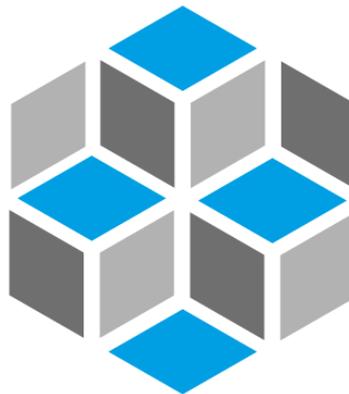


CAS H 2

Entreprise iTllusion



CRUZ Fabien
LEVEE Thomas
GEFFIER Pierre-Emmanuel

Sommaire

1.	Présentation de l'entreprise	5
	a) Présentation	5
	b) Proximité	6
	c) Expertise	6
	d) Certifications	6
	e) Principaux clients.....	7
2.	Présentation d'American Dream.....	8
	a) L'entreprise	8
	b) Les difficultés rencontrées	8
	c) Le cahier des charges de l'appel d'offre.....	10
	d) Analyse du besoin.....	10
3.	La solution proposée	11
	a) Solution Réseau	11
	i. Topologie réseau	11
	ii. Matériel à renouveler	12
	b) Infrastructure serveur	13
	i. Topologie serveur	13
	ii. Matériel à renouveler	14
	c) Renouvellement de parc informatique	15
	i. Le matériel	15
	ii. Les logiciels	20
	d) Solutions logicielles	21
	i. Gestion de parc et gestion d'incidents	21
	ii. La solution.....	24
	iii. Gestion de la sauvegarde	28
	iv. Solution Anti-virus	30
	e) Solutions organisationnelles	32
	i. Gestion et traitement des incidents	32
	ii. Plan de continuité informatique.....	33
	iii. Plan de reprise d'activité	35
4.	Annexes	36
	a) Annexe 1 : Devis prestation	36
	i. Devis de la prestation	36
	ii. Devis contrat d'assistance	38
	b) Annexe 2 : Les plannings	39
	i. Planning de migration.....	39
	ii. Planning de déploiement.....	40
	iii. Planning de formation	41
	c) Annexe 3 : Condition Générale de Vente.....	42
	i. MAINTENANCE-VENTE DE MATERIEL.....	42
	ii. ARTICLE1 : APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.....	42
	iii. ARTICLE2 : LA PRISE DE LA COMMANDE	42
	iv. ARTICLE 3 : TARIFS MATERIEL ET PRESTATION.....	42
	v. ARTICLE 4 : LIVRAISON DE MATERIELS ET DEPLACEMENTS POUR PRESTATIONS.....	42
	vi. ARTICLE 5 : CONDITIONS DE PAIEMENT	43

vii. ARTICLE 6 : TRANSFERT DE PROPRIETE MATERIEL	43
viii. ARTICLE 7 : CLAUSE DE PARFAITE INFORMATION SUR LE MATERIEL VENDU	43
ix. ARTICLE 8 : DELAIS DE LIVRAISON, D'INSTALLATION ET DE PRESTATION	43
x. ARTICLE 9 : RECEPTION	44
xi. ARTICLE 10 : GARANTIE	44
xii. ARTICLE 11 : RISQUES	44
xiii. ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE	45
xiv. ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE	45
SERVICES WEB	46
i. ARTICLE 1 : DEFINITIONS	46
ii. ARTICLE 2 : APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES D'HEBERGEMENT D'ITLLUSION	46
iii. ARTICLE 4 : OBLIGATIONS D'ITLLUSION	47
iv. ARTICLE 6 : DEPASSEMENT DI VOLUME MENSUEL DE TRANSFERT DE DONNEES OU DE L'ESPACE DE STOCKAGE COMMANDES INITIALEMENT	48
v. ARTICLE 7 : SOLUTIONS DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE	48
vi. ARTICLE 8 : STATISTIQUES	49
vii. ARTICLE 9 : SUPPORT TECHNIQUE	49
viii. ARTICLE 10 : RESPONSABILITE DE ITLLUSION	49
ix. ARTICLE 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT	50
x. ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE	51
xi. ARTICLE 13 : DUREE DU CONTRAT	51
xii. ARTICLE 14 : SUSPENSION	52
xiii. ARTICLE 15 : RESILIATION	52
xiv. ARTICLE 16 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE	52
xv. ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITE	53
xvi. ARTICLE 18 : DONNEES PERSONNELLES	53
xvii. ARTICLE 19 : COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES	54
xviii. ARTICLE 23 : RECLAMATIONS	54
d) Annexe 4 : Contrat maintenance	56
i. ARTICLE 1 : PERIMETRE DE LA PRESTATION	56
ii. ARTICLE 2 : ASSISTANCE TELEPHONIQUE	57
iii. ARTICLE 3 : INTERVENTIONS SUR SITE OU EN TELE ADMINISTRATION	57
iv. ARTICLE 4 : MAINTENANCE PREVENTIVE	58
v. ARTICLE 5 : AUTRES OBLIGATIONS DU CLIENT	58
vi. ARTICLE 6 : DUREE DU CONTRAT	59
vii. ARTICLE 7 : PRIX	59
viii. ARTICLE 8 : RESPONSABILITES	60
ix. ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE	60
x. ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE	61
xi. ARTICLE 11 : CLAUSE DE CESSION	61
xii. ARTICLE 12 : NON SOLLICITATION	61
xiii. ARTICLE 13 : GENERALITES	61
xiv. ARTICLE 14 : AVENANTS AU PRESENT CONTRAT	62
e) Annexe 5 : Installation GLPI	63
i. Installation XAMPP	63

ii.	Installation GLPI.....	67
iii.	Installation fusioninventory.....	69
iv.	Installation agent fusioninventory	71
f)	Annexe 6 : Procédure d'utilisation VEEAM	76
g)	Annexe 7 : Charte graphique de l'entreprise	109
i.	Logo	109
ii.	Police.....	109
iii.	Modèle.....	110
h)	Annexe 8 : Echanges d'e-mails avec M. TROISFOIS	110
5.	Glossaire	115

1. Présentation de l'entreprise

a) Présentation

L'entreprise iTllusion France est une société de services et ingénierie informatiques présente à Bordeaux et Biscarosse et créée en 1994.



Siège social de Bordeaux
25 rue de Capeyron Caud
33 200 Bordeaux



Agence de Biscarosse
15 rue Pasteur
40 600 Biscarosse

Téléphone : 05 56 45 28 88

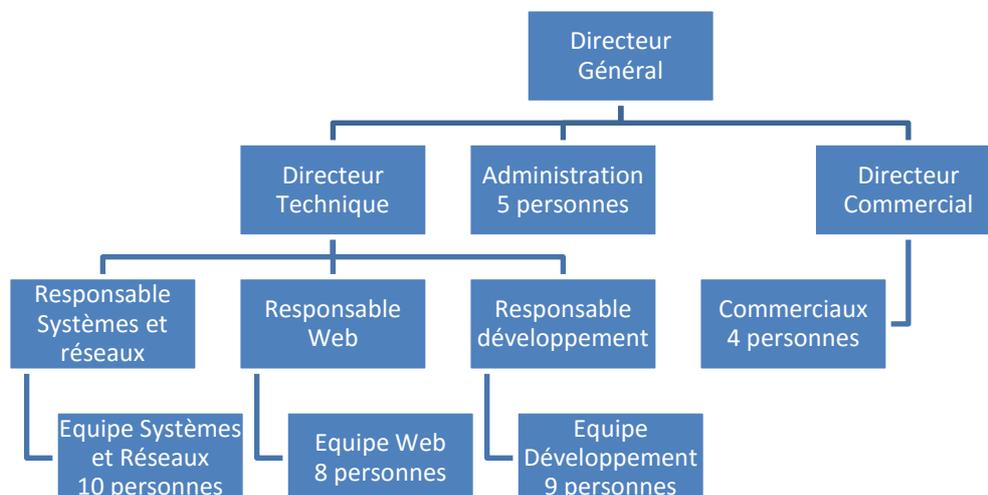
Fax : 05 56 45 28 89

iTllusion est expert sur une grande variété de sujets informatiques :

- Systèmes et réseaux, Infrastructures, Infogérance
- Logiciels de gestion
- Développements spécifiques
- Développement et hébergement de sites web
- Messagerie électronique

Avec nos deux agences, nous nous engageons à suivre nos clients sur les départements de la Gironde et des Landes. iTllusion possède un chiffre d'affaire de 3 556 500 € pour l'année 2014.

Notre équipe compte 42 personnes réparties sur les deux sites :

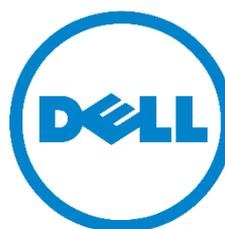


b) Proximité

- Plus de 20 ans d'expérience dans le domaine des nouvelles technologies.
- Fourniture de solutions simples et performantes, pour augmenter votre productivité.
- Une organisation orientée vers nos clients.
- Une équipe attentive, réactive, et disponible, mettant tous ses moyens en œuvre pour vous apporter des solutions.
- Une capacité à adapter et intégrer les solutions logicielles à votre métier.
- Une volonté de vous accompagner au bon rythme vers des solutions innovantes.

c) Expertise

- Des spécialistes qualifiés par domaine pour vous écouter et vous conseiller.
- Des compétences reconnues et une réelle capacité d'innovation.
- De nombreuses certifications fournisseurs (Microsoft, Cisco, DELL, HP, Kaspersky, et Astra).

d) Certifications

e) Principaux clients

- Mairie de Saint-Médard-en-Jalles



- Maisadour



- Delpeyrat



- La passion des terroirs



- Institut Bordelais de la Vision



- ...

2. Présentation d'American Dream

a) L'entreprise

Le parc informatique actuel révèle une très forte hétérogénéité des équipements puisque aucune gestion de parc n'a été mise en place. Voici un tableau qui permet de résumer l'inventaire du parc informatique :

	Direction General	Service Commercial / Service Comptabilité	Service conception	Service Achat	Service Informatique	Service Logistique	Service Production	Service Sécurité / Maintenance
Ordinateurs de Bureau	X	5	5	4	2	6	2	4
Ordinateurs Portable	2	3	X	X	1	1	X	X
Windows XP	X	4	5	4	1	X	2	4
Windows Seven	2	4	X	X	2	7	X	X
Contrat de maintenance	2	4	X	X	2	7	X	X

L'entreprise possède aussi :

- Un serveur 2008 r1 qui permet le stockage des données pour les applications du service comptabilité et du service conception.
- Cinq imprimantes, deux de marque HP et trois de marque Canon (sans aucun contrats de maintenance).
- Un logiciel de gestion de stock dont la dernière mise à jour date de 2008 (contrat de maintenance expiré).
- Un logiciel de comptabilité dont la dernière mise à jour date de 2014 (contrat de maintenance jusqu'au 31/12/2014).
- Un logiciel de DAO dont la dernière mise à jour date de 2010 (contrat de maintenance expiré).

b) Les difficultés rencontrées

Les difficultés ou points de faiblesse constatés :

- **Pas de plan de continuité informatique.**

Le serveur sauvegardant la base de donnée cliente est tombé en panne trois fois en 2014 pour une durée d'une journée à chaque fois, ce qui a interrompu le service logistique et comptabilité 6 jours dans l'année.

- **Pas de plan de maintenance matérielle et/ou logicielle.**

Actuellement la version du logiciel de gestion de stocks n'est plus compatible suite au renouvellement de certains postes en début d'année. Pour les postes concernés, les utilisateurs utilisent temporairement un fichier Excel qui est beaucoup moins efficace que les logiciels actuels.

Les employés du service logistique perdent en moyenne trente minutes par jours à cause de ce problème.

- **Pas de gestion des contrats de maintenance et gestion des garanties**

Les anciens postes sous Windows XP ne sont plus garantis ni mis à jour. Comme nous l'a remonté un utilisateur, lorsqu'un poste était tombé en panne, trois jours ont été nécessaires afin de pouvoir reprendre l'activité normalement. Treize cas similaires ont été recensés l'année dernière ce qui engendre des frais conséquent.

