT			10 216,00 €

Prestation

Type de contrat	Nombre d'heures	Prix unitaire HT	Prix total HT
Assistance	90	90,00 €	8 100,00 €
Maintenance	30	90,00 €	2 700,00 €
Total HT			10 800,00 €



✿ Recyclage de l'existant

Désignation	Quantité	Qté en Kg	Prix HT contrat	remise	total HT
Ecrans cathodiques	4	60	13,20 €	15%	11,22 €
Ordinateurs	37	444	0,00 €	0	0,00 €
Serveur	1	15	0,00 €	0	0,00 €
Ecrans LCD	22	110	24,20 €	15%	20,57 €
Imprimante	1	25	2,50 €	20%	2,00 €
Désignation	Quantité	Prix M3	Prix HT contrat	Total	
Conditionnement (par M3)	10	9,00 €	90,00 €	90,00 €	
transport (par 5M3)	2	110,00 €	220,00 €	220,00 €	
			Total HT	343,79 €	

✿ Formation et installation

Au vu du renouvellement de plusieurs logiciels, ainsi que du matériel, nous avons prévu de faire une formation d'initiation et de sensibilisation aux utilisateurs de votre entreprise.

De ce fait, avant le déploiement, nous vous proposons de faire venir, par petit groupe, vos employés dans nos locaux, pour qu'ils puissent voir, découvrir et tester leurs futurs postes de travaux.

Nous avons bien conscience que cette absence entraînera un coût. Malgré tout, nous pensons que la demi-journée prise pour cette information sera vite amortie, notamment du fait que les utilisateurs connaîtront déjà leur nouvel environnement de travail, leurs faisant gagner du temps, et réduisant le risque d'incident suite au déploiement du nouveau système.

Nous avons aussi estimé le coût allant de la recherche de solution jusqu'à l'installation finale du système.



Nous avons donc :

- ◆ Coût estimé Formation : 3400€

En sachant que, du fait que vous cotisez tous les mois aux organismes de formation de type OPCA, vous avez le droit de bénéficier d'une aide à la formation de vos employés, aide allant jusqu'à 85% du coût de la formation.

- ◆ Coût estimé de l'installation du système : 7000€

Ce coût correspond à l'étude de la solution, la préparation et les tests du nouveau matériel, des sauvegardes, et enfin de l'installation finale du système. Est inclus dans le prix le déplacement des techniciens sur votre site pour les manœuvres nécessaires au bon déroulement du déploiement.

Coût final : 58811,69€

Grâce à nos partenariats, et suite à plusieurs remises de notre part, nous vous proposons un devis final, système clé en main, d'un montant de 58 811,69 euros HT.



Infranet
12 rue du cardinal Richaud – Bordeaux



Silver Solutions pour les moyennes entreprises



Thierry Troifois
PGO

Réf.de l'ODP : 1xxxP

	PU HT	Qte	PT HT
Cout final solution matériel	avec remise de 10%	1	23 814,90 €
Cout final solution logiciel	avec remise de 5%	1	11 453,00 €
Cout final prestation	10 800,00 €	1	10 800,00 €
Recyclage matériel	343,79 €	1	343,79 €
Cout final Formation aux nouveaux outils	3 400,00 €	1	3 400,00 €
Cout final préparation et installation du système	7 000,00 €	1	7 000,00 €

TOTAL HT

56 811,69 €



Contribution environnementale DEEE incluse dans le prix de cession unitaire HT

Hugo Reine
hugo.reine@infranet.fr

Pour le client
(signature précédée de "Bon pour accord")



Option	à définir
Contrat GFI Comprend les mise à jour des produits et l'assistance.	1 0,00 €

Proposition en location évolutive

Si vous le souhaitez nous pouvons vous communiquer sur les bases de ce devis une simulation en location évolutive de notre partenaire spécialisé dans la location de matériel informatique.

Garantie d'installation Infranet : toute intervention nécessaire à la correction d'un problème de configuration lié à l'installation décrite dans ce devis sera traité dans le cadre de la garantie d'installation Infranet (valable un mois à compté de la date de livraison du serveur).

Validité : Cette offre est valable jusqu'à la fin du mois

Conditions de paiement: Paiement à la commande

Conditions générales de vente : Consultables sur www.infranet.fr/cgv.pdf

Conditions tarifaire d'intervention : toute intervention hors devis et hors contrat est facturée au temps réel (temps de déplacement en plus en cas d'intervention sur site) au taux horaire de 115 € HT (135 € HT en cas d'intervention urgente = moins de 8 heures ouvrées).

T.V.A. : 20,0%

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions de croire, Monsieur, à l'expression de nos salutations distinguées.



Contrat de maintenance



Infranet	Réf. : Contrat PGO/A/xxxxxx-1311			Date :	Jour/Mois/Année
Révision (s) :					



Contrat de maintenance

- CONTRACTANTS -

Entre les soussignés :

1°/ - La Société Infranet, Société à responsabilité limitée au capital de 150000 €, ayant son siège social au 35 rue Jean Jaurès, 75000 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro B 980 821 562,

Représentée par Monsieur Untel régulièrement habilité aux présentes,

DE PREMIERE PART,

Ci-après dénommée LE PRESTATAIRE,

ET :

2°/ La Société PGO Société par Actions Simplifiées au capital de xxxxxx€, ayant son siège social ZI, 192 avenue du Marechal Gallieni, 40115 Hossegor, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de HOSSEGOR sous le numéro B 428 671 234,

Représentée aux fins des présentes par Monsieur Troisfois,

DE SECONDE PART,

Ci-après dénommés LE CLIENT,

ARTICLE I – DEFINITIONS

Interlocuteur privilégié

Par ce titre, il faut entendre la personne désignée par le CLIENT comme étant le correspondant auprès du PRESTATAIRE pour toutes questions relatives au fonctionnement du système informatique, et seul autorisé à formuler une demande de soutien et/ou assistance.

Système informatique du Client

Cette expression désigne l'ensemble des matériels, leur environnement, détenu par le CLIENT faisant l'objet de la présente prestation. Par convention, celui-ci est ci-après dénommé « Système ».



Site d'utilisation

Cette expression désigne le lieu géographique précis où le système informatique du CLIENT est utilisé et maintenu par ce dernier, à l'exclusion de tout autre lieu.

Courriel

Cette expression désigne l'ensemble des correspondances et messages transmis via Internet, à l'adresse du PRESTATAIRE, à savoir : contact@infranet.fr.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat guide et dirige l'interprétation des autres documents contractuels qui pourraient intervenir entre les parties, tels que les annexes aux présentes et tout autre document, correspondance ou autre élément échangé entre les soussignés, ces derniers étant d'un ordre de priorité inférieur.

En conséquence en cas de contradiction entre les différents documents contractuels au sujet de la réalisation d'une obligation ou l'exercice d'un droit, le document de niveau supérieur prévaudra pour l'obligation ou le droit en cause.

ARTICLE 3 – OBJET

Le présent contrat a pour objet exclusif l'entretien, le dépannage des matériels et services décrits dans l'annexe, conformément aux dispositions ci-après du présent contrat.

Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse ZI, 192 avenue du Marechal Gallieni, 40115 Hossegor.

Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance ou le remplacement des supports magnétiques tels que disques, cartouches, disquettes ...

ARTICLE 4 – ENTRETIEN

CONTROLE DU MATERIEL

Le PRESTATAIRE assurera un contrôle du matériel à la demande du CLIENT. Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, à la main d'œuvre du remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.



PERIODICITE

La périodicité de ces visites de contrôle sera fixée par le CLIENT avec une visite par mois, une tous les deux mois ou une tous les trois mois.

ARTICLE 5 – EXCLUSIONS

Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants : le matériel remplacé, non-respect des normes d'entretien par le CLIENT, l'achat des fournitures, utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, négligence ou faute du personnel du CLIENT, adjonctions ou connexions de matériel ou d'unité d'une autre marque sans mise au courant du CLIENT, modifications des spécifications de la machine, utilisation de fournitures autres que celles préconisées par le PRESTATAIRE, variations ou défaillances du courant électrique ou pannes téléphoniques, programmation incorrecte, défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique, réparations ou entretien effectués par des personnes étrangères au PRESTATAIRE, déplacement ou transport du matériel, le remplacement des pièces défectueuses quel qu'en soit la cause.

ARTICLE 6 – REGISTRE DES ANOMALIES

Le CLIENT devra tenir un registre sur lequel il devra consigner toutes les anomalies, incidents ou pannes concernant le matériel ; il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraînés ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement.

ARTICLE 8 – ACCES AU MATERIEL

Le CLIENT s'engage à laisser au personnel envoyé par le prestataire le libre accès au matériel couvert par le présent contrat ; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le matériel nécessaires à l'exécution des travaux de réparation.

DEPLACEMENT

Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par le PRESTATAIRE, pendant les heures normales de travail les jours ouvrables du lundi au vendredi. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail après 18h00, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés suivant accord conclu préalablement entre les parties.



ACCES RETRADE

Au cas où le technicien envoyé par le PRESTATAIRE ne pourrait avoir accès au matériel du fait du CLIENT, le temps passé par le technicien ne pourra excéder 15 minutes d'attente et il vous sera remis un avis de passage. Vous recevrez également votre facture par courrier avec accusé de réception.

ARTICLE 9 – MODE D’INTERVENTION

Intervention à distance

9.1.1 – Assistance téléphonique

a) *Nature de l'intervention*

Le PRESTATAIRE pourra fournir une assistance téléphonique afin d'apporter au CLIENT tout élément d'information et également toute assistance dans le fonctionnement de ses logiciels.

En cas d'anomalie ou d'un incident sur les logiciels du CLIENT, le PRESTATAIRE s'efforcera de corriger l'anomalie ou d'y apporter une solution de contournement par téléphone.

Si l'anomalie persiste, le PRESTATAIRE effectuera un nouveau diagnostic sur la base de documents caractérisant l'incident, qui, sur sa demande, lui auront été préalablement transmis par le CLIENT.

Le PRESTATAIRE après avoir établi un nouveau diagnostic jugera de l'utilité d'intervenir à distance ou sur site.

b) *Modalités*

L'assistance téléphonique pourra être ouverte sur simple appel de l'interlocuteur privilégié désigné au présent contrat, et selon les disponibilités du PRESTATAIRE, du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h et le vendredi ou veille de jours fériés de 9h à 12h30 et de 14h à 17h (sauf jours fériés).

9.1.2 – Télémaintenance

a) *Nature de l'intervention*

La correction des anomalies signalées par le CLIENT pourra se faire par intervention à distance du technicien du PRESTATAIRE sur les logiciels au moyen de tous supports de communication.



b) Modalités

Ces opérations pourront s'effectuer du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h et le vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h (sauf jours fériés).

Elles font suite à une demande d'intervention requise :

- soit par l'interlocuteur privilégié par téléphone, fax, courriel ;
- par toute autre personne habilitée à cette fin par le CLIENT, auquel cas, une confirmation écrite par fax ou courrier est requise.

Après diagnostic du support distant, le PRESTATAIRE planifie avec le CLIENT la date d'intervention à distance ou sur site.

9.1.3 - Voie d'intervention électronique

Le CLIENT dispose dans le cadre du présent contrat d'une adresse courriel du PRESTATAIRE (contact@infranet.fr), destinée à recevoir les questions et problèmes relatifs au fonctionnement des logiciels du CLIENT et qui ne nécessite pas d'intervention urgente.

L'accès à ce service est ouvert à l'ensemble du personnel du CLIENT.

Après réception de la demande d'intervention du CLIENT, le PRESTATAIRE planifie avec le CLIENT l'éventuel mode et la date d'intervention requise.

9.2 Intervention sur site

9.2.1 - Contenu de la prestation

L'intervention consiste dans le déplacement sur le site d'utilisation du CLIENT d'un technicien du PRESTATAIRE pour l'analyse et la correction des éventuelles anomalies et/ou incidents du logiciel, ou tout autre prestation sollicitée par le CLIENT et qui rentrerait dans le champ d'application du présent contrat.

9.2.2 - Modalités

Des interventions sur sites peuvent être périodiques et planifiées selon le choix du CLIENT.

La demande d'intervention ponctuelle du CLIENT auprès du PRESTATAIRE pourra se faire par l'intermédiaire de :

- son interlocuteur privilégié désigné aux présentes, par téléphone, télécopie ou courriel ;



- toute autre personne habilitée à cette fin par le CLIENT, auquel cas, une confirmation écrite par fax ou courrier est requise.

A la demande du PRESTATAIRE, et si l'anomalie et/ou l'incident présentent une difficulté particulière, le CLIENT devra transmettre par tous moyens au PRESTATAIRE tout document ci-après désigné « support distant » caractérisant l'anomalie, afin de lui faciliter la compréhension du problème rencontré et précisant notamment les conditions d'utilisation du logiciel lors de l'apparition de l'anomalie et/ou de l'incident.

Après réception de la demande d'intervention du CLIENT ou sur décision du PRESTATAIRE après diagnostic du support distant, le PRESTATAIRE planifie avec le CLIENT la date d'intervention sur site.

Ces interventions sur site pourront être effectuées de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures du lundi au vendredi ouvrés.

A tout moment le CLIENT peut demander au PRESTATAIRE d'intervenir de manière urgente ; le PRESTATAIRE s'engage alors à traiter sa demande de manière prioritaire, c'est à dire, dans un délai maximum de 8 heures ouvrées.

Ces demandes d'interventions urgentes devront se faire par fax ou téléphone du siège social du PRESTATAIRE.

ARTICLE 10 – COLLABORATION DES PARTIES

10.1 – Obligations du CLIENT

Le CLIENT collaborera avec le PRESTATAIRE en vue de lui fournir toutes les informations utiles à un bon déroulement de la prestation de maintenance, notamment en mentionnant tous les problèmes et anomalies rencontrées sur le système informatique.

Il lui indiquera toutes modifications matérielles et logicielles rattachés à ce système informatique.

Si le CLIENT demande le déplacement d'un collaborateur du PRESTATAIRE sur un site d'utilisation autre que celui mentionné dans le présent Contrat, et à défaut de tout accord entre les parties, le PRESTATAIRE pourra facturer la dite intervention suivant son barème d'intervention hors contrat ou refuser d'intervenir.



Le CLIENT devra communiquer toute information liée au fonctionnement de son système informatique et laisser le libre accès de celui-ci aux collaborateurs du PRESTATAIRE.

10.2 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

LE PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre pour l'exécution de l'ensemble des prestations à sa charge en vertu des présentes, toute la diligence requise et à faire tout ce qui est en son pouvoir pour mener à bien les prestations qui lui sont confiées.

D'un commun accord, les parties conviennent que le PRESTATAIRE n'est soumis qu'à une obligation de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultats.

Le PRESTATAIRE s'oblige à disposer de collaborateurs possédant une formation suffisante. Seul le PRESTATAIRE peut déterminer s'il est compétent à intervenir sur un « incident » et/ou anomalie ou une demande de la part du CLIENT dans le cadre du présent Contrat.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages matériels, incorporels ou corporels, de quelque nature que ce soit, consécutifs à l'intervention de ses services, sauf dans les cas où le CLIENT aura établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute du PRESTATAIRE.

En tout état de cause, et dans l'hypothèse où la responsabilité du PRESTATAIRE serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que le PRESTATAIRE pourra être amené à verser au CLIENT ne pourra excéder le montant perçu par le PRESTATAIRE au titre du présent contrat et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

ARTICLE 11 – CONDITIONS FINANCIERES

11.1 – Principe : acquisition d'un Crédit d'heures annuel

Par le présent contrat, le CLIENT acquiert à titre ferme et définitif un volume annuel d'heures, désigné ci-après crédit d'heures au tarif indiqué aux CONDITIONS PARTICULIERES.

Ce crédit d'heures comprend le temps d'intervention proprement dit et le temps de trajet (aller/retour) nécessaire au PRESTATAIRE pour se rendre au site d'utilisation du CLIENT, ainsi que le temps pour la réalisation et le diagnostic du support distant.

Le crédit d'heures est annuel et réparti équitablement en quatre trimestres, le 4ème trimestre clos l'utilisation des heures.



Au-delà de ce volume annuel d'heures, le PRESTATAIRE pourra continuer d'intervenir sur la demande du CLIENT, selon les conditions décrites à l'article 11.3 ci-après.

11.2 - Suivi Trimestriel de la consommation du crédit d'heures annuel

Afin d'assurer le suivi de la consommation par le CLIENT du crédit d'heures acheté, objet du présent contrat, le PRESTATAIRE établira au terme de chaque trimestre un compte rendu des interventions qu'il aura effectuées pour le CLIENT. Le temps de ces interventions fera alors l'objet d'une imputation sur le crédit d'heures trimestriel/annuel dans les conditions ci-après.

Aucun compte rendu ne sera dressé si aucune intervention n'est intervenue au cours du trimestre précédent.

11.2.1- Les imputations des interventions à distance

Les interventions à distance seront imputées sur le crédit d'heures souscrit, au temps passé effectif. Un minimum de 15 minutes sera comptabilisé par intervention.

Exemple : une intervention à distance d'une heure effective sera imputée pour une heure.

11.2.2 - Les imputations des interventions sur site

Les interventions sur site seront imputées sur le crédit d'heures souscrit pour leur temps réel.

Exemple : Soit 1 heure 20 d'intervention sur site qui seront imputées sur le crédit d'heures pour une intervention de 1 heure 20 (déplacement en sus).

11.2.3 - Les imputations des interventions urgentes

Les interventions urgentes seront imputées sur le crédit d'heures souscrit pour leur temps réel majoré de 25%.

Exemple : 1 heure d'intervention en urgence sera imputée pour 1 heure 15 (déplacement en sus).

11.3 - Interventions supplémentaires

11.3.1- Principe

Le CLIENT acquiert un crédit d'heures par trimestre. Au-delà de ce crédit d'heures trimestriel, le CLIENT pourra continuer à solliciter les services du PRESTATAIRE.



Sous réserve des dispositions ci-après relatives au lissage, ces interventions supplémentaires seront facturées selon le tarif horaire indiqué à l'ANNEXE-CENTIONS PARTICULIERES du présent contrat sans majoration.

11.3.2 - Lissage

Sur la base du compte rendu trimestriel des heures consommées établi par le PRESTATAIRE, tout dépassement constaté au cours d'un des trois premiers trimestres civils de moins de 30 % du crédit d'heures trimestriel souscrit par le CLIENT, s'imputera sur le crédit d'heures restant. Le dépassement d'heures excédant ce seuil de 30 %, fera l'objet d'une facturation supplémentaire comme indiqué au 11.3.1 ci-dessus.

Tout dépassement au cours du 4^{ème} trimestre du crédit horaire restant, ne pourra faire l'objet que d'une facturation supplémentaire dans les conditions visées au 11.3.1 du présent article.

Exemples :

Hypothèse 1: contrat de 60 heures ; soit 15 heures par trimestre.

Si lors d'un des trois premiers trimestres de l'année civile, le CLIENT consomme 17 heures, la tolérance de 30% n'étant pas dépassée ($15 + 30\% = 19,5$), aucune facturation au titre d'interventions supplémentaires n'interviendra, mais le crédit d'heures restant sera réduit de 2 heures.

Hypothèse 2 : contrat de 60 heures ; soit 15 heures par trimestre.

Si lors d'un des trois premiers trimestres de l'année civile, le CLIENT consomme 22 heures, la tolérance de 30% est atteinte ($15 + 30\% = 19,5$). Aussi, il sera procédé à la facturation de 2,5 heures d'interventions supplémentaires. En outre, le crédit d'heures restant sera réduit de 4,5 heures ($19,5-15$).

ARTICLE 12 – PAIEMENT

12.1 - Conditions Générales

En contrepartie de l'ensemble des prestations décrites au présent contrat, le CLIENT s'engage à verser, au PRESTATAIRE une redevance trimestrielle correspondant au quart du prix du crédit d'heures annuel souscrit tel que défini à l'ANNEXE - CONDITIONS PARTICULIERES.



Cette redevance trimestrielle sera prélevée au CLIENT le 15 de chaque mois commençant un trimestre (soit : Janvier, Avril, Juillet et Octobre). Voir en fin de contrat pour autorisation de prélèvement.

12.2 - Révision annuelle

Les prix indiqués à la signature du Contrat sont révisables chaque année automatiquement au 1^{er} janvier.

Le prix du contrat hors taxe révisé, ci-après nommé « PC », sera obtenu après application de la formule suivante : $PC = PCo \times (IS / ISo)$

Définitions :

- PCo = Prix Contrat hors taxes à la signature du Contrat
- IS= Dernier indice SYNTÉC publié à la date de la révision.
- ISo = Dernier indice SYNTÉC publié à la signature du Contrat

Indice SYNTÉC : Indice publié par la Fédération des Syndicats de Sociétés d'Ingénierie, de Services Informatiques, d'Etudes et de Conseil. Le dernier indice connu à ce jour est notifié dans l'ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIERES.

12.3 – RETARD – DEFAUT DE PAIEMENT

Toute somme non payée à l'échéance entraînera le paiement d'intérêt de retard égal à 1 fois et demie le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif encaissé, et seront majorés du montant de l'indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement, fixée à 40 euros par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012.

En cas de non-paiement à 30 jours de son échéance et à une relance, le PRESTATAIRE se réserve la faculté de suspendre ou bloquer l'exécution du contrat sans autre préavis ni indemnité. Le CLIENT supportera seul toutes les conséquences quelles qu'elles soient de cette suspension de contrat.

La responsabilité d'une des parties ne pourra être recherchée dans le cas où l'inexécution d'une de ses obligations serait due à un cas de force majeure.

ARTICLE 13 - DUREE ET RESILIATION

Le présent contrat prend effet à compter de ce jour et pour une durée expirant au 31 décembre de l'année civile en cours.



Il sera ensuite renouvelé par tacite reconduction pour chaque année civile, sauf dénonciation de l'une des parties adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou lettre remise en main propre au plus tard trois (3) mois avant la fin de l'année civile.

ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties aux présentes ne pourra être recherchée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit.

Outre les évènements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des parties seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'évènements indépendants de leur volonté expresse empêchant l'exécution normale du présent contrat, tels que :

- grève générale ou paralysante,
- cataclysme, explosion,
- indisponibilité totale ou partielle d'énergie, de transport ou des moyens de communication,
- décisions contraignantes des autorités civiles ou militaires, ou tout autres causes indépendantes de la volonté des parties rendant impossible ou exorbitante l'exécution des engagements.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par tout moyen.

ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage expressément à maintenir confidentiels toute information (technique, scientifique ou commerciale) et tout savoir-faire qui lui seraient transmis par l'autre partie ou qu'il serait amené à connaître dans le cadre du Contrat.

L'obligation de confidentialité prévue au présent article demeurera en vigueur pendant toute la durée du contrat et ensuite pendant un délai de 3 ans suivant la résiliation du présent contrat quelle qu'en soit la cause.



ARTICLE 16 - MODIFICATIONS AUX CONTRAT

Le présent contrat pourra être modifié par voie d'avenant signé des deux parties, dans la limite d'une fois par an. La modification ne pouvant intervenir que sur un changement de trimestre.

ARTICLE 17 - ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Le présent contrat est régi par la loi française alors même que le CLIENT ou le PRESTATAIRE serait de nationalité étrangère et/ou que le contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger.

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat et qui ne pourrait être résolu à l'amiable sera soumis au tribunal de BORDEAUX compétent en matière de droit commun, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

ARTICLE 18 – ENGAGEMENT

Fait en deux exemplaires originaux

A BORDEAUX

Le

Signature & cachet du Client :

Signature & cachet d'INFRANET :



ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIERES

1 – Interlocuteur privilégié

Le CLIENT désigne Mr Troisfois comme interlocuteur privilégié du PRESTATAIRE.

2 – Site(s) d'utilisation

Le CLIENT déclare que son site d'utilisation est :

- ZI, 192 avenue du Marechal Gallieni, 40115 Hossegor

3 – Matériel pris en charge

- Postes fixes bureautiques et techniques
- Postes portables
- Ecrans
- Serveurs
- Switchs
- Onduleur
- Routeur
- Nas
- Imprimantes

4 – Conditions tarifaires

Le CLIENT souscrit un service de maintenance et de support, tel que défini ci-après.

Services	Volume annuel	Tarif mensuel
Crédit d'heures annuel d'interventions choisi : <ul style="list-style-type: none">- support courriel, téléphonique & prise de main- interventions sur site planifiées et sur demande	30 heures	90 €
Total mensuel hors dépassement ou urgences		2700 € HT

**Le nombre de déplacement d'un technicien sur site sera limité à 5.**

L'unité minimum de temps pour les interventions distantes est le quart d'heure.

Le temps de déplacement aller-retour du PRESTATAIRE sur le(s) site(s) d'utilisation est arrêté par les parties à 3 heures.