- **Aucune gestion des incidents ni de suivi, pas de base de connaissance**

La gestion des incidents se fait au fur et à mesure, les utilisateurs se rendent au service informatique lorsque ils rencontrent un problème technique. Aucune visibilité des demandes n'est actuellement en place. Nous estimons une perte de 230 heures en 2014.

- **Aucune stratégie de gestion de la fin de vie des équipements**

Suite au contrôle qualité pour le respect des normes environnementales, les inspecteurs ont découvert à l'arrière de l'entrepôt des ordures informatiques à l'abandon. Nous avons donc dû payer la somme de 15 000€ d'amende.

Les couts associés et les objectifs visés :

Dysfonctionnement	Coût en Euro/ans	Gain en Euro/ans	Gain en pourcentage/ans
Plan de continuité d'activité	5040	4 536	90%
Plan de maintenance	16 400	11 480	70%
Maintenance/Garanties	14 000	12 600	90%
Gestion des incidents/Base de connaissance	4 600	2 300	50%
Gestion de la fin de vie d'équipement	15 000	15 000	100%
Total	55 000	45 916	83%

c) Le cahier des charges de l'appel d'offre

		Situation de	Installation	Utilisation	Maintenance	Renouvellement
Fonctions Principales						
FP1	Le système doit permettre au service informatique de gérer les incidents.		X			
FP2	Le système doit permettre au service informatique d'assurer une continuité de services du parc informatique.		X			
FP3	Le système doit permettre à l'entreprise de respecter les normes environnementales.		X			
FP4	Le système doit permettre au service informatique de répertorier l'ensemble des équipements informatiques.		X			
Fonctions Contraintes						
FC1	Le système doit s'intégrer à l'environnement de travail.	X	X			X
FC2	Le système ne doit pas impacter la productivité de l'entreprise	X	X	X	X	X
FC3	Le système doit être adapté aux compétences des utilisateurs.		X			
FC4	Le système doit être adapté aux compétences du service informatique.	X	X	X	X	X
FC5	Le système doit être capable d'évoluer		X	X		
FC6	Le système doit conserver les données existantes	X	X	X	X	X

d) Analyse du besoin

Dans le cadre de sa stratégie de développement vers le marché sud européen, American dream a répertorié un certain nombre de dysfonctionnement notamment dans la gestion et l'utilisation de son système d'information.

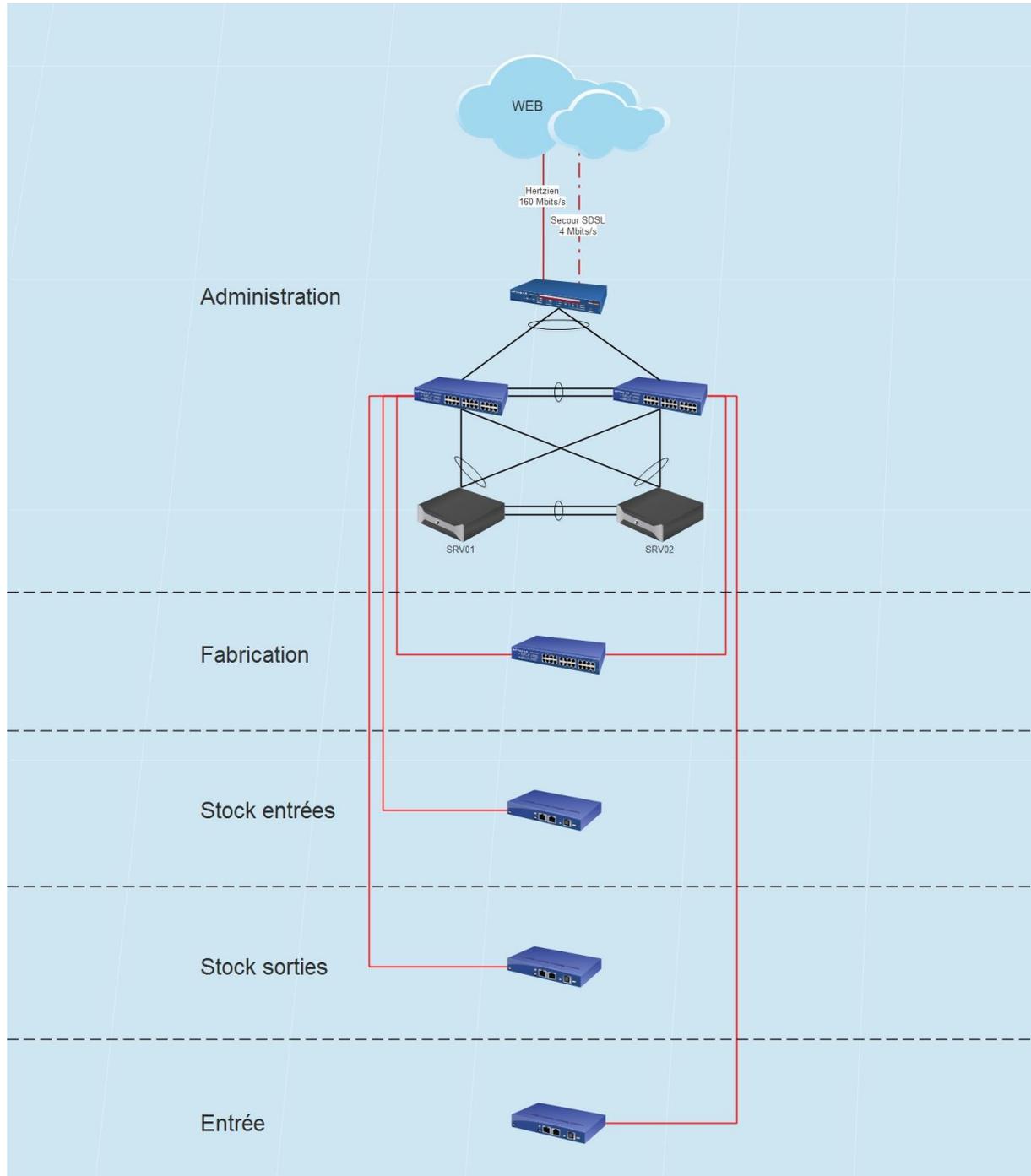
Leur souhait est de développer un système d'Information en adéquation avec la stratégie d'entreprise pour obtenir la productivité attendue et par conséquent se positionner de façon crédible et durable sur le marché du Sud.

Pour cela des changements structurels sont envisagés tant du point de vue matériel qu'organisationnel ou humains. Dans sa démarche, American Dream a lancé un appel d'offre afin d'être aidé par une société prestataire de service tierce.

3. La solution proposée

a) Solution Réseau

i. Topologie réseau



ii. Matériel à renouveler

Pour le matériel réseau nous recommandons le changement des switchs car le matériel en place est vétuste et devient juste en matière de performance (risque de goulot d'étranglement pour les serveurs même avec de l'agrégat).

Matériel actuel;



- CATALYST 2950G 48P
- 48 ports 10/100
- 2 portsGBIC1000BASE-X
- Cisco conseille de les remplacer

Chaque bâtiment en possède 1 ce qui n'est pas forcément utile dans les bâtiments de stock et de l'entrée. C'est pourquoi nous avons choisi de mettre 2 switchs de 48 ports dans le bâtiment d'administration pour la redondance et 1 switch dans la fabrication, pour les stocks et l'entrée nous avons choisi des convertisseurs fibre en cuivre qui sont plus économiques.

Voici le détail du nouveau matériel;

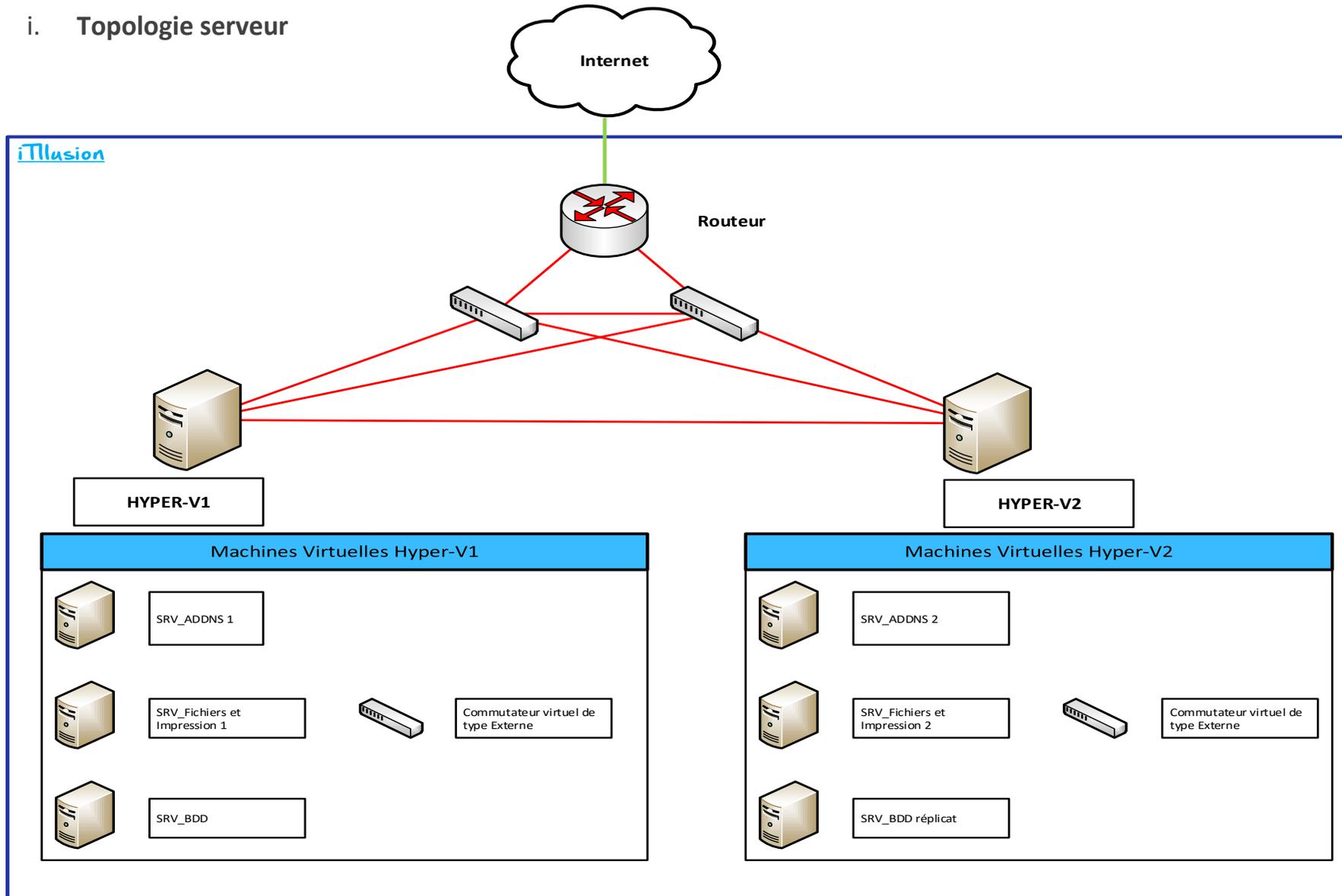
- HP 2920-48G
- 48 ports 10/100/1000
- 4 combo Gigabit SFP



- D-Link DMC 810SC
- 1 port 1000Base-LX
- 1 port 1000Base-T

b) Infrastructure serveur

i. Topologie serveur



ii. Matériel à renouveler

Dell PowerEdge R320 :

Référence catalogue / Description	Code produit	Qty	Référence	ID
Base: PowerEdge R320, Intel® Xeon® E5-24XX v2 Processors, TPM	858557	1	[210-ACCX][329-BBYC]	1
Étiquettes pour emballages d'expédition supplémentaires: Étiquette sur le carton d'expédition de configuration de la commande (numéro de commande, date de livraison, modèle, vitesse du processeur, capacité du disque dur, RAM)	691677	1	[293-10049]	1040
Configuration du châssis: 2.5" Chassis with up to 8 Hot Plug Hard Drives	513121	1	[350-11192]	1530
Processeur: Intel® Xeon® E5-2440 v2, 1.90GHz, 20M Cache, 7.2GT/s QPI, Turbo, 8C, 95W, DDR3-1600MHz	858590	1	[338-BDZS][412-10171]	1550
Type de configuration de la mémoire: Performance Optimized	511811	1	[370-22145]	1562
Type et vitesse de mémoire DIMM: 1600 MHz RDIMMs	511807	1	[370-22141]	1561
Capacité de mémoire: 8GB RDIMM, 1600MT/s, Low Volt, Dual Rank, x8 Data Width	864558	4	[370-ABQY]	1560
Configuration RAID: C16A - RAID 1/RAID 5 for H310/H710, 2 + 3-6 SAS/SATA/SSD HDDs	513166	1	[780-13410]	1540
Contrôleur RAID: PERC H310 Integrated RAID Controller, Mini-type	511833	1	[405-12068]	1541
Disques durs: 300GB Solid State Drive SATA Read Intensive MLC 3Gbps 2.5in Hot-plug Drive-Limited Warranty	820678	2	[400-ABBD]	1570
Disques durs (2e groupe): 600GB, SAS 6Gbps, 2.5-in, 10K RPM Hard Drive (Hot Plug)	400078	4	[400-20817]	1571
Carte réseau supplémentaire: Broadcom 5720 DP 1Gb Network Interface Card	511820	1	[540-11056]	1514
Paramètres BIOS de gestion de l'alimentation: Performance BIOS Setting	393135	1	[223-10221]	1533
Alimentation: Dual Hot Plug Power Supplies 350W	513186	1	[450-18237][450-18238]	1620
Cordons d'alimentation: Rack Power Cord, C13 to C14, PDU Style, 12A, 2M/6.5Ft	204752	2	[450-12466]	1621
Gestion intégrée des systèmes: iDRAC7 Enterprise	513113	1	[528-10005][528-10019]	1515

Rails pour rack: ReadyRails™ Sliding Rails With Cable Management Arm	511758	1	[770-11603]	1610
Lecteur optique interne: DVD ROM, SATA, Internal, for 8HDD Chassis	669197	1	[429-16361]	1600
Cadre: Bezel - 4/8 Drive Chassis	511723	1	[350-11089]	1532
Système d'exploitation installé en usine: No Operating System	65590	1	[611-10036]	1650
Documentation du système: Electronic System Documentation and OpenManage DVD Kit for R320	513185	1	[631-11005]	1590
Expédition: SHIP,R320,NO,NO,EMEA1	513110	1	[340-29093]	1500
Informations sur la commande: PowerEdge Order - France	32387	1	[800-11671]	111
Garantie de base: 1Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	686917	1	[709-11184][709-11185]	29
Option de Garantie Dell: 3 ans de service ProSupport et d'intervention sous 4 heures pour les données à caractère stratégique	686945	1	[710-34621][710-34622]	30
Services d'installation: Aucun service d'installation sélectionné, (contacter un ingénieur commercial pour plus de détails)	58267	1	[683-11870]	1290
Service de conseil à distance: INFO service de conseil à distance refusé	691639	1	[715-10838]	735

c) Renouvellement de parc informatique

i. Le matériel

Nous préconisons un renouvellement de parc à hauteur de 23 postes fixes et 1 ordinateurs portables ce qui nous permet de renouveler tous les ordinateurs anciens qui étaient équipés de Windows XP. Grâce à ces renouvellements nous aurons XX pc fixes de spare et 1 portable ce qui nous permettra de mettre en place le plan de reprise d'activité.

Nous prévoyons également de s'équiper d'un onduleur (cf ci-dessous).

Les postes fixes :

Dell Optiplex 3020 MT :

Description du produit	Dell OptiPlex 3020 - Core i5 4590 3.3 GHz - 4 Go - 500 Go
Type	Ordinateur personnel - mini-tour
Processeur	1 x Intel Core i5 (4ème génération) 4590 / 3.3 GHz (3.7 GHz) (quadricœur)
Caractéristiques principales du processeur	Technologie Intel Turbo Boost 2
Mémoire cache	6 Mo L3
Cache par processeur	6 Mo
RAM	4 Go (installé) / 16 Go (maximum) - DDR3 SDRAM - NON ECC - 1600 MHz
Contrôleur de stockage	SATA
Disque dur	1 x 500 Go - SATA
Stockage optique	DVD±RW
Contrôleur graphique	Intel HD Graphics 4600
Sortie audio	Intégré
Réseaux	GigE
Alimentation	CA 120/ 230 V (50/ 60 Hz)

Système d'exploitation fourni	Microsoft Windows 7 Édition Professionnelle 64 bits / Windows 8.1 - préinstallé:Windows 7
Dimensions (LxPxH)	17.5 cm x 41.7 cm x 36 cm
Poids	9.4 kg
Garantie du fabricant	Garantie de 1 an

► Spécifications détaillées

Général

Type	Ordinateur personnel
Facteur de forme	Mini-tour
Couleur	Noir

Processeur / Chipset

CPU	Intel Core i5 (4ème génération) 4590 / 3.3 GHz
Vitesse maximale en mode Turbo	3.7 GHz
Nombre de coeurs	Quadricœur
Nombre d'unités centrales	1
Nombre maximum d'unités centrales	1
Caractéristiques principales du processeur	Technologie Intel Turbo Boost 2
Jeu de puces	Intel H81 Express

Mémoire cache

Taille installée	L3 - 6 Mo
Cache par processeur	6 Mo

Périphérique(s) d'entrée

Type	Souris,clavier
------	----------------

Réseaux

Type	Intégré
Contrôleur Ethernet	Realtek RTL8151GD
Protocole de liaison de données	Ethernet,Fast Ethernet,Gigabit Ethernet

Extension/connectivité

Baies	2 (total) / 1 (libre) x externe 5.25" 2 (total) / 1 (libre) x interne 3.5"
Emplacements	1 (total) / 0 (libre) x CPU 2 (total) / 1 (libre) x DIMM 240 broches 1 (total) / 1 (libre) x PCIe x16 - pleine hauteur 3 (total) / 3 (libre) x PCIe x1 - pleine hauteur
Interfaces	6 x USB 2.0 (2 à l'avant,4 à l'arrière) 2 x USB 3.0 1 x LAN 1 x microphone (1 à l'avant) 1 x casque (1 en interne) 1 x entrée de ligne audio/microphone 1 x sortie de ligne audio 1 x VGA 1 x DisplayPort

Disque dur

Type	HDD
Capacité	1 x 500 Go
Type d'interface	SATA
Vitesse de rotation	7200 tours/min

Contrôleur de stockage

Type	1 x SATA - intégré
------	--------------------

Stockage optique

Type	DVD±RW
------	--------

Moniteur

Type de moniteur	Aucun
------------------	-------

Contrôleur graphique

Type	Intégré
Processeur graphique	Intel HD Graphics 4600
Interfaces vidéo	VGA,DisplayPort

Sortie audio

Type	Intégré
------	---------

RAM

Taille installée	4 Go / 16 Go (maximum)
Technologie	DDR3 SDRAM - NON ECC
Vitesse de Mémoire	1600 MHz
Facteur de Forme	DIMM 240 broches
Caractéristiques de configuration	1 x 4 Go

Disque dur

Type	HDD
Capacité	1 x 500 Go
Type d'interface	SATA
Vitesse de rotation	7200 tours/min

Alimentation

Type de périphérique	Alimentation
Tension nominale	CA 120/230 V (50/60 Hz)
Puissance fournie	290 Watt

Les postes portables :

DELL Inspiron 15-3521

**Processeur et chipset**

Modèle	Processeur Intel® Core i5
Nombre de cœurs	2

**Mémoire**

Capacité mémoire	8192 Mo
Barrette(s) installée(s)	1
Emplacement(s) libre(s) disponible(s)	1
Type	SO-DIMM DDR3
Fréquence	1600 MHz

**Affichage**

Écran	15,6"
Résolution	WXGA (1366 x 768)
Dalle	Rétro-éclairage LED
Aspect de la dalle	Brillant
Carte graphique	Intel® HD Graphics

**Stockage**

Espace disque total	1000 Go
Nombre d'unité de stockage	1

**Stockage optique**

Lecteur optique	Graveur DVD±RW DL
------------------------	-------------------

**Périphériques intégrés**

Clavier	AZERTY
Haut-parleurs	2 haut-parleurs stéréo intégrés
Vitesse réseau	100/10 Mb/s
Norme Wi-Fi	802.11n
Bluetooth	Oui
Lecteur carte(s) mémoire(s)	Oui
Touchpad	Oui
Pavé numérique	Oui
Webcam	Oui

**Connectique**

E/S Micro/casque	Oui
USB	4 (2 x 2.0 / 2 x 3.0)

HDMI	1
RJ 45	1
	
Batterie	
Type	Lithium-ion
Capacité	4 cellules
	
Boîtier	
Couleur dominante	Noir
Dimensions	376 x 259 x 25,4 mm
Poids en Kg	2,2 Kg
	
Logiciels	
Système d'exploitation (OEM)	Windows 8 64 bits
	
Garantie	
Garantie (hors accessoires)	1 an
	
Usage	
Utilisation recommandée	Bureautique

L'onduleur :

EATON 5PX 2200

Nous souhaitons onduler les équipements de la salle serveur soit un routeur, un pare-feu, deux switches et les deux serveurs.

	Quantité	watts
switch	2	165
serveur	2	350
asa 5515-x(pare-feu)	1	20
wan rv016(routeur)	1	15
		1065
VA(Volts/Ampère)		1597,5



Avec une consommation de 1597VA (soit >1500VA) nous devons choisir le modèle 2200 de la gamme 5PX et pour onduler pendant 2H nous devons ajouter 4 EBM (batteries) supplémentaires.

ii. Les logiciels

La solution prévoit des renouvellements de logiciels car certains ne bénéficient plus de mise à jour ou de support.

Le logiciel de gestion de stocks n'est plus compatible suite au renouvellement de certains postes or un module prévu à cet effet existe dans la version 13 de Gestion Commerciale (cf ci-dessous), nous passons donc à cette version. Le logiciel de comptabilité ne bénéficie plus de contrat de maintenance, nous proposons donc la montée de version qui permet également d'avoir un support pour l'année. De même nous renouvelons le contrat de maintenance du logiciel de paye afin d'avoir un environnement homogène et du support sur tous les logiciels de la suite SAGE.

Logiciel Apisoft Comptabilité Standard

Editeur : Apisoft

Famille(s) : Comptabilité

Version : V 13

Système d'exploitation requis : Windows XP, Vista, Windows 7

Nombre de licences : 1 à 5 (Windows)

Garantie : Seuls peuvent être repris ou échangés les logiciels qui n'ont pas été déballés de leur emballage d'origine.

Conditionnement : Boîte complète comprenant le CD, le guide d'installation et le manuel d'utilisation du logiciel.

Prix : 788 euros HT pour 5 utilisateurs



Logiciel Apisoft Gestion Commerciale Standard

Editeur : Apisoft

Famille(s) : Gestion Commerciale

Version : V 13

Système d'exploitation requis : Windows XP, Vista, Windows 7

Nombre de licences : 1 à 5 (Windows)

Garantie : Seuls peuvent être repris ou échangés les logiciels qui n'ont pas été déballés de leur emballage d'origine.

Conditionnement : Boîte complète comprenant le CD, le guide d'installation et le manuel d'utilisation du logiciel.

Prix : 945 euros HT pour 5 utilisateurs

Remarque : ce module inclut une gestion des articles qui permet la gestion de stock.

- Gestion des articles: unités, prestations forfaitaires ou horaires, nomenclature etc.
- Description des articles en texte enrichi : police, style, taille, etc.
- Mise en sommeil d'articles.
- Gestion des codes-barres (jusqu'à 45 formats différents).
- Nombre illimité de fournisseurs par article.
- TVA non perçue mais récupérable (gestion de la TVA dans les DOM TOM).

Logiciel Apisoft Paye Standard

Editeur : Apisoft

Famille(s) : Paie et RH

Version : V 13

Système d'exploitation requis : Windows XP, Vista, Windows 7

Nombre de licences : Sur devis

Garantie : Seuls peuvent être repris ou échangés les logiciels qui n'ont pas été déballés de leur emballage d'origine.