Le dernier indice SYNTEC publié au jour du présent contrat est d'août 2013 (245,8).

Fait en deux exemplaires originaux

A BORDEAUX

Le

Signature & cachet du Client :

Signature & cachet d'INFRANET :



MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Référence Unique du Mandat

I N F R A N E T

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez INFRANET SARL à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'INFRANET SARL. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Identifiant créancier SEPA (ICS) : F R 7 6 W W W 5 5 5 3 7 2

CREANCIER

Non du créancier : INFRANET SARL

Adresse (N° et Rue) : 35 rue Jean Jaurès

Code Postal et Ville : 75000 Paris

Dissertations

Nom du débiteur :

.....

Adresse (N° et Rue) :

• • • • • • •
• • • • • • •
• • • • • • •

Code Postal et Ville :

Société INFRANET-12 rue du cardinal Richaud – 33000 Bordeaux Tél : 05 57 53 62 12
– Fax : 05 57 53 62 13 –



Pour un prélèvement

Récurre
nt

Unique

Le

.....

A

.....

Sianature et tampon :



Contrat d'assistance



Infranet

Réf. : Contrat PGO/A/xxxxxx-1311 Date : Jour/Mois/Année

Révision (s) :

Révision (s) :				



Contrat d'Assistance

– CONTRACTANTS –

Entre les soussignés :

1°/ - La Société Infranet, Société à responsabilité limitée au capital de 150000 €, ayant son siège social au 35 rue Jean Jaurès, 75000 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro B 980 821 562,

Représentée par Monsieur Untel régulièrement habilité aux présentes,

DE PREMIERE PART,

Ci-après dénommée LE PRESTATAIRE,

ET :

2°/ La Société PGO Société par Actions Simplifiées au capital de xxxxxx€, ayant son siège social ZI, 192 avenue du Marechal Gallieni, 40115 Hossegor, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de HOSSEGOR sous le numéro B 428 671 234,

Représentée aux fins des présentes par Monsieur Troisfois,

DE SECONDE PART,

Ci-après dénommés LE CLIENT,

ARTICLE I – DEFINITIONS

1.1 - Interlocuteur privilégié

Par ce titre, il faut entendre la personne désignée par le CLIENT comme étant le correspondant auprès du PRESTATAIRE pour toutes questions relatives au fonctionnement des logiciels, et seul autorisé à formuler une demande de soutien et/ou assistance.

1.2 - Site d'utilisation

Cette expression désigne le lieu géographique précis où les logiciels du CLIENT sont utilisés et maintenus par ce dernier, à l'exclusion de tout autre lieu.

1.3 - Courriel



Cette expression désigne l'ensemble des correspondances et messages transmis via Internet, à l'adresse du PRESTATAIRE, à savoir : contact@infranet.fr.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat guide et dirige l'interprétation des autres documents contractuels qui pourraient intervenir entre les parties, tels que les annexes aux présentes et tout autre document, correspondance ou autre élément échangé entre les soussignés, ces derniers étant d'un ordre de priorité inférieur.

En conséquence en cas de contradiction entre les différents documents contractuels au sujet de la réalisation d'une obligation ou l'exercice d'un droit, le document de niveau supérieur prévaudra pour l'obligation ou le droit en cause.

ARTICLE 3 – OBJET

Le présent contrat a pour objet exclusif la fourniture par le PRESTATAIRE d'un service de soutien et d'assistance technique sur les logiciels (systèmes d'exploitation, applications et progiciels) du CLIENT au moyen d'interventions à distance ou sur site, et ce, conformément aux dispositions ci-après du présent contrat.

Le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre les moyens humains, la logistique, les logiciels dont il dispose pour fournir au CLIENT les dites prestations d'assistance et de soutien.

Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance matérielle des équipements.

ARTICLE 4 – NATURE DES PRESTATIONS

A la demande du CLIENT celui-ci peut bénéficier de toutes prestations (assistance, audit, installation, conseil...) relatives à l'ensemble de ses logiciels sous réserve de la non acceptation motivée du PRESTATAIRE.

ARTICLE 5 – ASSISTANCE SUR LES LOGICIELS

Le PRESTATAIRE assurera l'installation et le déploiement des nouveaux logiciels à la demande du client. Le technicien chargé de l'installation procédera aux vérifications, paramétrages utiles au bon fonctionnement du système.

Le PRESTATAIRE assurera le transfert de compétences à la prise en main du dit logiciel par les utilisateurs.



Le PRESTATAIRE n'assurera pas la formation administration paramétrage de ces logiciels au près du service informatique. Celle-ci devra faire l'objet d'une prestation spécifique et d'un devis.

ARTICLE 6 – ASSISTANCE A LA MAITRISE D'OUVRAGE

Le PRESTATAIRE assurera une assistance à la maîtrise d'ouvrage sur demande du client dans le cadre de nouveaux projets informatiques. Cette assistance portera sur la réalisation d'un cahier des charges fonctionnel, d'un cahier des charges technique, d'une analyse des réponses des candidats, d'un contrôle du bon déroulement du déploiement de la solution retenue.

De par son expertise, le PRESTATAIRE aura un devoir de conseil et d'information dans le cadre de la gestion de projet et de la sécurité du Système d'Information.

ARTICLE 7 – EXCLUSIONS

Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants :

- L'achat des logiciels, progiciels, système d'exploitation non compatibles avec l'environnement.
- L'utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, par négligence ou faute du personnel du CLIENT.
- Modifications des spécifications de logiciel.
- Variations ou défaillances du courant électrique.
- Installation ou paramétrage des applicatifs effectués par des personnes étrangères au PRESTATAIRE.

ARTICLE 8 – ACCES AU MATERIEL

Le CLIENT s'engage à laisser au collaborateur du PRESTATAIRE le libre accès au matériel et logiciels couvert par le présent contrat ; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs les mots de passe et le matériel nécessaires à l'exécution des tâches.

Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par le PRESTATAIRE, pendant les heures normales de travail les jours ouvrables du lundi au vendredi.

Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail après 18h00, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés suivant accord conclu préalablement entre les parties.



Au cas où le technicien envoyé par le PRESTATAIRE ne pourra avoir accès au matériel ou logiciel du fait du CLIENT, le temps passé par le technicien ne pourra excéder 15 minutes d'attente et il vous sera remis un avis de passage. Vous recevrez également votre facture par courrier avec accusé de réception

ARTICLE 9 – MODE D’INTERVENTION

9.1 Intervention à distance

9.1.1 – Assistance téléphonique

a) *Nature de l'intervention*

Le PRESTATAIRE pourra fournir une assistance téléphonique afin d'apporter au CLIENT tout élément d'information et également toute assistance dans le fonctionnement de ses logiciels.

En cas d'anomalie ou d'un incident sur les logiciels du CLIENT, le PRESTATAIRE s'efforcera de corriger l'anomalie ou d'y apporter une solution de contournement par téléphone.

Si l'anomalie persiste, le PRESTATAIRE effectuera un nouveau diagnostic sur la base de documents caractérisant l'incident, qui, sur sa demande, lui auront été préalablement transmis par le CLIENT.

Le PRESTATAIRE après avoir établi un nouveau diagnostic jugera de l'utilité d'intervenir à distance ou sur site.

b) *Modalités*

L'assistance téléphonique pourra être ouverte sur simple appel de l'interlocuteur privilégié désigné au présent contrat, et selon les disponibilités du PRESTATAIRE, du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h et le vendredi ou veille de jours fériés de 9h à 12h30 et de 14h à 17h (sauf jours fériés).

9.1.2 - Télémaintenance

a) *Nature de l'intervention*

La correction des anomalies signalées par le CLIENT pourra se faire par intervention à distance du technicien du PRESTATAIRE sur les logiciels au moyen de tous supports de communication.

b) *Modalités*



Ces opérations pourront s'effectuer du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h et le vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h (sauf jours fériés).

Elles font suite à une demande d'intervention requise :

- soit par l'interlocuteur privilégié par téléphone, fax, courriel ;
- par toute autre personne habilitée à cette fin par le CLIENT, auquel cas, une confirmation écrite par fax ou courrier est requise.

Après diagnostic du support distant, le PRESTATAIRE planifie avec le CLIENT la date d'intervention à distance ou sur site.

9.1.3 - Voie d'intervention électronique

Le CLIENT dispose dans le cadre du présent contrat d'une adresse courriel du PRESTATAIRE (contact@infranet.fr), destinée à recevoir les questions et problèmes relatifs au fonctionnement des logiciels du CLIENT et qui ne nécessite pas d'intervention urgente.

L'accès à ce service est ouvert à l'ensemble du personnel du CLIENT.

Après réception de la demande d'intervention du CLIENT, le PRESTATAIRE planifie avec le CLIENT l'éventuel mode et la date d'intervention requise.

9.2 Intervention sur site

9.2.1 - Contenu de la prestation

L'intervention consiste dans le déplacement sur le site d'utilisation du CLIENT d'un technicien du PRESTATAIRE pour l'analyse et la correction des éventuelles anomalies et/ou incidents du logiciel, ou tout autre prestation sollicitée par le CLIENT et qui rentrerait dans le champ d'application du présent contrat.

9.2.2 - Modalités

Des interventions sur sites peuvent être périodiques et planifiées selon le choix du CLIENT.

La demande d'intervention ponctuelle du CLIENT auprès du PRESTATAIRE pourra se faire par l'intermédiaire de :

- son interlocuteur privilégié désigné aux présentes, par téléphone, télécopie ou courriel ;
- toute autre personne habilitée à cette fin par le CLIENT, auquel cas, une confirmation écrite par fax ou courrier est requise.



A la demande du PRESTATAIRE, et si l'anomalie et/ou l'incident présentent une difficulté particulière, le CLIENT devra transmettre par tous moyens au PRESTATAIRE tout document ci-après désigné « support distant » caractérisant l'anomalie, afin de lui faciliter la compréhension du problème rencontré et précisant notamment les conditions d'utilisation du logiciel lors de l'apparition de l'anomalie et/ou de l'incident.

Après réception de la demande d'intervention du CLIENT ou sur décision du PRESTATAIRE après diagnostic du support distant, le PRESTATAIRE planifie avec le CLIENT la date d'intervention sur site.

Ces interventions sur site pourront être effectuées de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures du lundi au vendredi ouvrés.

A tout moment le CLIENT peut demander au PRESTATAIRE d'intervenir de manière urgente ; le PRESTATAIRE s'engage alors à traiter sa demande de manière prioritaire, c'est à dire, dans un délai maximum de 8 heures ouvrées.

Ces demandes d'interventions urgentes devront se faire par fax ou téléphone auprès du siège social du PRESTATAIRE.

ARTICLE 10 – COLLABORATION DES PARTIES

10.1 - Obligations du CLIENT

Le CLIENT collaborera avec le PRESTATAIRE en vue de lui fournir toutes les informations utiles à un bon déroulement de la prestation de soutien et d'assistance, notamment en mentionnant tous les problèmes et anomalies rencontrées sur les logiciels.

Il lui indiquera toutes modifications logicielles qui auraient été effectuées.

Le CLIENT s'engage à notifier par écrit au PRESTATAIRE tout événement qui l'affecterait et qui pourrait avoir une incidence sur l'application du présent contrat, tels que sans que cette liste soit exhaustive, toute opération de restructuration (fusion-absorption, scission, apport partiel d'actifs...), transfert de siège social ou du site d'utilisation, procédure collective, redressement et liquidation judiciaire...

Si le CLIENT demande le déplacement d'un collaborateur du PRESTATAIRE sur un site d'utilisation autre que celui mentionné dans le présent Contrat, et à défaut de tout accord entre les parties, le PRESTATAIRE pourra facturer la dite intervention suivant son barème d'intervention hors contrat ou refuser d'intervenir.



Le CLIENT devra communiquer toute information liée au fonctionnement de ses logiciels et laisser le libre accès de celui-ci aux collaborateurs du PRESTATAIRE.

10.2 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

LE PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre pour l'exécution de l'ensemble des prestations à sa charge en vertu des présentes, toute la diligence requise et à faire tout ce qui est en son pouvoir pour mener à bien les prestations qui lui sont confiées.

D'un commun accord, les parties conviennent que le PRESTATAIRE n'est soumis qu'à une obligation de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultats.