Conditionnement : Boîte complète comprenant le CD, le guide d'installation et le manuel d'utilisation du logiciel.

Prix : 750 euros HT pour 5 utilisateurs

d) Solutions logicielles

i. Gestion de parc et gestion d'incidents

Afin de répondre aux besoins de l'entreprise, nous avons étudié différentes solutions de gestion de parc notamment GLPI, Landpark, OUAPI.

Un des critères fondamentaux était de trouver un outil permettant la gestion de parc et la gestion des incidents. OUAPI ne répondant pas à ce critère, nous l'avons écarté. LANDPARC est un outil puissant mais d'une part, c'est un logiciel propriétaire payant et d'autre part il est complexe et nécessiterait en plus un temps de formation significatif qui ajouterait un surcoût ce qui n'est pas le cas pour GLPI qui est plus simple d'utilisation. GLPI a également l'avantage d'être libre donc évolutif en fonction des besoins de l'entreprise. Par exemple, aucun logiciel de gestion de parc n'intègre nativement une fonction permettant de savoir si un fournisseur respecte les normes DEEE. Nous l'avons ajouté manuellement dans la version que nous proposons de livrer.

				GLPI	Landpark	Ouapi
Inventaire	ordinateur fixe	Nom		x	x	x
		Marque		x	x	x
		Modèle		x	x	x
		Num Série		x	x	x
		Date achat		x	x	
		date début gar		x	x	
		date fin gar		x	x	
		Fournisseur		x	x	
		OS		x	x	x
		Emplacement	batiment	x	x	x
			bureau	x	x	x
	Ordinateur portable	Nom		x	x	x
		Marque		x	x	x
		Modèle		x	x	x
		Num Série		x	x	x
		Date achat		x	x	
		date début gar		x	x	
		date fin gar		x	x	
		Fournisseur		x	x	
		Utilisateur		x	x	x
	Ecran	Nom		x	x	
		Marque		x	x	
		Modèle		x	x	
		Num Série		x	x	
		Date achat		x	x	
		date début gar		x	x	
		date fin gar		x	x	
		Fournisseur		x	x	
	Imprimante	Nom		x	x	x
		Marque		x	x	x
		Modèle		x	x	x
		Num Série		x	x	x
		Date achat		x	x	
		date début gar		x	x	
		date fin gar		x	x	
		Fournisseur		x	x	
		Type	Laser	x	x	
			jet d'encre	x	x	
		consommable	toner	x	x	
			carouche	x	x	
		Vers consommable	couleur	x	x	
			N&B	x	x	
		fonction	impression	x	x	
			fax	x	x	

CAS H 2

			photocopie	x	x	
			scan	x	x	
		emplacement	batiment	x	x	
			bureau	x	x	
	Logiciel	Nom		x	x	x
		editeur		x	x	x
		version		x	x	x
		date achat		x	x	
		date début licence		x	x	
		date fin licence		x	x	
	Serveur	Nom		x	x	x
		Marque		x	x	x
		Modèle		x	x	x
		Num Série		x	x	x
		Date achat		x	x	
		date début gar		x	x	
		date fin gar		x	x	
		Fournisseur		x	x	
		OS		x	x	x
		Emplacement	batiment	x	x	x
			bureau	x	x	x
Fournisseur	Nom			x	x	
	adresse			x	x	
	tel			x	x	
	mail			x	x	
	agrément DEEE			x		
	Pratique DD			x	x	
Incident	Date			x	x	
	ID unique			x	x	
	Localisation			x	x	
	utilisateur			x	x	
	descriptif			x	x	
	criticité			x	x	
	sla			x	x	
	statistiques			x	x	
Totaux						

ii. La solution

Présentation de GLPI

Parmi les nombreuses fonctionnalités offertes par GLPI, on peut notamment trouver la gestion des logiciels, des licences et des fournisseurs.

GLPI offrent une solution simple et efficace pour la gestion de parc informatique.

GLPI possède un plugin fusioninventory qui va interroger tous les agents du réseau et récupérer les informations matérielles et logicielles (licences, cartes mères, hdd, ...) pour faire une mise à jour de GLPI.

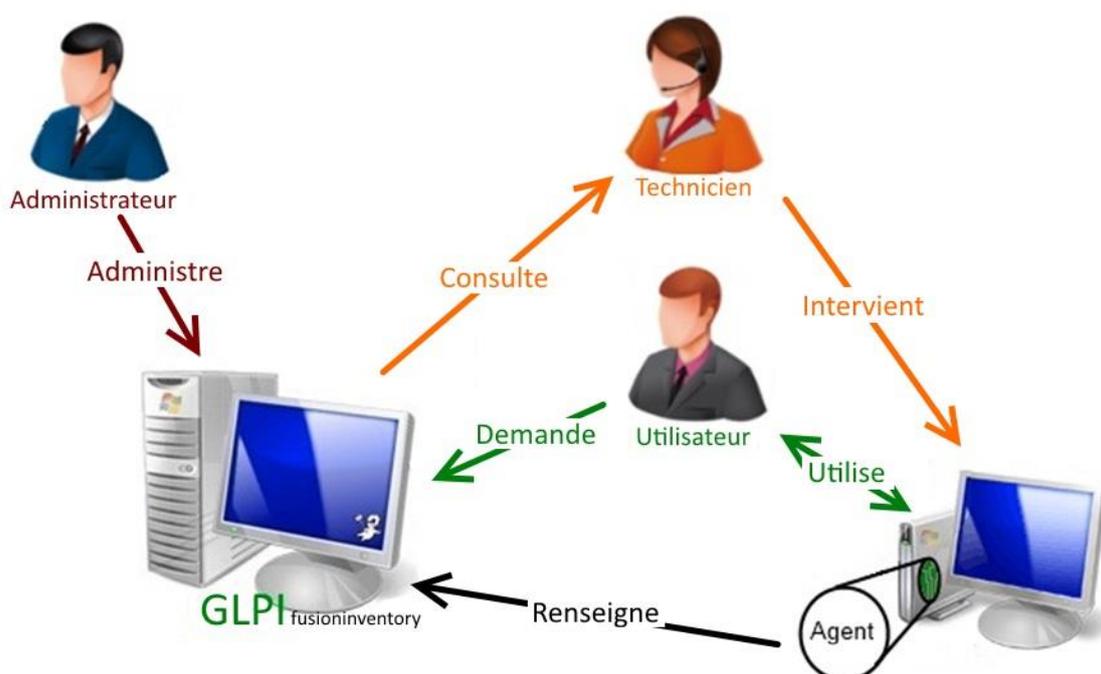


Schéma du fonctionnement du couple GLPI/FusionInventory.

Le serveur a besoin d'un minimum de 750 Mo d'espace de disque pour l'installation de GLPI auquel il faudra ajouter l'espace requis pour les informations des utilisateurs. La base de données de GLPI a besoin d'environ 20 Mo d'espace disque.

GLPI se présente en six modules différents :

- Le module Inventaire : Il permet d'accéder aux différents matériels inventoriés. Par défaut les matériels existant sont : Ordinateurs, Moniteurs, Logiciels, Réseaux, Périphériques, Imprimantes, Cartouches, Consommables, Téléphones et Statuts. Il est possible d'en créer de nouveaux.

- Le module Assistance permet de créer, de suivre les tickets, et de voir les statistiques. Voici les différents rôles que l'on retrouve traditionnellement dans les services d'assistance :
 - Demandeurs : ce sont les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs connus dans GLPI concernés par le ticket.
 - Exécutants/Techniciens ("attribué à") : la prise en charge d'un ticket est effectuée soit par un technicien, soit par un groupe de compétences ou encore par un fournisseur référencé dans l'application.
 - Observateurs : ce sont des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs qui reçoivent des notifications.
- Le module Gestion permet de gérer les contacts, fournisseurs, budgets, contrats et documents. Les informations rentrées ici sont réutilisées dans le module inventaire.
- Le module Outils permet de gérer des notes, la base de connaissances, les réservations, la synchronisation de l'inventaire avec fusioninventory et visualiser les rapports.
 - Les notes permettent de gérer des notes, leur durée de vie et de les faire apparaître dans le planning si besoin. Une note correspond à une information personnelle ou publique.
 - La base de connaissances répond à deux objectifs principaux, le premier est de centraliser des connaissances internes aux différents techniciens et le second est de mettre à disposition des utilisateurs, des informations (FAQ publique) leur permettant de résoudre seul des problèmes simples.
- Le module Administration permet d'administrer les utilisateurs, groupes, entités, profils, règles et dictionnaires. Il permet aussi la maintenance de l'application (sauvegarde et restauration de base, vérification de la disponibilité d'une nouvelle version).
 - Utilisateurs permet d'ajouter, de modifier, de supprimer des utilisateurs ou rechercher et exporter la liste des utilisateurs. La liste des utilisateurs enregistrés fonctionne de la même façon que la liste des éléments de l'inventaire.
 - Les groupes peuvent avoir plusieurs fonctions : rassemblement d'utilisateurs par compétences (par exemple les techniciens réseaux, ou les administrateurs de base de données) pour le helpdesk, regroupements organisationnels (par exemple tous les ordinateurs de la direction, ou du service comptable) mais aussi ensemble de personnes à notifier.
 - La notion de profil est un pilier dans la configuration de GLPI. C'est elle qui accrédite les utilisateurs de certains droits, c'est elle qui permet de sécuriser et d'isoler les données de certains utilisateurs.

- Le module Configuration permet d'accéder aux options de configuration générale de GLPI : notifications, collecteurs, tâches automatiques, authentications, plugins, liens externes...
 - Intitulés permet la définition des lieux, des statuts de matériels, des catégories de tickets, des noms des logiciels et des constructeurs : en somme, tout ce qui dépend d'une nomenclature propre à un contexte particulier doit être paramétré. Si certains de ces intitulés sont fournis avec une liste par défaut, la plupart des intitulés doivent être déclarés dans l'application.
 - Composants : Un composant matériel est défini par un type, un nom, un fabricant (à sélectionner dans une liste déroulante renseignée depuis la configuration des intitulés ou directement depuis l'icône d'ajout apposée à la liste déroulante), un commentaire, ainsi que plusieurs champs spécifiques au type de composant. Par exemple, pour une carte mère, on pourra y renseigner le chipset.
 - Liens externes : Chaque type de matériel inventorié dans GLPI peut être associé à un ensemble de liens vers des applications externes. Ceux-ci sont visibles depuis l'onglet Liens des différentes fiches.

Voici la présentation des modules dans GLPI



Chaque utilisateur et groupe d'utilisateurs peut être configuré pour avoir un accès restreint à chaque module et sous module.

Un exemple montrant les différents champs que l'on peut remplir pour les ordinateurs (Module Parc/Ordinateurs).

The screenshot displays the GLPI web interface for managing computers. The main content area shows the configuration form for a computer with ID 1. The form is organized into several sections:

- General Information:** Includes fields for Name (laptop-PC), Location, Technical Responsible, Group, User (laptop@laptop-PC), and User Agent.
- Hardware Details:** Includes Type (Portable), Manufacturer (Dell Inc.), Model (Inspiron 7737), Serial Number (GFZN3Z1), and Network.
- Operating System:** Includes OS (Microsoft Windows 7 Édition Intégrale), Service Pack (Service Pack 1), Version (6.1.7601), and Product ID (00426-292-000007-85343).
- System Identification:** Includes System Serial Number (D4F6K-QK3RD-TMVMJ-BBMRX-3MBMV) and UUID (4C4C4544-0046-5A10-804E-C7C04F335A31).
- Inventory Information:** A section titled 'FusionInventory' showing:
 - Dernier inventaire: 2015-07-28 13:04
 - Adresse publique de contact: 127.0.0.1
 - Agent: laptop-PC-2015-07-28-12-04-06
 - Useragent: FusionInventory-Agent_v2.3.16
 - Étiquette FusionInventory
 - Date du BIOS: 2013-11-27
 - Version du BIOS: A06
 - Fabricant: Dell Inc.
 - Système d'exploitation - Installation (date): 2014-05-11
 - Propriétaire: laptop

At the bottom of the form, there are buttons for 'Sauvegarder' (Save) and 'Mettre à la corbeille' (Move to trash). Below the form, there is a field to 'Ajouter un nouveau composant' (Add new component) with an 'Ajouter' (Add) button.

iii. Gestion de la sauvegarde

Solution logicielle :

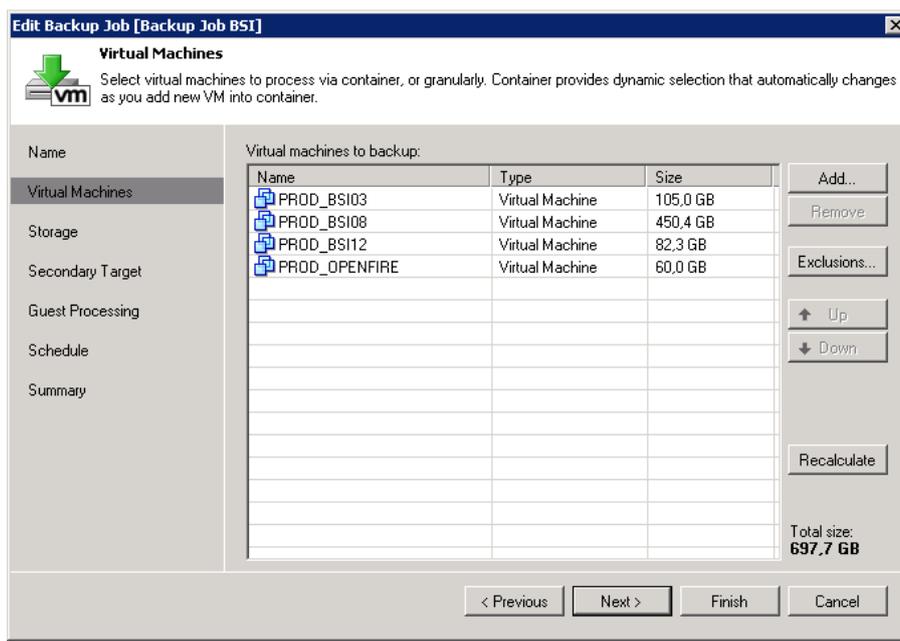
Pour sécuriser l'accès aux données, et pallier à la perte de fichiers, il est recommandé d'avoir un système de sauvegardes fiables. Nous avons comparé trois logiciels pouvant convenir à votre société :

Logiciel	Version	Sauvegarde						Restauration				Historique	Alerte	compatibilité w2012 R2	Facilité d'utilisation	Prix	
		Complete	Incrementielle	Différentielle	BDD SQL	Base AD	VM	VM entiere	Fichiers	module AD	Base SQL						
 Veeam IT JUST WORKS!™	Veeam 8.0 Enterprise Plus Edition	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1680
 Acronis®	Acronis Backup & Recovery 10 Advanced Server Virtual Edition	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1500
 Symantec Symantec Backup Exec®	Backup Exec 2011	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	2500

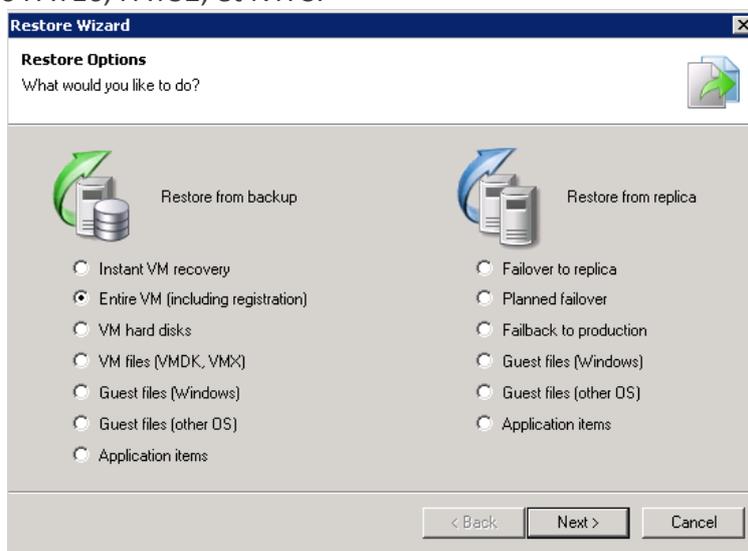
Nous vous recommandons le logiciel Veeam Backup & Réplication car il correspond à tous les besoins de votre entreprise en ce qui concerne la sauvegarde.

Les principales fonctionnalités de Veeam Backup & Réplication sont les suivantes :

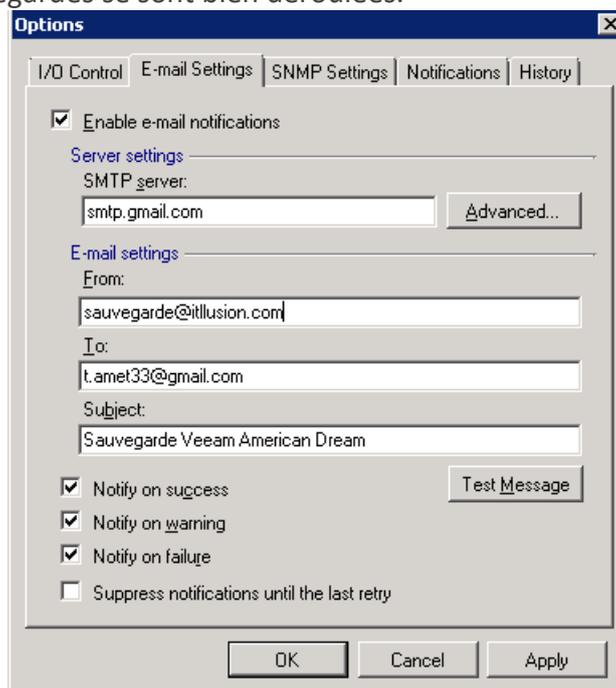
- **Sauvegarde et Réplication** : Avec Veeam Backup, votre entreprise bénéficie d'une solution de sauvegarde afin de protéger vos serveurs des problèmes qu'ils soient matériels ou logiciels. Ci-dessous une capture d'un job de sauvegarde :



- **Une récupération facile** : Le système de récupération de données de Veeam vous permet de restaurer des fichiers, la VM entière ou encore un disque virtuel depuis les sauvegardes ou répliqués. Vous pouvez récupérer des données dans leur dernière version ou à un moment précis. Veeam Backup supporte les systèmes de fichiers FAT16, FAT32, et NTFS.



- **Alerte** : Veeam Backup vous permet de configurer des notifications afin de savoir si vos sauvegardes se sont bien déroulées.



- **Réduire le cout de stockage avec la déduplication des données** : Quand vous sauvegardez de multiples machines virtuelles, Veeam Backup va dédupliquer des blocs similaires de vos VMs. Cela devient un point important lorsque l'on sauvegarde des machines virtuelles provenant d'un même template ou disposant d'un espace disque libre considérable. La déduplication des données réduit l'espace disque nécessaire pour vos sauvegardes, vous permettant de réaliser d'importantes économies.

Solution matérielle :

Comme support de sauvegarde nous proposons un NAS QNAP TS-453 Pro - serveur NAS avec 4 disques durs 1To soit environ 3 To de capacité de stockage ce qui permet de prévoir une évolution de la quantité de données à stocker (actuellement 3 VM pour un total d'environ 350 Go).

La stratégie de sauvegarde est d'effectuer une sauvegarde complète hebdomadaire et une incrémentielle quotidienne avec conservation des sauvegardes sur deux semaines.

iv. Solution Anti-virus

Il est recommandé d'équiper son PC Windows d'un antivirus car il permet de sécuriser vos serveurs et vos PC. Nous travaillons depuis des années avec Kaspersky lab l'un des leaders du marché, le comparatif ci-dessous réalisé par AV TEST ne fait que confirmer notre choix.

juin 2015

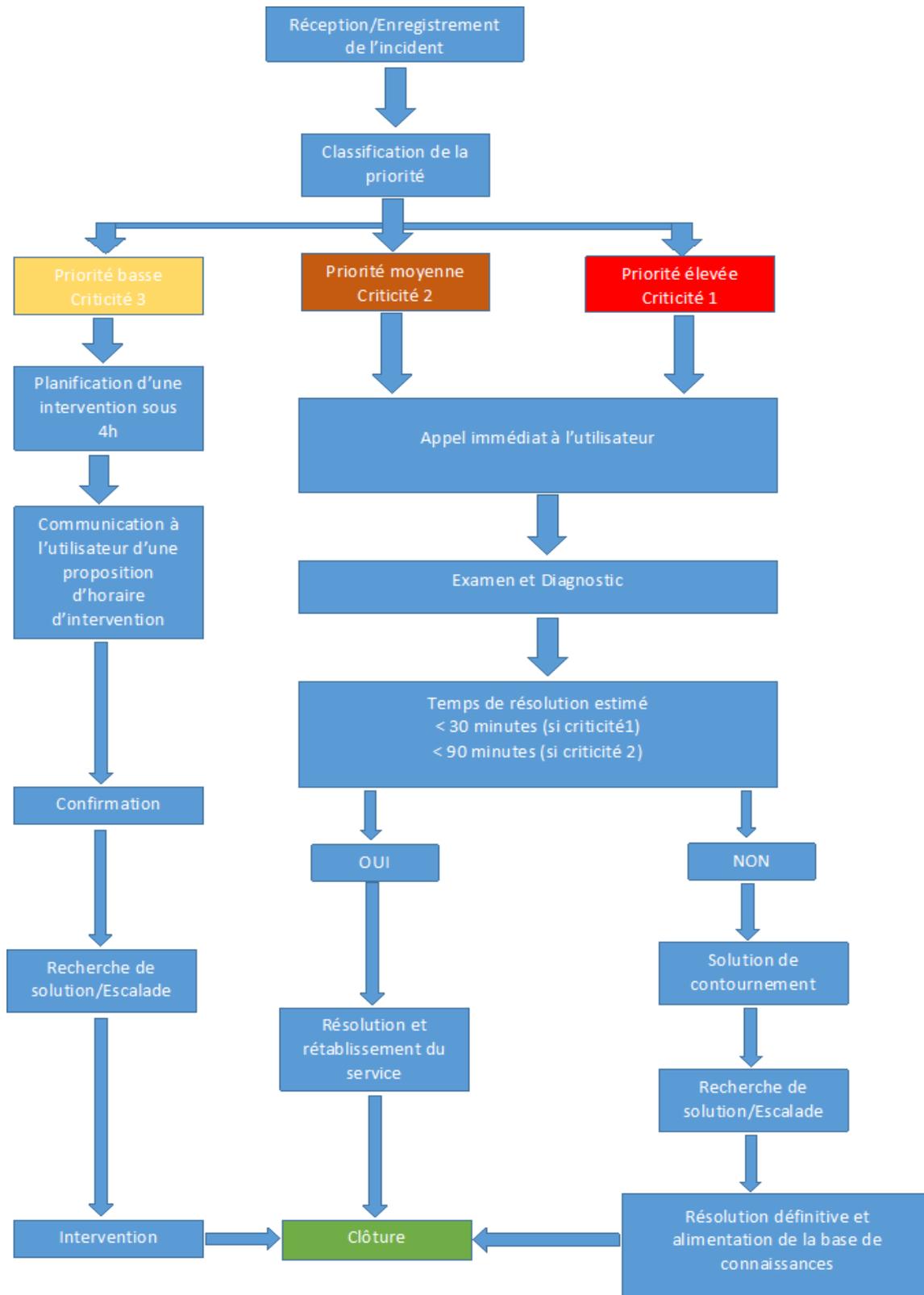
Nom			Protection	Influence sur le système	Utilisation
	Bitdefender Endpoint Security 5.3		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	Kaspersky Lab Small Office Security 4		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	F-Secure Client Security 11.61		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	Kaspersky Lab Endpoint Security 10.2		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	McAfee VirusScan Enterprise with EPO 10.0		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	SentinelOne Next Generation Endpoint Protectio...		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	Symantec Endpoint Protection 12.1		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	Trend Micro Office Scan 11.0		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	G Data AntiVirus Business 13.1 & 13.2		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	Sophos Endpoint Security and Control 10.3		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	Seqrite Endpoint Security 16.00		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶
	Microsoft System Center Endpoint Protection 4.7		●●●●●	●●●●●	●●●●● ▶

De plus la version "SECURITY FOR BUSINESS" possède une console de gestion qui centralise la gestion de tous les postes et même de gérer des programmes à distance ce qui nous permet de vous dépannez rapidement et à moindre coût.