Le PRESTATAIRE s'oblige à disposer de collaborateurs possédant une formation suffisante. Seul le PRESTATAIRE peut déterminer s'il est compétent à intervenir sur un « incident » et/ou anomalie ou une demande de la part du CLIENT dans le cadre du présent Contrat.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages logiciels, incorporels ou corporels, de quelque nature que ce soit, consécutifs à l'intervention de ses services, sauf dans les cas où le CLIENT aura établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute du PRESTATAIRE.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être recherchée notamment en cas de perte de données et d'informations ou de perte d'exploitation.

En tout état de cause, et dans l'hypothèse où la responsabilité du PRESTATAIRE serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que le PRESTATAIRE pourra être amené à verser au CLIENT ne pourra excéder le montant perçu par le PRESTATAIRE au titre du présent contrat et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

ARTICLE 11 – CONDITIONS FINANCIERES

11.1 – Principe : acquisition d'un Crédit d'heures annuel

Par le présent contrat, le CLIENT acquiert à titre ferme et définitif un volume annuel d'heures, désigné ci-après crédit d'heures au tarif indiqué aux CONDITIONS PARTICULIERES.

Ce crédit d'heures comprend le temps d'intervention proprement dit et le temps de trajet (aller/retour) nécessaire au PRESTATAIRE pour se rendre au site d'utilisation du CLIENT, ainsi que le temps pour la réalisation et le diagnostic du support distant.



Le crédit d'heures est annuel et réparti équitablement en quatre trimestres, le 4ème trimestre clos l'utilisation des heures.

Au-delà de ce volume annuel d'heures, le PRESTATAIRE pourra continuer d'intervenir sur la demande du CLIENT, selon les conditions décrites à l'article 11.3 ci-après.

11.2 - Suivi Trimestriel de la consommation du crédit d'heures annuel

Afin d'assurer le suivi de la consommation par le CLIENT du crédit d'heures acheté, objet du présent contrat, le PRESTATAIRE établira au terme de chaque trimestre un compte rendu des interventions qu'il aura effectuées pour le CLIENT. Le temps de ces interventions fera alors l'objet d'une imputation sur le crédit d'heures trimestriel/annuel dans les conditions ci-après.

Aucun compte rendu ne sera dressé si aucune intervention n'est intervenue au cours du trimestre précédent.

11.2.1- Les imputations des interventions à distance

Les interventions à distance seront imputées sur le crédit d'heures souscrit, au temps passé effectif. Un minimum de 15 minutes sera comptabilisé par intervention.

Exemple : une intervention à distance d'une heure effective sera imputée pour une heure.

11.2.2 - Les imputations des interventions sur site

Les interventions sur site seront imputées sur le crédit d'heures souscrit pour leur temps réel.

Exemple : Soit 1 heure 20 d'intervention sur site qui seront imputées sur le crédit d'heures pour une intervention de 1 heure 20 (déplacement en sus).

11.2.3 - Les imputations des interventions urgentes

Les interventions urgentes seront imputées sur le crédit d'heures souscrit pour leur temps réel majoré de 25%.

Exemple : 1 heure d'intervention en urgence sera imputée pour 1 heure 15 (déplacement en sus).

11.3 - Interventions supplémentaires

11.3.1- Principe



Le CLIENT acquiert un crédit d'heures par trimestre. Au-delà de ce crédit d'heures trimestriel, le CLIENT pourra continuer à solliciter les services du PRESTATAIRE.

Sous réserve des dispositions ci-après relatives au lissage, ces interventions supplémentaires seront facturées selon le tarif horaire indiqué à l'ANNEXE-CENTIONS PARTICULIERES du présent contrat sans majoration.

11.3.2 - Lissage

Sur la base du compte rendu trimestriel des heures consommées établi par le PRESTATAIRE, tout dépassement constaté au cours d'un des trois premiers trimestres civils de moins de 30 % du crédit d'heures trimestriel souscrit par le CLIENT, s'imputera sur le crédit d'heures restant. Le dépassement d'heures excédant ce seuil de 30 %, fera l'objet d'une facturation supplémentaire comme indiqué au 11.3.1 ci-dessus.

Tout dépassement au cours du 4^{ème} trimestre du crédit horaire restant, ne pourra faire l'objet que d'une facturation supplémentaire dans les conditions visées au 11.3.1 du présent article.

Exemples :

Hypothèse 1: contrat de 60 heures ; soit 15 heures par trimestre.

Si lors d'un des trois premiers trimestres de l'année civile, le CLIENT consomme 17 heures, la tolérance de 30% n'étant pas dépassée ($15 + 30\% = 19,5$), aucune facturation au titre d'interventions supplémentaires n'interviendra, mais le crédit d'heures restant sera réduit de 2 heures.

Hypothèse 2 : contrat de 60 heures ; soit 15 heures par trimestre.

Si lors d'un des trois premiers trimestres de l'année civile, le CLIENT consomme 22 heures, la tolérance de 30% est atteinte ($15 + 30\% = 19,5$). Aussi, il sera procédé à la facturation de 2,5 heures d'interventions supplémentaires. En outre, le crédit d'heures restant sera réduit de 4,5 heures ($19,5-15$).

ARTICLE 12 – PAIEMENT

12.1 - Conditions Générales

En contrepartie de l'ensemble des prestations décrites au présent contrat, le CLIENT s'engage à verser, au PRESTATAIRE une redevance trimestrielle correspondant au quart du prix du crédit d'heures annuel souscrit tel que défini à l'ANNEXE - CONDITIONS PARTICULIERES.



Cette redevance trimestrielle sera prélevée au CLIENT le 15 de chaque mois commençant un trimestre (soit : Janvier, Avril, Juillet et Octobre). Voir en fin de contrat pour autorisation de prélèvement.

12.2 - Révision annuelle

Les prix indiqués à la signature du Contrat sont révisables chaque année automatiquement au 1^{er} janvier.

Le prix du contrat hors taxe révisé, ci-après nommé « PC », sera obtenu après application de la formule suivante : $PC = PCo \times (IS / ISo)$

Définitions :

- PCo = Prix Contrat hors taxes à la signature du Contrat
- IS= Dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision.
- ISo = Dernier indice SYNTEC publié à la signature du Contrat

Indice SYNTEC : Indice publié par la Fédération des Syndicats d'Ingénierie, de Services Informatiques, d'Etudes et de Conseil. Le dernier indice connu à ce jour est notifié dans l'ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIERES.

12.3 – RETARD – DEFAULT DE PAIEMENT

Toute somme non payée à l'échéance entraînera le paiement d'intérêt de retard égal à 1 fois et demie le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif encaissé, et seront majorés du montant de l'indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement, fixée à 40 euros par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012.

En cas de non-paiement à 30 jours de son échéance et à une relance, le PRESTATAIRE se réserve la faculté de suspendre ou bloquer l'exécution du contrat sans autre préavis ni indemnité. Le CLIENT supportera seul toutes les conséquences quelles qu'elles soient de cette suspension de contrat.

La responsabilité d'une des parties ne pourra être recherchée dans le cas où l'inexécution d'une de ses obligations serait due à un cas de force majeure.

ARTICLE 13 - DUREE ET RESILIATION

Le présent contrat prend effet à compter de ce jour et pour une durée expirant au 31 décembre de l'année civile en cours.

Il sera ensuite renouvelé par tacite reconduction pour chaque année civile, sauf dénonciation de l'une des parties adressée à l'autre par lettre recommandée avec



demande d'avis de réception ou lettre remise en main propre au plus tard trois (3) mois avant la fin de l'année civile.

ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties aux présentes ne pourra être recherchée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit.

Outre les évènements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des parties seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'évènements indépendants de leur volonté expresse empêchant l'exécution normale du présent contrat, tels que :

- grève générale ou paralysante,
- cataclysme, explosion,
- indisponibilité totale ou partielle d'énergie, de transport ou des moyens de communication,
- décisions contraignantes des autorités civiles ou militaires, ou tout autres causes indépendantes de la volonté des parties rendant impossible ou exorbitante l'exécution des engagements.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par tout moyen.

ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage expressément à maintenir confidentiels toute information (technique, scientifique ou commerciale) et tout savoir-faire qui lui seraient transmis par l'autre partie ou qu'il serait amené à connaître dans le cadre du Contrat.

L'obligation de confidentialité prévue au présent article demeurera en vigueur pendant toute la durée du contrat et ensuite pendant un délai de 3 ans suivant la résiliation du présent contrat quelle qu'en soit la cause.



ARTICLE 16 - MODIFICATIONS AUX CONTRAT

Le présent contrat pourra être modifié par voie d'avenant signé des deux parties, dans la limite d'une fois par an. La modification ne pouvant intervenir que sur un changement de trimestre.

ARTICLE 17 - ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Le présent contrat est régi par la loi française alors même que le CLIENT ou le PRESTATAIRE serait de nationalité étrangère et/ou que le contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger.

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat et qui ne pourrait être résolu à l'amiable sera soumis au tribunal de BORDEAUX compétent en matière de droit commun, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

ARTICLE 18 - ENGAGEMENTS

Fait en deux exemplaires originaux

A BORDEAUX

Le

Signature & cachet du Client :

Signature & cachet d'INFRANET :



ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIERES

1 - Interlocuteur privilégié

Le CLIENT désigne Mr Troisfois comme interlocuteur privilégié du PRESTATAIRE.

2 – Site(s) d'utilisation

Le CLIENT déclare que son site d'utilisation est :

- ZI, 192 avenue du Marechal Gallieni, 40115 Hossegor

4 – Conditions tarifaires

Le CLIENT souscrit un service d'assistance et de support, tel que défini ci-après.

Services	Volume annuel	Tarif mensuel
Crédit d'heures annuel d'interventions choisi : - support courriel, téléphonique & prise de main - interventions sur site planifiées et sur demande	90 heures	90 €
Total mensuel hors dépassement ou urgences		8100 € HT

Le nombre de déplacement d'un technicien sur site sera limité à 5.

L'unité minimum de temps pour les interventions distantes est le quart d'heure.

Le temps de déplacement aller-retour du PRESTATAIRE sur le(s) site(s) d'utilisation est arrêté par les parties à 3 heures.



Le dernier indice SYNTEC publié au jour du présent contrat est d'août 2013 (245,8).

Fait en deux exemplaires originaux

A BORDEAUX

Le

Signature & cachet du Client :

Signature & cachet d'INFRANET :



Projet Cas H

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Référence Unique du Mandat

I | N | F | R | A | N | E | T | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez INFRANET SARL à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'INFRANET SARL. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

CREANCIER

Identifiant créancier SEPA (ICS) : F R 7 6 W W W 5 5 5 3 7 2

Nom du créancier : INFRANET SARL

Adresse (N° et Rue) : 35 rue Jean Jaurès

Code Postal et Ville : 75000 Paris

DEBITEUR

Nom du débiteur :

.....

.....

Adresse (N° et Rue) :

.....

.....

.....

.....

Code Postal et Ville :



Pour un prélèvement

Récurre
nt

Unique

Le

.....

A

.....

Sianature et tampon :



	Synexsys	GFI Max remote management	GIMI	SpiceWorks	GLPI
Inventaire postes Windows	X	Light	X	X	X
Inventaire postes linux	X	Light	X	X	X
Inventaire postes Mac	X	Light	N	X	X
Inventaire client léger	X	Light	N	X	???
Inventaire imprimantes	X	Light	X	X	X
Inventaire actifs réseau	X	Light	X	X	X
Inventaire logiciels	X	N	X	X	X
Inventaire des VMS	???	N	X	X	X
Inventaire smartphones	X	N	???	X	X
Inventaire hors réseau	X	N	X	???	X
Localisation des matériels	X	N	X	X	X
Gestion DEEE	???	N	X	???	X
Gestion ldap	X	N	X	X Bilatéral	X
Gestion des licences	X	N	X	X	X
Gestion des garanties	X	N	X	X	X
Gestion des fournisseurs	X	X	X	X	X
Gestion des contrats	X	N	X	X	X
Gestion des stocks	???	N	X	X	X
Helpdesk	En supplément	N	X	X	X
Déclaration d'incident	En supplément	N	X	X	X
Suivi d'incident	En supplément	N	X	X	X
Clôture d'incident	En supplément	N	X	X	X
Criticité des incidents	X	N	X	???	X
Planification intervention			X	???	X
Base de connaissance	X	N	X	X	X
Prise en main à distance	???	N	X	X	X
Licence / Coût	Payant	Payant	Payant / Client	Libre et communautaire	Libre
Customisation graphique	O	N	N	N	X
Complexité d'installation	???	Simple	???	Très simple	Assez
Facilité d'utilisation	O	Simple	X	X	O
Prérequis matériels	Serveur Windows	???	Serveur Windows	Windows	
Prérequis logiciels	???	???	SQL Server ou Oracle	Navigateur	PHP / MySQL
Support assistance	Web	X	Hotline	Forum	Forum
Alertes / Informations	X	X	???	X	X
Statistiques	X	X	X	X	X
Norme "GREEN IT"	N	N	X		



Conditions Générales de Vente (C.G.V)

ARTICLE 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services et ventes de marchandises conclues par la société « INFRANET » auprès des clients professionnels et particuliers, quelle que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat, sur lesquelles les présentes Conditions Générales de Vente prévalent conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de Commerce, et concernent :

La vente de matériel informatique (réseau, PC, écran,...)