Nous disposons de techniciens certifiés Kaspersky ce qui nous permet de bénéficier du support de cet éditeur. C'est pourquoi nous proposons à nos clients d'adopter cette solution anti-virus.

e) Solutions organisationnelles

i. Gestion et traitement des incidents



La gestion des incidents s'effectue selon le modèle ci-dessus. L'incident est tout d'abord créé, soit par le technicien suite à un appel téléphonique soit par l'utilisateur via la plateforme web.

Le ticket est pris en charge par un technicien et une priorité est affectée en fonction de la criticité(SLA) du poste concerné ou de l'activité qui est perturbée.

Selon le cahier des charges et suite aux informations que nous a fournies M. Troisfois, nous avons 3 niveaux de criticité :

-Basse : Problème qui fait perdre du temps, mais ne bloquant pas totalement un utilisateur. Temps d'intervention maximum : 4h

-Moyenne : Evènement bloquant totalement un utilisateur. Temps d'intervention maximum 90 minutes.

-Elevée : Problème bloquant pouvant pénaliser la production ou un membre de direction. Temps d'intervention maximum 30 minutes.

En cas de criticité 1 ou 2, le technicien qui traite le ticket contacte immédiatement l'utilisateur impacté pour établir un diagnostic. Si le temps de résolution estimé correspond aux critères souhaités, le technicien engage la procédure de résolution puis de clôture. Dans le cas contraire, il établit une solution de contournement puis rentre dans une phase de recherche de solution ou d'escalade (appel du support fourni par le prestataire : iTllusion). Une fois l'incident résolu, il y a clôture du ticket et alimentation de la base de connaissances via la rédaction de procédures.

En cas de criticité 3, le technicien recontacte l'utilisateur dans les 4h et engage la procédure de résolution puis de clôture ou l'escalade (idem ci-dessus).

ii. Plan de continuité informatique

Dans le cadre de l'élaboration d'un plan de continuité d'activité pour limiter les risques d'arrêt de production liés à une défaillance informatique, une analyse des risques possibles a été menée et des solutions pour y remédier sont proposées.

Les risques sont :

-Matériels.

-Liés au milieu.

-Liés à la main d'œuvre.

-Liés à la méthode.

Risques matériels:

Serveurs:

-Alimentation : les serveurs possèdent chacun deux alimentations changeables à chaud.

-Carte réseau : chaque serveur possède 3 cartes réseau, 2 connectées au réseau local de l'entreprise mais sur des switchs différents et 1 qui les relie entre eux pour la réplication.

-Disques durs : chaque serveur possède 2 disques durs SSD en raid 1 pour héberger le système(Hyper-V) et les disques virtuels de système des machines virtuelles. Egalement ils possèdent 4 disques durs en raid 5 pour stocker les données

-RAM : chaque serveur possède 4 barrettes de 8 Go de RAM. Une barrette de spare doit être disponible en permanence.

-Carte mère : En cas de défaillance générale lié à la carte mère, le serveur est redondé et bénéficie d'une garantie avec intervention par DELL dans les 24H.

Logiciel :

-Machine virtuelle 1 : Active Directory + DNS + DHCP.

Une machine virtuelle exécute les mêmes rôles sur le deuxième hyperviseur permettant une répartition de charge en fonctionnement normal et une prise de relai en cas de panne d'un des serveurs.

-Machine virtuelle 2 : Fichiers + impressions.

Une réplication s'effectue entre les deux hyperviseurs permettant en cas de défaillance un basculement de la machine virtuelle et donc des fonctionnalités associées de basculer également de façon transparente pour les utilisateurs.

-Machine virtuelle 3 : Base de données (logiciels métiers).

Une réplication s'effectue entre les deux hyperviseurs permettant en cas de défaillance un basculement de la machine virtuelle et donc des fonctionnalités associées de basculer également de façon transparente pour les utilisateurs.

Réseau:

-Switchs :

Le cœur de réseau est redondé ce qui permet d'assurer la continuité d'activité en cas de défaillance de l'un d'eux le temps de le remplacer ou d'effectuer la maintenance. Les switchs que nous remplaçons pourront être utilisés en spare en cas de dysfonctionnement d'un switch le temps de la maintenance ou du changement de matériel

-Routeur :

Tout l'équipement présent dans l'entreprise destiné à fournir une connectivité internet est à la charge du fournisseur d'accès internet, bénéficie d'un délai de rétablissement 4H en cas de défaillance. ITTILUSION ne pourra être tenu responsable en cas d'arrêt lié à un dysfonctionnement de ces équipements ou d'une rupture de connectivité en lien avec le service fourni par le FAI.

PC client:

Parc de 35 ordinateurs : 28 fixes + 7 portables.

En cas de défaillance non réparable dans le délai prévu dans le plan de gestion des incidents, un matériel de spare doit être mis à disposition le temps de la maintenance ou le temps de bénéficier de l'intervention du fournisseur (DELL...). A cet effet nous American Dream devra toujours posséder deux pc fixes et un portable en spare ainsi qu'une image système de référence à jour prête à être déployée (si le pc n'est pas correctement installer).

Risques liés au milieu:

-Electrique: onduleur Eaton 5PX 2200, ondule salle serveur pendant 2H.

-Thermique : climatisation salle serveur/ Thermomètre IP Alarme Température par mail.

Risques liés à la main d'œuvre:

-Permanence informatique :

Afin d'assurer la continuité de service informatique un technicien d'American Dream doit être présent sur l'intégralité de la plage horaire de l'ouverture à la fermeture. Ceci est déjà en place comme nous l'a confirmé M. Troisfois (mail du 29/07/2015).

L'organisation des congés des techniciens devra également prendre en charge cette problématique

-Absentéisme technicien :

En cas d'absence d'un technicien, American Dream devra en informer iTllusion afin qu'une organisation puisse être établie afin de prévoir la prise en charge dans les meilleurs conditions la surcharge d'incident.

Risques liés à la méthode:

-Absence de personne compétente sur une technologie :

Afin d'assurer la possibilité de dépannage à tout moment et maintenir la continuité de service, n'importe quel technicien doit pouvoir intervenir sur des problèmes connus. Pour cela une base de connaissances devra être alimentée conformément au processus vu précédemment (cf Gestion des incidents).

Dans le cas de l'impossibilité pour un technicien de résoudre seul un incident, il pourra contacter le support fourni par iTllusion conformément au contrat de maintenance souscrit.

iii. Plan de reprise d'activité

En cas de situation où les équipements informatiques auraient été arrêtés. Un plan de reprise d'activité a été établi. Ce plan sera mis à jour à chaque évolution ou modification du système et sera testé 2 fois par an lors des tests de vérification de l'onduleur seront effectués.

Les procédures initiales seront remises lors de la mise en place du système par iTllusion et testées lors de celle-ci en présence des techniciens d'American Dream à qui sera donnée une délégation de compétences sur ces tâches. La mise à jour de ces procédures sera ensuite à la charge des techniciens d'American Dream (un support pourra être fourni par iTllusion en cas de besoin dans le cadre du contrat de maintenance).

Les procédures nécessaires sont :

- 1- Installation d'hyper-V et création de machines virtuelles
- 2- Installation des rôles et fonctionnalités serveur
- 3- Paramétrage de la réplication et de la redondance des services
- 4- Ordre d'allumage des serveurs physiques et virtuels
- 5- Mise en place de la solution de gestion de parc
- 6- Mise en place de la solution de sauvegarde
- 7- Utilisation du logiciel de sauvegarde : sauvegarde et restauration.

4. Annexes

a) Annexe 1 : Devis prestation

i. Devis de la prestation

ITLLUSION

25 rue Capeyron Caud
33 200 Bordeaux

tél : 05 56 45 28 88 Fax : 05 56 45 28 89

25 août 2015

American Dream
ZI,192 avenue du Marechal Gallieni
40115 Hossegor

tél : 05 55 55 00 00

DEVIS

numéro de devis : 0466541571080881

Désignation	Quantité	Unité	Prix unitaire HT	Total
Ordinateur fixe DELL 3020 Intel Core i5, 4Go de RAM, DD 500 Go 7200 RPM, Carte réseau 1 GB, Garantie 1 an, Intervention sur site J+1	23	1	530,00 €	12 190,00 €
Ordinateur Portable DELL Inspiron 15 Serie 5000, Intel Core i5, 8 Go de RAM, DD 1 To, Garantie 1 an, Intervention sur site J+1	1	1	699,00 €	699,00 €
Mise en place des PC (en jours)	4	1	650,00 €	2 600,00 €
Serveur DELL R320 2 cartes réseau 1Gbps 2 DD SSD 250 Go + 4 DD 1 To 7200RPM 1 contrôleur RAID compatible RAID 0, 1, 5 minimum Garantie 3 ans, Intervention sur site H+4	2	1	5 450,00 €	10 900,00 €
Cal d'accès Microsoft 5 utilisateurs	10	5	141,66 €	1 416,60 €
Licence Windows 2012 R2 Standard OEM	4	2	750,00 €	3 000,00 €
RAM 8 GO Dell RDIMM 1600 MT/s Low Volt, Dual Rank	1	1	174,02 €	174,02 €
Sonde Thermique IP HWg-STE	1	1	178,50 €	178,50 €

CAS H 2

Onduleur EATON 5PX220IRTN Garantie 3 ans, échange standard du produit	1	1	909,00 €	909,00 €
Batterie Onduleur 5PXEBM48RT Garantie 3 ans, échange standard du produit	4	1	332,00 €	1 328,00 €
Licence Veeam	1	1	1 680,00 €	1 680,00 €
NAS QNAP TS453 PRO Garantie 2 ans, échange standard du produit	1	1	450,00 €	450,00 €
Disque Dur Western Digital Red pour NAS 1To, Garantie 2 ans, échange standard du produit	4	1	70,00 €	280,00 €
Licences + Agent Kaspersky version Core pour 3 ans et 50 postes	1	50	2 050,00 €	2 050,00 €
Sage DEL (Droits Entrée Logiciel)	1	1	750,00 €	750,00 €
Sage Gestion Commerciale DUA (Droits Utilisation Annuelle) 5 utilisateurs	2	5	945,00 €	1 890,00 €
Sage Comptabilité 5 utilisateurs DUA (Droits Utilisation Annuelle)	4	5	788,00 €	3 152,00 €
Sage Paie DUA (Droits Utilisation Annuelle) 5 utilisateurs	4	5	1 230,00 €	4 920,00 €
Switch HP 2920 48 ports Gigabit Garantie à vie, échange standard du produit	3	1	1 890,00 €	5 670,00 €
Adaptateur fibre DLINK DMC 810SC pour switch	3	1	330,25 €	990,75 €
Mise en place de la solutions (jours)	4	1	650,00 €	2 600,00 €
Formation (délégation de connaissance) / jour	4	1	650,00 €	2 600,00 €
Total HT				60 427,87 €
T.V.A 20%				12 085,57 €
Total TTC				72 513,44 €

ii. Devis contrat d'assistance

ITLLUSION

25 rue Capeyron Caud
33 200 Bordeaux

tél : 05 56 45 28 88 Fax : 05 56 45 28 89

25 août 2015

American Dream
ZI,192 avenue du Marechal Gallieni
40115 Hossegor

tél : 05 55 55 00 00

DEVIS

numéro de devis : 04665415710809682587

Désignation	Quantité	Unité	Prix unitaire HT	Total
Contrat d'assistance informatique Systèmes & Réseaux en heures. Contrat d'assistance ITLLUSION pour la Hot line et pour intervention sur site en cas de besoin Le contrat comprend un nombre d'heure que le client peut utiliser pour contacter la hotline de ITLLUSION de 8 h à 18 h les jours ouvrés Le client bénéficiant d'un contrat est prioritaire Contrat d'assistance de 30 heures Ce contrat est en tacite reconduction, résiliable par lettre recommandée 3 mois avant la date d'échéance, Le paiement est à effectuer en début de trimestre ou en debut d'année (au choix du client)	30	1	75,00 €	2 250,00 €
Total HT				2 250,00 €
T.V.A 20%				450,00 €
Total TTC				2 700,00 €

b) Annexe 2 : Les plannings

i. Planning de migration

EN AMONT DE LA MIGRATION

Préparation des serveurs physiques	Configuration du RAID physique x 2	1
	Installation OS + rôle Hyper-V + Drivers	1
	Rackage serveur	0,5
Préparation des serveurs virtuels	Configuration d'une VM + installation OS	0,5
	Mise à jour VM	8
	Sysprep VM	0,5
	Copie x 3 du disque dur virtuel	1
	Création des VMs définitive avec DD syspréparé	0,5
	Installation des rôles et logiciels sur les VMs	3

Total préparation(en heures) 16

MIGRATION

Pose de l'onduleur		1
Pose des switchs (x3)	Rackage switch + cablage propre	1,5
	Configuration	0,5
Sauvegarde et mise à niveau système	Sauvegarde de la base AD + BDD + Fichiers*	3
	Upgrade 2008->2008R2->2012R2*	1
Implémentation système	Promouvoir nouveau DC	0,5
	Transfert de rôles FSMO	0,5
	Demotion** DC old	0,5
	Configuration DHCP	0,5
Migration de données	Robocopy des données fichiers***	0,5
	Restauration BDD applis métiers	1
Réplication	Lancer la réplication de VM	3
Recettage	Authentification AD	0,25
	DHCP	0,25
	DNS	0,25
	Accès fichiers	0,25
	Vérification permissions NTFS	0,25

CAS H 2

Accès base de données	0,25
Basculement	0,25
GLPI	0,25
Onduleur	0,25

Total migration 15,75

Total 31,75

*2008->2012R2 impossible

Nécessité d'upgrade car installation d'un DC 2012R2 effectue un ADPREP par défaut ce qui peut endommager l'AD existant. Il faut avant d'introduire un DC 2012R2 upgrader un DC existant pour préparer l'AD.

**Demotion= terme anglais pour rétrograder le DC en serveur membre du domaine uniquement

***Taux de transfert 10mo/s soit environ 25 minutes pour 138Go

ii. Planning de déploiement

COMMANDE

Commande matériel dès signature avec American Dream	
Délai de livraison fournisseurs	5 jours

DEPLOIEMENT

Inventaire Licences OEM-Services TAG		2H
Préparation d'un master	Mise à jour système d'un des PC	4H
	Installation Office	1/2H
	Installation anti-virus	1/2H
	Sysprep	1/2H
Capture de l'image système		1/2H
Déploiement des PC x20	Descente image	1/2H
	Installation logiciels spécifiques* + Licencing	1H

**28,5
Total H**

MISE EN PLACE DU SALARIE**

Mise en place	Installation physique du poste	1/2H
---------------	--------------------------------	------

iii. Planning de formation

PLANNING DE FORMATION

		1er Jour
Matin	Sauvegarde VEEAM	
		Création Job de sauvegarde
		Sauvegarde VM
		Sauvegarde BDD, AD, Fichiers
		Restauration
		Types de problèmes et résolution
Après-midi	Anti-virus KASPERSKY	
		Mise en place
		Déploiement
		Administration
		2e Jour
Matin	Virtualisation HYPER-V	
		Installation
		Gestion commutation virtuelle
		Création machines virtuelles
		Paramétrage VM
		Paramétrage de réplication
Après-midi	Gestion de parc GLPI	
		Installation
		Gestion des tickets
		Gestion de parc
		Gestion des fournisseurs
		3e Jour
Matin	Logiciel métier SAGE	
		Installations
		Module Gestion commercial (+stock)
		Module RH et Paye
		Module Comptabilité
Après-midi	Organisation prestation	
		Relation avec prestataire
		Gestion des incidents
		Questions

c) Annexe 3 : Condition Générale de Vente

i. MAINTENANCE-VENTE DE MATERIEL

Il est rappelé que la bonne fin d'un nouvel équipement, ou d'une prestation de services, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services prestés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de ITllusion, tels que l'installation d'origine, des méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur.

Les parties conviennent que les obligations de ITllusion au titre des relations précontractuelles sont des obligations de moyens et non de résultat.

Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de ITllusion ne peut donc être engagée de ce chef

ii. ARTICLE1 : APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client en accompagnement des devis et des bons de commande. Elles sont également consultables depuis le site internet de ITllusion. En conséquence, le fait de passer commande de produits ou de services implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente.

iii. ARTICLE2 : LA PRISE DE LA COMMANDE

Il est possible de nous commander un produit ou un service par courrier, par téléphone, par fax ou par tout moyen électronique. Il est expressément convenu entre les parties qu'un consentement de preuve par écrit des obligations contractées pourra être apporté par les enregistrements informatiques conservés par ITllusion. Ce mode de preuve, que le client reconnaît comme valable, est recevable quelle que soit le montant de la commande. Dans tous les cas, une commande est considérée comme définitive après réception par ITllusion d'un devis ou d'un bon de commande signé.

Les mineurs non-émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorisent à accomplir en raison de leur caractère modeste. En conséquence toute commande faite sans autorisation des parents ou tuteur légal sera présumée jugée par leurs parents ou tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste, dans le cas contraire ceux-ci devront fournir une autorisation faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

iv. ARTICLE 3 : TARIFS MATERIEL ET PRESTATION

Les tarifs et le règlement des prestations et produits vendus sont exprimés HT. Ces prix peuvent être différents de ceux figurant dans les pages internet deITllusion présentant les différents services et produits, du fait d'évènements extérieurs, et en particulier de modifications des prix dues aux fournisseurs.

v. ARTICLE 4 : LIVRAISON DE MATERIELS ET DEPLACEMENTS POUR PRESTATIONS

ITllusion livre, installe et teste sur site le matériel acheté par le client après avoir pris rendez-vous avec lui par téléphone et s'être assuré de la disponibilité du matériel commandé. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont stipulés sur le bon de commande, ils sont

facturés en complément suivant le montant de la commande. Les frais éventuels de transport sont calculés sur le kilométrage entre le siège social de ITIllusion et le lieu effectif de la prestation ou de la livraison.

vi. ARTICLE 5 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Pour une prestation chez un particulier, le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre de ITIllusion ou en espèces. Une facture est ensuite envoyée par courrier au client. Pour une prestation chez un professionnel, le règlement est exigible à réception de facture, sauf mention particulière et accord de ITIllusion.

Dans le cadre d'une commande de matériel, il pourra être demandé un acompte au client ou le règlement en totalité.

Le non-respect par le client des conditions de règlement dégage ITIllusion de toutes ses obligations contractées sur la commande.

ITIllusion pourra facturer au client les intérêts sur les sommes perçues en retard sur la base du taux de base bancaire + 5%.

vii. ARTICLE 6 : TRANSFERT DE PROPRIETE MATERIEL

Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif des factures, ITIllusion reste propriétaire des produits et prestations fournies par elle, et aura la faculté d'en reprendre possession à tout moment

viii. ARTICLE 7 : CLAUSE DE PARFAITE INFORMATION SUR LE MATERIEL VENDU

Le client déclare expressément avoir reçu de ITIllusion toutes les informations et conseils nécessaires pour la jouissance du matériel commandé et renonce à rechercher sa responsabilité de ce fait.

ix. ARTICLE 8 : DELAIS DE LIVRAISON, D'INSTALLATION ET DE PRESTATION

Le délai ne saurait être supérieur à 3 mois auquel cas, si ce délai maximum de 3 mois est dépassé de plus de sept jours sans raison de force majeure, le client pourra dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si un article se révèle indisponible après une commande, ITIllusion en informera dans les meilleurs délais le client et lui adressera en échange un produit de qualité supérieure ou égale vendu à un prix inférieur ou égal, ou annulera la commande et remboursera le client. Le client ne pourra réclamer un dédommagement différent à ce titre.

En tout état de cause, les délais de livraison indiqués ne sont qu'indicatifs. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à des pénalités ou dommages-intérêts.

L'incendie, la panne, la grève, les difficultés d'approvisionnements sont assimilées par les parties à la force majeure.

L'adduction et la fourniture du courant électrique, l'aménagement des locaux, l'acquisition et l'installation des dispositifs de sécurité sont à la charge du client. Les travaux sont réalisés par ce dernier. La responsabilité des dommages, qui ont pour origine l'installation ou l'équipement du domicile du client ou toute autre cause extérieure aux machines, sera à la charge du client.

x. ARTICLE 9 : RECEPTION

Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré au produit commandé doivent être formulées par écrit dans les sept jours de la réception des produits. Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à ITllusion toute facilité pour procéder à la constatation de ce vice et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

xi. ARTICLE 10 : GARANTIE

Les articles vendus sont garantis par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres.

De plus, ils bénéficient de la garantie légale pour vices cachés à la condition que le client agisse dans un bref délai. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les articles retournés à ITllusion. Les frais de transport étant à la charge du client. Les envois en port du ou contre remboursement seront refusés.

L'utilisation des articles fournis se fait sous la responsabilité exclusive du client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des articles.

Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des articles ou négligence du client, de la foudre, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les articles par un tiers non agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, de la force majeure ou du fait de tiers. Toute réclamation selon laquelle les articles seraient défectueux quant à leur matière ou à leur fabrication devra être faite par écrit sans délai à ITllusion par le client et inclure toutes explications nécessaires.

Le client dégage ITllusion de toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant de l'emploi des données, résultats, programmes ou de documents mis à sa disposition.

A l'égard des tiers, le client fera son affaire personnelle de toute réclamation.

Les accessoires et consommables ne sont pas couverts par une garantie.

xii. ARTICLE 11 : RISQUES

Le matériel, même expédié franco, voyage aux risques et périls du client auquel il appartient de vérifier l'état des colis et de la marchandise à l'arrivée et d'exercer, s'il y a lieu, tous recours contre le transporteur. Les marchandises ne sont assurées que sur demande expresse du client.

La signature du bon de mise à disposition par le client est une reconnaissance par ce dernier du bon état de la machine livrée et les risques passent à sa charge, tant en ce qui concerne les sinistres subis par le matériel qu'en ce qui concerne les dommages causés à des personnes ou d'autres biens.

Le client contractera, s'il le désire, les polices d'assurances nécessaires sans recours possible contre le fournisseur, pour quelque cause et risque que ce soit.

Le fournisseur et les constructeurs ne pourront être recherchés si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée en raison de conflits sociaux, cas fortuits ou de force majeure. Au cas où leur responsabilité serait retenue par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat ou pour toute autre cause, le total des indemnisations ne pourra, de convention expresse, dépasser un montant cumulé égal à 10 % du prix de la machine ou du programme, qui est à l'origine du dommage.

L'utilisation du matériel et des logiciels livrés par le fournisseur est faite sous la seule responsabilité du client qui déclare ici renoncer expressément à tout recours contre le fournisseur et les constructeurs, pour quelque cause, motif et risque que ce soit, et les garantit contre toute action éventuelle intentée par des tiers, le fournisseur n'étant tenu qu'à la fourniture des moyens.

Le fournisseur ne saurait être poursuivi pour tout vice provenant du système d'exploitation ou de logiciels de base non développés par ITllusion, pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des logiciels ou du matériel fourni.

ARTICLE 12 : LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ces données ont pu être communiquées à des entreprises tiers et le client peut donc être amené à recevoir de ces sociétés des propositions commerciales.

S'il ne le souhaite pas, il lui suffit d'écrire à ITllusion en indiquant ses noms, prénoms, adresse, adresse e-mail afin que ITllusion puisse faire le nécessaire dans les meilleurs délais.

xiii. **ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE**

ITllusion s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client et d'une manière générale aucunes données confidentielles au sens de la loi informatique et liberté.

xiv. **ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE**

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français.

SERVICES WEB

i. ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Contrat : ensemble des documents contractuels composés par ordre décroissant de priorité, des présentes conditions générales, des éventuelles conditions particulières et du bon de commande.

Client : personne, physique ou morale, auteur du bon de commande et titulaire du contrat.

Site Internet : ensemble de données nécessaires à la publication et à l'échange d'informations sur Internet associées à un ou plusieurs noms de domaine.