La vente de prestations de services de maintenance informatique, de dépannage, d'assistance, la formation dans le domaine informatique (...).

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Le Prestataire met à disposition de sa clientèle lesdites Conditions Générales de Vente par lien hypertexte sur la page d'accueil du site internet de la société «INFRANET».

ARTICLE 2 – Commandes

Les commandes doivent impérativement être confirmées par écrit.

L'engagement de fourniture des prestations de services et/ou de marchandises n'est parfait et définitif qu'après acceptation expresse et par écrit de la commande du client, matérialisée par un accusé de réception émanant du prestataire.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, quinze (15) jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des prestations de services et produits commandés.



ARTICLE 3 – Tarifs

Les prestations de services et produits sont fournis aux tarifs mentionnés aux barèmes catégoriels différenciés en fonction des catégories de clients concernés, ou, le cas échéant, dans la proposition commerciale adressée au client.

Ces barèmes sont communiqués aux clients de chaque catégorie concernés. Les tarifs qui y figurent sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle que définie auxdits barèmes.

Les commandes de prestations de services et produits spécifiques du Client professionnel, auxquelles ces barèmes catégoriels ne peuvent s'appliquer, feront l'objet d'un devis préalablement accepté par celui-ci.

Les tarifs s'entendent nets et Hors Taxes.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au client lors de chaque fourniture de services et vente de produits.

ARTICLE 4 – Conditions de règlement

4-1 Délais de règlement

Le prix est payable comptant, en totalité, au jour de la fourniture des prestations de services commandées et/ou de la livraison des produits dans les conditions définies aux présentes et comme indiqué sur la facture remise au Client.

Le Prestataire se réserve la possibilité de demander un acompte correspondant à 30% du prix total des prestations de services commandées et/ou des produits vendus lors de la passation de la commande.

Le solde du prix sera alors payable au comptant, au jour de la fourniture desdites prestations et/ou au jour de la livraison des produits.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des prestations de services et/ou à la livraison des produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente.



Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement comptant ou antérieur à celui figurant aux présentes Conditions Générales de Vente ou sur la facture émise par le Prestataire.

4-2 Pénalités de retard

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 1,5 fois le taux d'intérêt légal du montant TTC du prix des prestations de services et/ou des produits figurant sur ladite facture, et le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations de services commandées par le Client, et/ou de suspendre et d'annuler la livraison des commandes en cours de la part du Client, de suspendre l'exécution de ses obligations.

4-3 Absence de compensation

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles aucune compensation ne pourra être valablement effectuée entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des prestations de services commandées ou non-conformité des prestations à la commande et les sommes dues au titre de l'achat desdites prestations auprès du Prestataire.

4-4 Clause de réserve de propriété

En cas de défaut de paiement par le Client de tout ou partie du prix de la commande de produits, le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement, un droit de propriété sur les produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits produits.

Tout acompte versé par le Client restera acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.



ARTICLE 5 – Modalités de fourniture des prestations

Les prestations de services demandées par le Client seront fournies dans les conditions et délais fixés d'un commun accord entre le Prestataire et le Client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

ARTICLE 6 – Livraison des produits vendus

Les produits acquis par le Client seront livrés dans un délai raisonnable à compter de la réception par le Prestataire du bon de commande correspondant dûment signé et accompagné du montant de l'acompte éventuel exigible à cette date.

Le Prestataire informera le Client de tout retard pris dans la livraison des produits commandés.

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des produits lors de la livraison. A défaut de réserves expressément émises par le Client lors de la livraison, les produits délivrés par le Prestataire seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

Le Client disposera d'un délai de huit (8) jours à compter de la livraison et de la réception des produits commandés pour émettre, par écrit et par lettre recommandée avec accusé de réception, de telles réserves auprès du Prestataire

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités.

Le Prestataire remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 7 – Transfert de propriété – Transfert des risques.

Le transfert de propriété des produits du Prestataire au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.



En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits du Prestataire sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par le Client.

ARTICLE 8 – Responsabilité du Prestataire – Garantie

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des prestations fournies et les rendant improches à l'usage auxquelles elles étaient destinées, provenant d'un défaut de matière, de conception, de fabrication affectant les produits livrés et les rendant improches à l'utilisation.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du bien vendu ou de force majeure.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit et par lettre recommandée avec accusé de réception, de l'existence des vices dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de leur découverte.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, les services jugés défectueux ou remplacera ou fera réparer les produits ou pièces jugés défectueux.

ARTICLE 9 – Litiges

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ARTICLE 10 – Langue du contrat – Droit applicable

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit français.



ARTICLE 11 – Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Glossaire

NAS : Network Attached Storage ou encore boîtier de stockage en réseau, est un serveur de fichiers autonome, relié à un réseau dont la principale fonction est le stockage de données en un volume centralisé pour des clients réseau hétérogènes.

Logiciel DAO : Dessin Assisté par Ordinateur est un système permettant de réaliser des dessins techniques avec un logiciel.

Plugins : En informatique, un plug-in est un composant logiciel qui ajoute une fonction spécifique à un existant logiciel.

Switch : Commutateur en français, un switch désigne un commutateur réseau, équipement ou appareil qui permet l'interconnexion d'appareils communicants, terminaux, ordinateurs, serveurs, périphériques reliés à un même réseau physique.

PME : Les PME représentent les Petites et Moyennes Entreprises

WIFI : Un « Wireless Ethernet Compatibility Alliance » permet de relier sans fil plusieurs appareils informatiques (ordinateur, routeur, décodeur Internet, etc.) au sein d'un réseau informatique afin de permettre la transmission de données entre eux.

VPN : Virtual Private Network, un réseau privé virtuel est une interconnexion de réseaux locaux via une technique de « tunnel » sécurisé.

DEEE : Les « Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques ».

ROHS : La Directive européenne RoHS (Restriction of the use of certain Hazardous Substances) vise à limiter l'utilisation de substances dangereuses dans les matériels électriques et électroniques.

Spare : Matériel de stock.

Onduleur : Un onduleur est un dispositif permettant de protéger des matériels électriques contre les aléas électriques. Il s'agit ainsi d'un boîtier placé en interface entre le réseau électrique (branché sur le secteur) et les matériels à protéger.

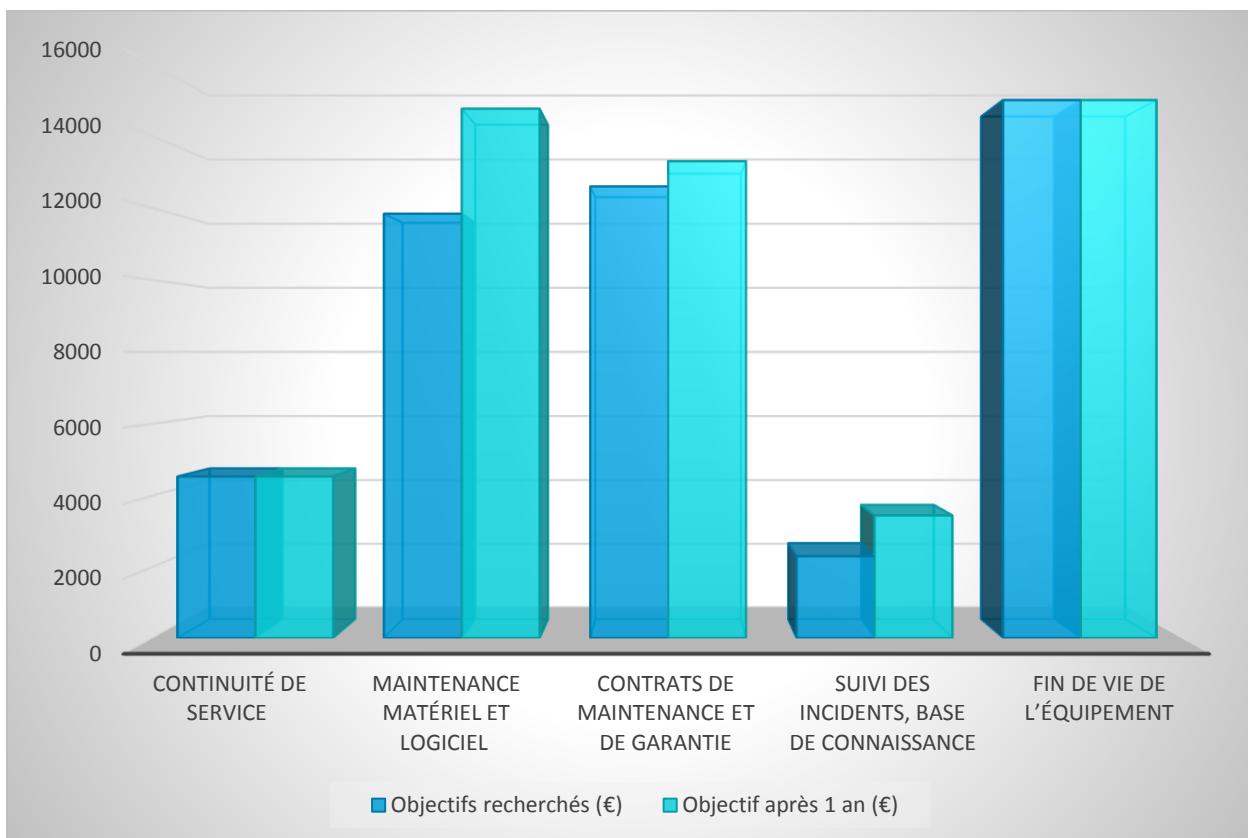
Green IT : Le Green IT ou Green computing est une tendance technologique qui consiste à tenir compte des consommations énergétiques des parcs informatiques.



RAID : En informatique, le mot RAID (Redundant Array of Independent disks) désigne les techniques permettant de répartir des données sur plusieurs disques durs afin d'améliorer soit la tolérance aux pannes, soit la sécurité, soit les performances de l'ensemble, ou une répartition de tout cela.

Monitoring : En informatique, le monitoring désigne la mesure (et parfois les systèmes ou appareils de mesure) d'un système électronique ou électrique, dans le cadre de la supervision d'un parc.

Conclusion



Fonctions demandées et solutions :

- ❖ Gestion des incidents : Installation du logiciel GLPI
- ❖ Continuité de service : Mise en place d'un deuxième serveur pour la redondance des données, matériel de remplacement en stock
- ❖ Respect des normes environnementales : Recyclage de tout le vieux matériel par une société agréé, partenariat avec des fournisseurs eux aussi agréés DEEE.
- ❖ Gestion du parc informatique : Installation du logiciel GLPI

Ainsi, nous vous proposons une offre répondant entièrement à votre demande, axée sur le renouvellement de matériels et de logiciels, et sur la mise en place de nouveaux outils améliorant l'expérience et la productivité des utilisateurs.

De plus, la mise en place de nouveaux serveurs, couplée à un onduleur, garantira la continuité de service de votre réseau, réduisant le risque d'interruption de la production.

En vue de la somme investit et de l'économie réalisée, nous pouvons dire que votre temps de retour sur investissement sera inférieur à 2 ans (voir tableau en Annexe 1).

Enfin, le budget n'étant pas en totalité investit, cela vous laisse toute latitude pour faire évoluer le système à moyen ou long terme.



Annexes 1

ANNEXES GLPI

The screenshot shows a Firefox browser window with the URL localhost/glpi/index.php. The title bar says "GLPI - Authentication". The main content is a login form titled "Authentification". It has two fields: "Identifiant" with the value "hreine" and "Mot de passe" with a red box highlighting the input field. Below the fields is a yellow "Envoyer" button. At the bottom right of the page, it says "GLPI version 0.84.3 Copyright (C) 2003-2013 INDEPNET Development Team."

This screenshot shows the same GLPI authentication page as above, but the password field now contains five dots ("•••••") instead of being empty. The rest of the interface is identical.

The screenshot shows the GLPI dashboard. At the top, there's a navigation bar with links like "Parc", "Assistance", "Gestion", etc., and a search bar. The main area has several sections: "Suivi des tickets" (Ticket statistics), "Suivi des problèmes" (Problem statistics), and "Contrat" (Contract statistics). To the right, there's a large table titled "15 derniers événements" (Last 15 events) with columns for "Source", "Date", "Service", and "Message". The table lists various system and user interactions. At the bottom left, it shows the URL localhost/glpi/index.php.

The screenshot shows the GLPI software interface. At the top, there is a navigation bar with links for Parc, Assistance, Gestion, Outils, Plugins, Administration, and Configuration. The 'Parc' link is highlighted with a yellow box and has a black arrow pointing down to it from the top-left.

The main area displays a list of three computers under the 'Ordinateurs' tab:

Ordinateur	Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation	Lieu	Dernière modification	Processeur
ST-BOR-01	ST-BOR-01	---	Hewlett-Packard	G3T49ZA#JGM	Netbook	Pavilion dv7	Windows 7	Bordeaux	2013-12-17 08:38	
ST-BOR-02	ST-BOR-02	---	Hewlett-Packard	X0859PT#ABF	Netbook	Pavilion dv7	Windows 7	Bordeaux	2013-12-17 08:38	
ST-BOR-03	ST-BOR-03	---	Hewlett-Packard	YH578PA#JQV	Netbook	Pavilion dv7	Windows 7	Bordeaux	2013-12-17 08:38	

Below the list is a detailed view for Computer ID 6:

Ordinateur - ID 6

Nom	ST-BOR-01	Statut	---
Lieu	Bordeaux	Type	Netbook
Responsable technique	glpi	Fabricant	Hewlett-Packard
Groupe technique	Informatique	Modèle	Pavilion dv7
Usager numéro	1	Numéro de série	G3T49ZA#JGM
Usager		Numéro d'inventaire	1
Utilisateur	----	Réseau	802.11
Groupe	Informatique > Matériel	Commentaires	Commentaires=none
Domaine	Infranet		
Système d'exploitation	Windows 7		
Service pack	SP1		
Version du système d'exploitation	64 bits		
Product ID du système d'exploitation	350-OEM-8775263-00014		
Numéro de série du système d'exploitation	5FG84-ZD5YH-84YJP-ASW1E-3F6Z8		
UUID	1		
Source de mise à jour	Windows		

At the bottom right of the detailed view, there are buttons for "Sauvegarder" (Save) and "Mettre à la corbeille" (Move to trash).



Informations financières et administratives

Fournisseur	<input type="text"/>	Budget	<input type="text"/>
Numéro de commande	<input type="text"/>	Date de commande	<input type="text"/>
Numéro d'immobilisation	<input type="text"/>	Date d'achat	<input type="text"/>
Numéro de facture	<input type="text"/>	Date de livraison	<input type="text"/>
Bon de livraison	<input type="text"/>	Date de mise en service	<input type="text"/>
Valeur	<input type="text"/> 0.00	Date de dernier inventaire physique	<input type="text"/>
Valeur extension garantie	<input type="text"/> 0.00		
Valeur nette comptable	-		
Type d'amortissement	<input type="text"/>	Commentaires	
Durée d'amortissement	<input type="text"/> 0 an		
Coefficient d'amortissement	<input type="text"/> 0		
TCO (valeur+montant des interventions)	<input type="text"/> 0.00	TCO mensuel	<input type="text"/> 0.00

Informations sur la garantie

Date de début de garantie	<input type="text"/>	Durée de garantie	<input type="text"/> 0 mois
Informations sur la garantie	<input type="text"/>		

Sauvegarder **Supprimer définitivement**

GLPI

Parc | Assistance | Gestion | Outils | Plugins | **Administration** | Configuration | Français | Mes préférences | Aide | Déconnexion (REINE Hugo) | Rechercher

Utilisateurs Groups Entités Règles Dictionnaires Profils Maintenance Journaux

Accueil > Administration > Utilisateurs

Ajouter utilisateur... Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 15 Page courante en PDF paysage De 1 à 5 sur 5

Actions	Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
	ctrias	TRIAS	ctrias@infranet.fr		Bordeaux	Oui
	gpli					Oui
	reine	REINE	reine@infranet.fr		Bordeaux	Oui
	inuser	Compte des utilisateurs				Oui
	iprevot	PREVOT	iprevot@infranet.fr		Bordeaux	Oui
Actions						

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 5 sur 5

0.437 second - 8.61 Mo GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2013 by the INDEPNET Development Team.


 Projet Cas H

[Habilitations \(1\)](#) | [Groupes](#) | [Préférences](#) | [Élément utilisés](#) | [Élément gérés](#) | [Tickets créés](#) | [Documents](#) | [Réservations](#) | [Synchronisation](#) | [Avant](#) | [Arrière](#)

Utilisateur - ID 16			
Identifiant	<input type="text" value="hreine"/>	Mot de passe	<input type="password"/>
Nom de famille	<input type="text" value="REINE"/>	Confirmation mot de passe	<input type="password"/>
Prénom	<input type="text" value="Hugo"/>	Politique de sécurité des mots de passe	Longueur minimale des mots de passe : 8 Le mot de passe doit contenir : Chiffre, Minuscule, Majuscule, Symbole
Adresses de messagerie	<input checked="" type="radio"/> hreine@infranet.fr	Authentification	Base interne GLPI
Téléphone	<input type="text"/>	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Catégorie	<input type="text" value="Informatique"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>		
Matricule	<input type="text"/>	Commentaires	<input type="text"/>
Titre :	<input type="text" value="Administrateur réseau"/>		
Lieu	<input type="text" value="Bordeaux"/>		
Profil par défaut	<input type="text" value="----"/>	Entité par défaut	<input type="text"/>
Dernière mise à jour le 2013-12-17 08:34 Dernière connexion le 2013-12-18 13:27			
Sauvegarder			
vCard			
Mettre à la corbeille			

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine <input type="text"/>	Profil <input type="text"/>	Self-Service <input type="text"/>	Récursif <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Ajouter
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f0f0d0;"> <p>Authentification</p> <p>Identifiant <input type="text" value="inuser"/></p> <p>Mot de passe <input type="password" value="*****"/></p> <p style="text-align: center;">Envoyer</p> </div>					

GLPI

Accueil | Crée un ticket | Tickets | Réservations | Foire aux questions | Préférences | Aide | Déconnexion (Compte des utilisateurs...)

Accueil > ★

[Créer un ticket](#)

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

[Notes publiques](#)

[Flux RSS publics](#)

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2013 by the INDEPNET Development Team.



Projet Cas H

GLPI

Accueil | **Créer un ticket** | Tickets | Réservations | Foire aux questions | Préférences | Aide | Déconnexion (Compte des utilisat...)

Accueil> ★

Description de la demande ou de l'incident

Type	Incident	
Catégorie	---	
Urgence	Moyenne	
Le ticket porte sur	---	
Lieu	---	
Titre	<input type="text"/>	
Description*	<input type="text"/>	
Fichier (2 Mo maximum)	<input type="button" value="Parcourir..."/>	Aucun fichier sélectionné.
Soumettre la demande		

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2013 by the INDEPNET Development Team

GLPI

Accueil | **Tickets** | Tickets | Réservations | Foire aux questions | Préférences | Aide | Déconnexion (Compte des utilisat...)

Accueil> ★

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance
2	test	Nouveau	2013-12-18 13:34	2013-12-18 13:34	Moyenne	Compte des utilisateurs	Technicien	Informations	
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2013 by the INDEPNET Development Team.

GLPI

Accueil | Créer un ticket | Tickets | Réservations | Foire aux questions | Préférences | Aide | Déconnexion (Compte des utilisat...)

Accueil> ★

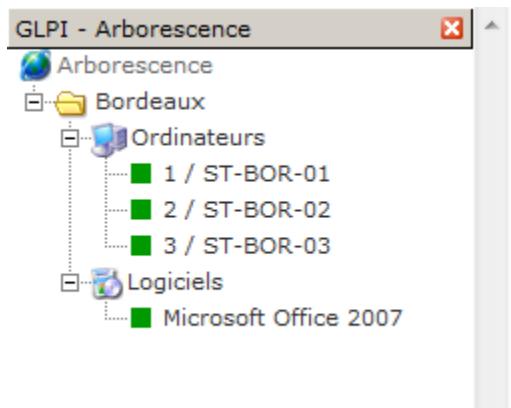
Liste 1/1

Suivis | **Tâches** | **Solution** | **Statistiques** | **Documents** | Historique (2) | Tous

Ticket - ID : 2

Date d'ouverture	2013-12-18 13:34	Date d'échéance	
Par	Compte des utilisateurs	Dernière modification	2013-12-18 13:34 par Compte des utilisateurs
Type	Incident	Catégorie	Informations
Statut	Nouveau	Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne	Validation	Non soumis à validation
Impact	Moyen	Élément associé	
Priorité	Moyenne	Lieu	Bordeaux
Acteur	Demandeur	Observateur	Attribué à
	Compte des utilisateurs		
Titre	test		
Description*	test		
0 document associé		Tickets liés	
Sauvegarder			
Ajouter un nouveau suivi			
Pas de suivi pour ce ticket.			

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2013 by the INDEPNET Development Team.



Envoyer par mail des informations du ticket

Pour :	<input type="text"/> <input type="button" value="..."/>	<input type="button" value=""/>
Sujet :	Incident	
2014-01-18 13:07 Incident		
Message :	 	



ANNEXES ANTIVIRUS

Fonctionnalités principales

Fonctionnalités de la console centralisée

Fonctionnalités de la protection des terminaux

Protection des terminaux contre les programmes malveillants

Le moteur d'analyse de Kaspersky fonctionne à différents niveaux sur le système d'exploitation pour identifier les programmes malveillants.

Protection basée sur le Cloud

Le Cloud Kaspersky Security Network protège les utilisateurs en temps réel contre les nouvelles menaces.

Administration centralisée

Les administrateurs peuvent supprimer leur ancien logiciel antivirus, déployer et configurer leur solution Kaspersky, puis lancer des rapports à partir d'une seule et même console.

• La plate-forme de sécurité la plus complète du marché.

Une unique console d'administration

L'administrateur peut consulter et gérer de manière centralisée l'ensemble des périphériques nécessitant une protection : machines virtuelles, périphériques physiques et mobiles.

Plate-forme de sécurité unique

Nous avons fait le choix de développer notre console, nos modules de sécurité et nos outils en interne plutôt que d'en faire l'acquisition auprès de sociétés tierces.

En d'autres termes, les mêmes programmeurs ont développé, à partir du même code source, des technologies qui communiquent et travaillent ensemble pour vous faire bénéficier, au final, d'une stabilité accrue, de politiques intégrées et d'outils de rapport intégrés et intuitifs.

Coût unique

Nous proposons tous les outils sous la forme d'un seul paquet d'installation. Ainsi, vous n'avez pas à faire de nouvelle demande budgétaire ou à produire de justification pour couvrir les risques auxquels votre entreprise est confrontée.

Les fonctionnalités ne sont pas toutes disponibles sur l'ensemble des plates-formes.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.kaspersky.com/fr

Fonctionnalités principales

Fonctionnalités de la console centralisée

Fonctionnalités de la protection des terminaux

Console unique

Administration à distance de l'ensemble de vos terminaux protégés par Kaspersky.

Interface utilisateur intuitive

Des informations claires et exploitables disponibles sur un tableau de bord permettent aux administrateurs de consulter le niveau de protection en temps réel, de définir des politiques, de gérer des systèmes et d'obtenir des rapports.

Interface Web

Le niveau de protection est surveillé à distance et les événements clés font l'objet de rapports générés à partir d'une interface accessible.

Assistance évolutive

Quelle que soit la taille de votre infrastructure, Kaspersky Security Center offre des outils de déploiement et d'administration, permet de mettre en œuvre des politiques flexibles et de créer des rapports en fonction de vos besoins.



Fonctionnalités principales

Fonctionnalités de la console centralisée

Fonctionnalités de la protection des terminaux

Mises à jour régulières et protection à base de signatures

Méthode traditionnelle avancée basée sur des signatures pour détecter les programmes malveillants.

Analyse des comportements exécutée par System Watcher

Surveillance proactive pour détecter les menaces pas encore référencées dans les bases de signatures.

Système de prévention des intrusions hébergé sur l'hôte avec pare-feu individuel (HIPS)

Grâce à des règles prédéfinies pour des centaines d'applications les plus couramment utilisées, la configuration du pare-feu s'effectue plus rapidement.

Protection basée sur le cloud

Kaspersky Security Network (KSN) permet une lutte contre les menaces potentielles bien plus rapide que les méthodes de protection traditionnelles. Le délai de réponse de KSN face à une menace ne dépasse pas 0,02 seconde !

Support de nombreuses plates-formes

Kaspersky offre une protection des terminaux pour Windows®, Macintosh® et Linux®, facilitant ainsi la charge de travail de l'administrateur qui gère des environnements hétérogènes.



COMPARATIF LOGICIEL DAO

			
Coût de la solution pour 5 postes	4995 € TTC	14800 € TTC	27455 € TTC
Critère d'usage			
Plateforme & configuration requise	<ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 7 (32/64 Bits) ○ Windows 8/8.1(32/64 Bits) ○ 2 GO ram 64 Bits – 1 GO ram 32 Bits 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 7 (32 Bits) ○ Windows 8/8.1(32/64 Bits) ○ 2 GO ram 64 Bits – 1 GO ram 32 Bits 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 7 (32/64 Bits) ○ Windows 8/8.1(32/64 Bits) 4 GO ram 64 Bits – 2 GO ram 32 Bits
Contrat de maintenance	✓	✓	✓
Evolutivité	✓	✓	✓
Compatibilité capacité utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau logiciel = Nécessite une formation 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau logiciel = Nécessite une formation 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nouvelle présentation = Nécessite une réadaptation
Nombre fichiers lisibles	28	22	8
Nombre fichiers inscriptibles	23	21	8
Interopérabilité	<ul style="list-style-type: none"> ○ Importation améliorée fichiers Google SketchUp (SKP) ○ Compatibilité fichiers AutoCAD (DXF, DWG et DWF) ○ Prise en charge importation et exportation fichiers données de terrain (XYZ) ○ Base de données (pour comptabiliser un plan sous-forme de tableau, excell, .csv, .mdb) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Compatibilité fichiers AutoCAD (DXF, DWG et DWF) 	
Compatibilité avec les anciens fichiers	✓	✓	✓
Critère d'estime			
Intuitivité	✓	✓	✓
Critère d'échange			
Disponibilité	✓	✓	✓

COMPARATIF LOGICIEL BUREAUTIQUE

			 LibreOffice The Document Foundation Version 4.2
Coût de la solution pour 30 postes	Logiciel payant PKC - 3540 €	Logiciel Gratuit	Logiciel Gratuit Formation -
Critère d'usage			
Plateforme	<ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 7 (32/64 Bits) ○ Windows 8/8.1 (32/64 Bits) ○ 2 GO ram 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 7 (32/64 Bits) ○ 2 GO ram 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 7 (32/64 Bits) ○ Windows 8/8.1 (32/64 Bits) ○ 2 GO ram
Traitement de texte	✓	✓	✓
Tableur	✓	✓	✓
Maîtrise de l'outil par Infranet	✓	✓	✗
Evolutivité	✓	✓	✓
Compatibilité avec les anciens fichiers	✓	✓	✓
Critère d'estime			
Facilité d'utilisation	Nouvelle présentation = Nécessite une réadaptation	✓	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau logiciel = Nécessite une formation ○ Format par défaut .odt
Atout fonctionnalité	Tableaux croisés dynamiques, grapheur plus performants.	Tableaux croisés dynamiques, grapheur plus performants.	Traitement de texte plus performants + génération documents au format PDF.
Critère d'échange			
Disponibilité	✓	✓	✓

LOGICIEL DE MONITORING

	
Coût de la solution	Gratuit
Plateforme	<ul style="list-style-type: none"> ○ Windows server ○ Windows ○ Linux ○ Android
Module de contrôle haute performance	<ul style="list-style-type: none"> ○ NRPE (protocole de supervision) ○ SNMP (protocole de supervision) ○ Agent LSRN (script, application) ○ Agent HTTP (web services)
Méthode d'alerte	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tableau de bord ○ Mails ○ SMS ○ Notification Twiter
Champs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ○ Service de réseau classique (SMTP, POP3, HTTP, NNTP, ICMP, SNMP, LDAP, etc.) ○ Ressources système (Charge processeur, utilisation disque, journaux système) ○ Base de données (MySQL, Oracle, MSSQL, MongoDB, etc)
Périmètre de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> ○ Multisite ○ DMZ ○ Lan/Wan
Import de données	<ul style="list-style-type: none"> ○ GLPI ○ Fichier CSV
Fonctionnalités	<ul style="list-style-type: none"> ○ Architecture distribuée, hautement disponible avec balancement de charge automatique ○ Définir une hiérarchie dans le réseau (différence entre un serveur en panne et un serveur injoignable) ○ Capacité de gestion des oscillations ○ Associer des règles logiques pour un ensemble d'états ○ Interface graphique native Shinken WebUI afin d'interagir avec le système ○ Création ses propres plugins

LOGICIEL DE SAUVEGARDE

			
Coût de la solution	650 € TTC	850 € TTC	890 € TTC
Critère d'usage			
Plateforme & configuration requise	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Window 2008 R2 (32/64 Bits) <input type="radio"/> Windows 2012 (32/64 Bits) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Window 2008 R2 (32/64 Bits) <input type="radio"/> Windows 2012 (32/64 Bits) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Window 2008 R2 (32/64 Bits) <input checked="" type="radio"/> Windows 2012 (32/64 Bits)
Fonctionnalités			
P2V – V2P – V2V	✓	✓	✓
Support Hyper-V	✓	✓	✓
Support Parallèle	✓	✓	✗
Gestion centralisée – serveur	✓	✓	✓
Agent Exchange	✓	✓	✓
Restauration			
Restauration sur du matériel différent	✓	✓	✓
Restauration depuis des bandes	✗	✓	✗
Restauration fichier	✓	✓	✓
Restauration système	✓	✓	✓
Sauvegarde			
Simple	✓	✓	✓
Rotation (GFS)	✓	✓	✓
Personnalisable	✓	✓	✓
Staging 5 destinations	✗	✓	✗



D2D2T	X	✓	X
Secure Zone (partition disque local protégé)	X	✓	X
Déduplication	X	✓	X
Critère d'estime			
Interface	✓	✓	✓
Critère d'échange			
Disponibilité	✓	✓	✓



ANNEXES DEVIS

Devis et descriptif matériel

Proposition commerciale - Infranet- Tél : (0) 5 57 53 62 12 - Fax : (0) 5 57 53 62 13 3 février 2014

 Infranet <small>12 rue du cardinal Richaud – Bordeaux</small>	 Microsoft Partner <small>Silver Solutions pour les moyennes entreprises</small>	 Microsoft <small>GOLD CERTIFIED</small> Partner
--	--	--

Réf.de l'ODP : 1xxP

	<u>PU HT</u>	<u>Qte</u>	<u>PT HT</u>
Dell Optiplex 3020	446,00 €	25	11 150,00 €
Dell Precision T1700	779,00 €	6	4 674,00 €
DELL PowerEdge R320	2 554,00 €	2	5 108,00 €
Phillips 237E4LH3B	116,00 €	35	4 060,00 €
Netgear ReadyNAS 102	289,00 €	2	538,00 €
DELL UPS 2700W Rack/Tower	1 200,00 €	1	1 200,00 €
TOTAL HT		26 730,00 €	

 Contribution environnementale DEEE incluse dans le prix de cession unitaire HT

Hugo Reine
hugo.reine@infranet.fr

Pour le client
(signature précédée de "Bon pour accord")

Option à définir

Contrat GFI 1 0,00 €
Comprend les mise à jour des produits et l'assistance.

Proposition en location évolutive

Si vous le souhaitez nous pouvons vous communiquer sur les bases de ce devis une simulation en location évolutive de notre partenaire spécialisé dans la location de matériel informatique.

Garantie d'installation Infranet : toute intervention nécessaire à la correction d'un problème de configuration lié à l'installation décrite dans ce devis sera traité dans le cadre de la garantie d'installation Infranet (valable un mois à compté de la date de livraison du serveur).

Validité : Cette offre est valable jusqu'à la fin du mois

Conditions de paiement: Paiement à la commande

Conditions générales de vente : Consultables sur www.infranet.fr/cgv.pdf

Conditions tarifaire d'intervention : toute intervention hors devis et hors contrat est facturée au temps réel (temps de déplacement en plus en cas d'intervention sur site) au taux horaire de 115 € HT (135 € HT en cas d'intervention urgente = moins de 8 heures ouvrées).

T.V.A. : 20,0%

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions de croire, Monsieur, à l'expression de nos salutations distinguées.

Page 1 de 2



DESCRIPTIF NAS

PROCESSEUR	
Type de processeur	Marvell Armada 370 (1,2 GHz)
Fréquence CPU	1,2 GHz
Taille de la mémoire	512 Mo
RESEAU	
Norme réseau	10/100/1000 Mbps
Connecteur réseau	1 x Gigabit Ethernet 10/100/1000 – RJ45 Femelle
Wake On Lan	Oui
Certification DLNA	Oui
STOCKAGE	
Capacité	2 To
Interface interne	Serial ATA
Format de disque	2" 1/2, 3" ½
Disque dur	Avec
Nombre de disques	2
Nombres de disque maximum	2
RAID supporté	Oui
Mode RAID supportés	0, 1, JBOD
Connecteurs	1 x eSATA, 1 xUSB 2.0, 2 x USB 3.0
COMPTATIBILITE	
Fonctions du serveur	FTP, Itunes, Multimédia, Photo, Vidéo, Vidéo-Surveillance, Web
Windows ADS	Non
iSCSI	Oui
Téléchargement sans PC	Non
Evolutif	Non
Systèmes d'exploitation supportés	Apple Mac OS X, Linux, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 Standard, Windows Vista, Windows 7, Windows 8
CARACTERISTIQUES PHYSIQUES	
Rackable	Non
Niveau sonore	25 dB
Consommation	31 W
Largeur	101 mm
Hauteur	142 mm
Profondeur	220 mm
Poids	2,12 kg



Devis EcoMicro (recyclage)



ECOMICRO SARL
 4 Avenue Gay Lussac – 33370 ARTIGUES PRES BORDEAUX
 Tél : 05.56.86.66.66 / Fax : 05.56.86.08.09
 Votre contact : Dominique MARANON : dominique@ecomicro.fr

CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES : Année 2014 RECYCLAGE MATERIELS INFORMATIQUES & ELECTRONIQUES (DEEE)

La Société ECOMICRO s'engage sur l'année 2014, malgré un contexte difficile, à maintenir ses tarifs de recyclage sans aucune augmentation jusqu'à fin décembre 2014
 De plus nous accordons une remise exceptionnelle sur nos tarifs de 15 à 20 % pour les clients qui nous retourneront avant le 28 février 2014, le document ci-joint complété et signé.

TARIF RECYCLAGE DEEE : 2014

Désignation	Qté kg	Prix H.T. contrat	Remise
CODE NOMENCLATURE : 20 01 35			
- Ecrans tous types en mélange HORS TELEVISEUR (au Kg)	1	0,22 €	15 %
- TELEVISEUR (au kg)	1	0,40 €	15 %
- DEEE GRATUITS : Appareils électriques/électroniques en mélange : DEEE unités centrales - disques durs - boîtiers alimentation lecteur CD/Disquettes - cartes électroniques – (au kg)	1	GRATUIT	GRATUIT
- DEEE : imprimante - fax - photocopieur - scanner – clavier (au kg) (recyclage plastique)	1	0,10 €	20 %
• Option : certificat de destruction détaillé (reprenant marque, N° de série de chaque élément identifié) tarif par élément	1	1,00 € sur demande	1,00 € sur demande
CODE NOMENCLATURE : 20 01 21			
- DID : néons ampoules (au kg)	1	0,39 €	20 %
CODE NOMENCLATURE : 15 01 03			
- DIB (déchets - bois - carton - etc...) au kg	1	0,29 €	20 %
CODE NOMENCLATURE : 20 01 33			
- téléphone portable - Piles et Batteries en mélange	1	GRATUIT	GRATUIT



TRANSPORT & CONDITIONNEMENT			
Conditionnement matériel vrac en rez de chaussée par M3 (autre nous consulter)	1	9,00 €	9,00 €
- Transport jusqu'à 5 m3 (CUB et Alentours) (autre nous consulter)	1	110,00 €	110,00 €
Nous pouvons intervenir également : "étage, au sous sol, etc... "manutention spécifique": (nous consulter)	1	Nous consulter	Nous consulter

Une traçabilité totale est assurée par les documents établis et remis lors de chaque intervention :

- le bordereau suivi de déchet (CERFA n°12571*01)
- un certificat de recyclage indiquant les pesées pour chaque catégorie de matériel,
- ou en option : un certificat de recyclage détaillé (reprenant marque et N° de série de chaque élément identifié)

Nos prestations combinent l'enlèvement et le traitement de ces produits en vue de leur recyclage, conformément à la Directive Européenne N° 2002/96/CE. Nos solutions de valorisation sont efficaces et respectueuses de l'environnement.

MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT :

- La Société ECOMICRO émettra des factures après chaque enlèvement

CONDITIONS DE REGLEMENT :

- Chèque ou virement bancaire : 30 jours fin de mois
- mandat administratif

CLIENT

Je soussigné : (nom) :

Agissant en qualité de :

Pour la SOCIETE :

Adresse :

Code postal : Ville :

Accepte de faire recycler mes DEEE par la Société ECOMICRO sur l'année 2014 afin de bénéficier des conditions tarifaires spéciales liées à cet engagement.

Fait le,
Cachet et signature

Des retours du formulaire ces tarifs vous seront appliqués.

ECHANGES MAILS

DU 05 DECEMBRE 2013

De : thierry amet <t.amet33@gmail.com>

Date : 5 décembre 2013 23:36

Objet : Re: Concernant votre appel d'offre

À : Trias Claire <triasclaire@gmail.com>

Question -- Le dossier fait un bref récapitulatif sur le matériel informatique mais il n'est pas fait mention du matériel de réseau (switch – routeur – borne wifi – onduleur...) Pourriez-vous nous fournir une liste détaillée du matériel de réseau ?

Vous – CF documents joints

Question -- Il nous est également nécessaire de connaître les caractéristiques techniques de l'ensemble de votre matériel informatique actuel afin de juger de son homogénéité et de son efficacité.

Vous – CF documents joints

Question -- Les dates d'achat et garantie vont aussi nous être utiles.

Vous – CF documents joints

Question -- Quels sont vos partenaires actuels ? Je parle des fournisseurs logiciels, matériels informatique et hébergeur...

Vous – CF documents joints

Question -- Nous n'avons aucun détail concernant les salles informatiques où sont entreposés le matériel de réseau ainsi que le serveur (ventilation ? sécurité ?)

Vous – CF documents joints

Question -- Pourriez-vous nous faire parvenir les plans de câblages et plan des locaux ?

Vous – CF documents joints

Question -- Serait-il possible d'avoir une taille approximative des données en tout et par utilisateur?

Vous – Pas de réponses

Concernant les fonctions principales :

FP2

- « Pour les postes critiques le délai d'interruption devra être de 30 minutes maximum. » → Quels sont-ils ?

Vous – Pas de réponses



- « Pour les postes de criticité 2 la tolérance est de 90 minutes » → Quels sont-ils ?

Vous — Pas de réponses

Comment calculez-vous ces temps d'arrêt limités à 30 ou 90 minutes selon les postes?

Vous -- Criticité1-production, 2-facturation, 3-stocks commandes 4-les autres services (4h00) calculé en fonction de la perte financière risquée.

FP3

Question -- « Au travers d'une gestion de base de fournisseurs, s'assurer de leur agrément DEEE et autres (ROHS, Energy star...) » → Qu'entendez-vous par « une gestion de base de fournisseurs » ?

Vous -- Un outil de gestion d'une base de données fournisseurs sur laquelle nous pourrons placer un tag agrément DEEE.

Question -- « Outre la norme DEEE, il conviendra de prendre en compte tous les aspects des différentes normes développement durable ainsi que les pratiques d'entreprise. » → Qu'entendez-vous par « les pratiques d'entreprises » ?

Vous -- L'entreprise valorise son image au travers de pratiques de développement durable (matières premières recyclées, panneaux photovoltaïques, peintures sans plomb...).

FP4

Question -- Qu'est-ce qu'un « module d'aide à la décision » ?

Vous -- Un requêteur permettant l'édition de tableaux de bords graphique facilitant les décisions stratégiques à prendre par le service informatique.

Les Fonctions contraintes :

FC1

Question -- Au sujet de « l'intégration à l'environnement de travail », je souhaiterais connaître la compatibilité de vos logiciels actuels avec tel ou tel système d'exploitation.

Vous -- Compatibles Windows 2000 à Windows 7.

Question -- Il est question d'un environnement de travail disponible entre 8h et 17h, je cite : « sur le site entre 8h et 17h ». Cela s'applique-t-il comme une obligation de stopper l'utilisation des machines par les utilisateurs après 17h ?

Vous -- La production se fait de 8h à 17H donc pas d'arrêt possible sur ces horaires du lundi au vendredi.

FC4

Question -- Etes-vous ouvert à la possibilité de former et certifier les agents du service informatique afin qu'ils puissent évoluer en même temps que votre matériel évolue ?



Vous -- Drôle de question, n'êtes-vous pas force de proposition.

FC5

Je souhaiterais plus de détails concernant cette fonction contrainte :

Question -- Etes-vous dans l'optique de faire évoluer votre parc informatique si le besoin est, à l'avenir ? Est-ce là ce que signifie « Passer par des phases progressives de manière à s'intégrer parfaitement à l'environnement. »

Vous -- La solution que vous proposerez devra restée ouverte et évolutive dans les années à venir de manière à suivre la progression économique et technique de la société.

FC6

Question -- Comment sont archivées ces données actuellement ?

Vous – Base de données compta sur bande DDS3.

Question -- Ces données doivent-elles être accessibles de l'extérieur ? (pour vos commerciaux par exemple)

Vous – Oui, sécurisées par VPN.

Question -- Comment évaluez-vous la sensibilité de vos données ?

Vous – En fonction de leur degré de confidentialité et de leur capacité à influer la production.

DU 18 DECEMBRE 2013

De : hugo reine

Envoyé : 15/12/2013 11:59

À : thierry amet

Cc : lilian prevot

Objet : RE: Demande de réunion semaine du 16 au 20 décembre 2013.

Bonjour,

Nous serons en autonomie l'après-midi le mercredi 18/12.

Merci de votre réponse.

Cordialement,

TRIAS, PREVOT, REINE.



De : thierry amet

Envoyé : 15/12/2013 10:30

À : [hugo reine](#)

Objet : Re: Demande de réunion semaine du 16 au 20 décembre 2013.

Bonjour

je dois pouvoir me libérer mercredi 18 après midi, êtes-vous en autonomie car je ne suis pas sur le Cesi cette semaine

Le 9 décembre 2013 20:10, hugo reine <reinehugo1@hotmail.com> a écrit :

Monsieur TROIFOIS,

Nous souhaiterions faire un point sur notre projet durant la semaine du 16 au 20 décembre 2013.

Durant cette réunion, nous vous présenterons un premier planning prévisionnel sur notre avancée ainsi que les premiers axes de recherches.

Nous serons certainement amenés à vous poser diverses questions afin de compléter notre prise d'informations.

Quand pourrions-nous convier d'une date et d'une heure pour nous rencontrer ?

Dans l'attente d'une réponse de votre part.

Cordialement,

Hugo REINE.

DU 21 JANVIER 2014

Le 21 janvier 2014 18:21, Trias Claire <triasclaire@gmail.com> a écrit :

Bonjour,

Société INFRANET–12 rue du cardinal Richaud – 33000 Bordeaux Tél : 05 57 53 62 12
– Fax : 05 57 53 62 13 –

Je me permets de vous poser quelques questions quand au logiciel utilisé par le service conception.

Vous utilisez actuellement une ancienne version d'Autocad, la 2004.

La version la plus récente est assez onéreuse et il semblerait que la version LT ne réponde pas à vos besoins.

Je vous fait donc part d'une fiche technique complète d'un logiciel tout aussi puissant et fonctionnel: Turbo Cad.

Je souhaiterais savoir si cela répond aux besoins techniques du service conception en sachant que je vous ai posté toutes les versions existantes de Turbo Cad.

Tout cela dans le seul but d'être au plus proche de vos attentes.

Cordialement,

L'équipe informatique d'Infranet

DU 22 JANVIER 2014

Le 22 janvier 2014 18:01, Trias Claire <triasclaire@gmail.com> a écrit :

Bonjour,

Je reviens vers vous car je traite actuellement le recyclage du matériel informatique.

Je dois faire une demande de devis sur le nombre et type précis de périphériques informatiques que vous stockez dehors.

Serait il possible d'obtenir une liste de ce matériel ou de nous permettre de l'effectuer directement chez PGO ?

En vous remerciant d'avance,

Cordialement,

ClaireTrias

Société Infranet

Le 22 janvier 2014 22:48, thierry amet <t.amet33@gmail.com> a écrit :

le matériel se compose de 16 PC type moyen tour, 1 imprimante et quatre écrans cathodiques 17 pouces

Le 22 janvier 2014 18:01, Trias Claire <triasclaire@gmail.com> a écrit :

Bonjour,

Je reviens vers vous car je traite actuellement le recyclage du matériel informatique.

Je dois faire une demande de devis sur le nombre et type précis de périphériques informatiques que vous stockez dehors.



Serait il possible d'obtenir une liste de ce matériel ou de nous permettre de l'effectuer directement chez PGO ?

En vous remerciant d'avance,

Cordialement,

ClaireTrias

Société Infranet

Le 22 janvier 2014 22:46, thierry amet <t.amet33@gmail.com> a écrit :

Après consultation auprès de mes utilisateurs, je valide votre proposition

Le 21 janvier 2014 18:21, Trias Claire <triasclaire@gmail.com> a écrit :

Bonjour,

Je me permets de vous poser quelques questions quand au logiciel utilisé par le service conception.

Vous utilisez actuellement une ancienne version d'Autocad, la 2004.

La version la plus récente est assez onéreuse et il semblerait que la version LT ne réponde pas à vos besoins.

Je vous fais donc part d'une fiche technique complète d'un logiciel tout aussi puissant et fonctionnel: Turbo Cad.

Je souhaiterais savoir si cela répond aux besoins techniques du service conception en sachant que je vous ai posté toutes les versions existantes de Turbo Cad.

Tout cela dans le seul but d'être au plus proche de vos attentes.

Cordialement,

L'équipe informatique d'Infranet

DIAGRAMME DE GANTT DE DEPLOIEMENT

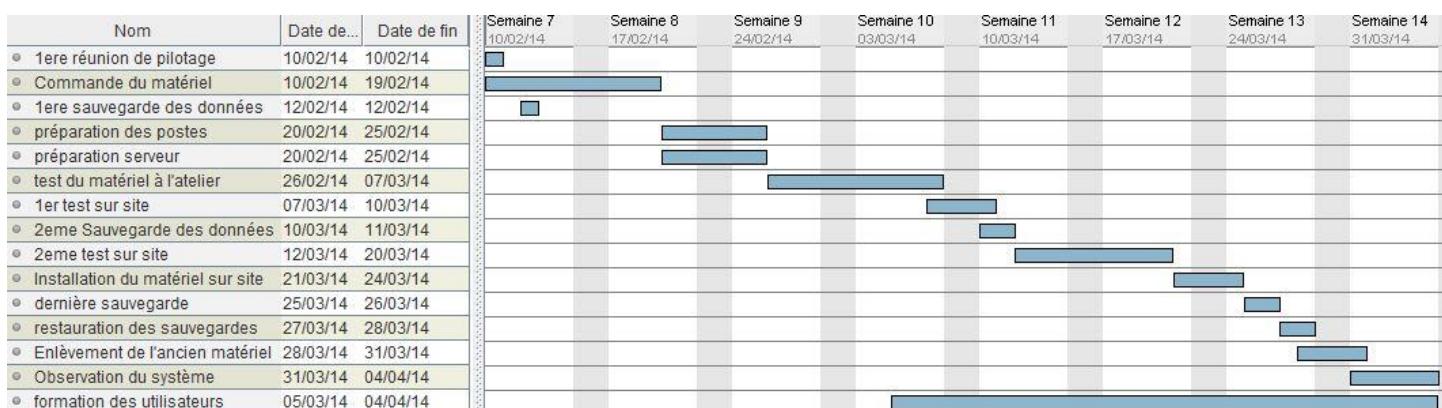


TABLEAU DE TEMPS DE RETOUR SUR INVESTISSEMENT

	Pertes	Investissement	Gains
A1(0 mois)	55040	58811	0
A2(12mois)	113851	0	50000
A3(24 mois)	63851	0	65000
Bénéfices après 2 ans : 5 000 €			