Nom de domaine : nom désignant de manière unique l'emplacement sur Internet des sites Internet.

Hébergement : ressources techniques et moyens mis à la disposition du client lui permettant de publier et d'exploiter un ou plusieurs sites Internet.

Internet : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

Serveur : ensemble de matériels destinés à la mise en oeuvre des fonctions nécessaires à la publication, la maintenance et la mise en ligne des sites Internet du client.

ii. ARTICLE 2 : APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES D'HEBERGEMENT D'ITLLUSION

2.1 - Les présentes conditions générales sont applicables à toute prestation d'hébergement commandée auprès de ITLLUSION. Le contrat prévaut sur toute plaquette, brochure commerciale, publicité ou contenu du site Internet de ITLLUSION, sous réserve de l'application de l'article 22.

2.2 - Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales d'hébergement, qui s'appliquent quelles que soient les options retenues, l'hébergement souscrit et les modalités d'ouverture de l'hébergement. Aucune demande séparée ou modification particulière du bon de commande faite par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de ITLLUSION, prévaloir contre les présentes conditions générales. Toute clause contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à ITLLUSION, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

2.3 - Le fait que ITLLUSION ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par ITLLUSION à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 3 : OBJET

3.1 - Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ITLLUSION crée et héberge sur un serveur le site Internet du client. Lorsque l'hébergement est mutualisé, plusieurs sites de plusieurs clients peuvent être hébergés sur un même serveur d'hébergement.

3.2 - Le référencement d'un site internet commandé par un client est sans garantie de positionnement. Le référencement effectué par ITllusion de façon manuel et automatique ne peut garantir une quelconque place dans les différents moteurs de recherche, annuaires et guides accessibles sur Internet. Néanmoins ITllusion s'engage à tout mettre en oeuvre

pour que le référencement commandé et effectué permette au site internet du donneur d'ordre de bénéficier d'une augmentation de son trafic et de sa visibilité sur Internet.

3.3 - Toutefois, d'autres prestations, services ou options peuvent être fournies par ITLLUSION dans le cadre d'un autre contrat ou dans le cadre de conditions particulières attachées aux présentes conditions générales.

3.4 - Les formules de création et d'hébergement de sites internet font l'objet d'une description en ligne sur le site de ITLLUSION accessible à l'adresse <http://www.itTllusion.fr>, ou à toute autre adresse que ITLLUSION viendrait à lui substituer.

iii. **ARTICLE 4 : OBLIGATIONS D'ITLLUSION**

4.1 - Le bon de commande détaille les différentes caractéristiques de l'offre de conception et d'hébergement choisi par le client en vue de la préparation par ITLLUSION de l'espace et des ressources que celle-ci réserve au client sur un serveur. ITLLUSION met à disposition cet espace et ces ressources conformément aux éléments fournis par le client sur le bon de commande.

ITLLUSION s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la mise en oeuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art. La mise en service intervient 7 jours après commande adressée par email, télécopie ou courrier postal et accompagné d'un acompte ou du règlement complet de la commande.

4.2 - ITLLUSION s'engage à :

- fournir l'accès au serveur pendant une durée au moins égale à 99,4% du temps sur une année (uptime), sauf en cas de force majeure ou autre événement hors du contrôle de ITLLUSION INFORMATIQUE.

Toutefois, le client est informé que l'accès au serveur peut être interrompu pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services.

ITLLUSION tentera alors d'informer le client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention.

4.3 - Le site est administré par ITLLUSION. Le client s'il le désire peut demander communication des logs, mots de passe et adresses serveur.

PRIX ET FACTURATION

5.1 - Les prix des formules de conception et d'hébergement fournies par ITLLUSION font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations.

Les tarifs en vigueur sont disponibles en ligne sur le site "<http://www.itTllusion.fr>" et sur demande auprès de ITLLUSION.

Les prix des formules de conception et d'hébergement sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent hors taxes. Tous les droits et taxes, présents ou à venir, assis sur ces prix seront facturés en sus, à la date de leur mise en application légale.

5.2 - Les factures sont payables en euros, d'avance et à réception, pour la période annuelle ; le paiement des factures s'effectue au choix du client, par chèque ou tout autre mode de paiement que lui propose ITLLUSION.

5.3 - ITLLUSION se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment dans les conditions prévues à l'article 22 - MODIFICATION.

5.4 - Le client est et reste entièrement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du contrat de conception et d'hébergement par ITLLUSION, y compris dans le cas où un tiers payeur intervient au nom et pour le compte du client, lequel devra dans tous les cas être préalablement agréé expressément par ITLLUSIONINFORMATIQUE.

5.5 - Le défaut total ou partiel de paiement trente jours après l'échéance du terme de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu,
- la facturation au client d'un intérêt moratoire égal à trois fois le taux d'intérêt légal, dernier taux publié à la date de facturation, l'intérêt étant dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel. L'intérêt est calculé prorata temporis jusqu'à la date de complet paiement,
- la suspension de toutes les prestations en cours, objet du contrat, sans préjudice pour ITLLUSION d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article 15 - RESILIATION.

iv. **ARTICLE 6 : DEPASSEMENT DI VOLUME MENSUEL DE TRANSFERT DE DONNEES OU DE L'ESPACE DE STOCKAGE COMMANDES INITIALEMENT**

6.1 - Les différentes solutions d'hébergement proposées par ITLLUSION comprennent, sous forme de forfait mensuel, un certain volume de trafic correspondant à un transfert de données et un certain espace de stockage de données exprimés en Méga Octets (Mo) ou en Giga Octets (Go).

v. **ARTICLE 7 : SOLUTIONS DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE**

7.1 - ITLLUSION propose des solutions de messageries électroniques au client.

Ces services sont mutualisés et situés sur un ou plusieurs serveurs spécifiques, différents des serveurs d'hébergement. Le client est avisé que le protocole de transmission utilisé pour les messages électroniques s'applique exclusivement au transfert de chaînes de texte. En conséquence, le client reconnaît que le transfert de fichiers par ce biais comporte des aléas techniques. ITLLUSION dégage toute responsabilité sur le délai de transmission, l'intégralité et l'intégrité des messages déposés dans les boîtes aux lettres du client ou renvoyés à d'autres adresses, y compris si elles sont situées sur le même serveur de messagerie.

Notamment, il appartient au client de s'équiper de systèmes de sécurité suffisants lui permettant d'éradiquer tout type de virus pouvant circuler sur Internet et pouvant s'introduire sur son système informatique par le biais du service de la messagerie électronique.

7.2 - Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités de la messagerie pour envoyer des messages en grand nombre ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir.

7.3 - Le nombre de boîtes aux lettres disponibles figure au bon de commande. La capacité maximale d'une boîte (compte pop) est limitée à 10 Mo. La capacité d'un e-mail est limitée à 2 Mo. Le client reconnaît et accepte que tout dépassement des capacités maximales et/ou une configuration erronée du fait du client peuvent générer la perte ou le rejet des messages entrants, voire générer des dysfonctionnements du système de messagerie mis en oeuvre, même en cas de renvoi de messages sur un compte externe à ITLLUSION. Le client est seul responsable de la conservation et de la communication de ces

identifiants et mots de passe. Toute création ou suppression de boîte aux lettres, ou des paramètres qui lui sont attachés, n'est effective qu'après l'expiration d'un délai pouvant varier entre 2 et 24 heures ouvrées.

vi. **ARTICLE 8 : STATISTIQUES**

8.1 – ITLLUSION fournit au client l'adresse web de la page des statistiques. Le client comprend et reconnaît que les outils progiciels sont l'oeuvre de tiers et qu'ils ne permettent pas à ITLLUSION de garantir l'exactitude des résultats statistiques obtenus et que l'exploitation des fichiers logs tels quels est sous la responsabilité exclusive du client, y compris concernant leur récupération régulière (fréquence hebdomadaire maximale).

vii. **ARTICLE 9 : SUPPORT TECHNIQUE**

Toute demande de support technique est à adresser à ITLLUSION. ITLLUSION s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de prendre en compte les incidents signalés et, dans la mesure du possible, y apporter une réponse qu'elle seule jugera appropriée.

viii. **ARTICLE 10 : RESPONSABILITE DE ITLLUSION**

10.1 - ITLLUSION s'engage à mettre tous ses moyens en oeuvre pour délivrer dans des conditions optimales le service d'hébergement au client. La responsabilité de ITLLUSION envers le client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables.

10.2 - Le client reconnaît que les logiciels et progiciels (édités par des tiers) utilisés sur le serveur relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'ils ne peuvent matériellement pas faire, notamment dans le contexte de l'utilisation mutualisée de leurs fonctionnalités, l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation, même si le choix technologique opéré par ITllusion sur les logiciels dits 'libres' améliore sensiblement le taux de fonctionnement. Le client accepte donc de supporter, dans le cadre de l'indice de disponibilité décrit à l'article 4.2, les risques résiduels d'imperfection ou l'indisponibilité du serveur.

10.3 - Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le client déclare parfaitement connaître, ITLLUSION ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers notamment les fichiers d'adresses mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les données accessibles sur le site et ce à quelque titre que ce soit, notamment le contenu de sites accessibles par les liens hypertextes mis en place par le client sur son propre site, le contenu de messages diffusés par des internautes sur le forum de discussion accessible sur le site du client, le contenu de messages envoyés par des internautes à une liste de diffusion du site appartenant au client.
- les difficultés d'accès au site hébergé du fait du non respect total ou partiel d'une obligation du client, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.
- la contamination par virus des données et/ou logiciels du client, dont la protection incombe à ce dernier.
- les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client et/ou dans les boîtes aux lettres électroniques du client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par

ITLLUSION.

- la mauvaise programmation ou le mauvais paramétrage de l'application hébergée (site Internet du client) pour lesquels ITLLUSION n'intervient en aucun cas.
- les dommages que pourraient subir les équipements connectés à la plate-forme d'hébergement (terminaux du client) ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du client.
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.
- le dépassement du volume mensuel de transfert de données ou de l'espace de stockage autorisés par la formule d'hébergement choisie par le client lors de la souscription du service.
- les préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du service fourni par ITLLUSION INFORMATIQUE, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients. Toute action dirigée contre le client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

Les réparations dues par ITLLUSION en cas de défaillance du service d'hébergement qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects.

En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge de ITLLUSION, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le client à ITLLUSION, au cours des six derniers mois pour la part du service pour laquelle la responsabilité de ITLLUSION a été retenue dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

10.4 - La responsabilité pénale de ITLLUSION et/ou la responsabilité civile de ITLLUSION à l'égard de tiers au présent contrat ainsi que les modalités de détention, de conservation et de communication des données permettant l'identification du client et/ou du prestataire ayant réalisé le site Internet hébergé, sont régies par la loi du 30 septembre 1986 modifiée.

ix. **ARTICLE 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

11.1 - Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de ITLLUSION toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le client lors de la commande ainsi qu'éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

11.2 - A titre d'exemple, et sans que cette énumération soit limitative, le client a préalablement souscrit les abonnements et services nécessaires afin de disposer d'un accès au réseau Internet auprès des fournisseurs de son choix, le client a le libre usage d'un microordinateur du type PC configuré et paramétré aux fins de se connecter au serveur, le client a acquis les licences logicielles nécessaires et le client a des connaissances techniques suffisantes lui permettant d'utiliser le service d'hébergement objet du contrat.

11.3 - En application des dispositions légales et notamment de la loi du 30 septembre 1986 modifiée, le client est civilement et pénalement responsable du contenu de son site, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des propos échangés sur les forums de discussion, et/ou publiés sur les listes de diffusion, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions civiles et/ou pénales qu'elles suscitent,

notamment en matière de propriété intellectuelle, de droits de la personnalité, de la vie privée et de la protection des mineurs ; le client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dont notamment les règles ayant trait au fonctionnement des services en ligne, au commerce électronique, aux droits d'auteur, aux bonnes moeurs et à l'ordre public ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet, communément appelés "Netiquette" (<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1855.html>).

Le client s'interdit plus particulièrement de disposer dans son site d'un contenu à caractère illicite ou contraire aux bonnes moeurs et à l'ordre public (sites à caractère érotique ou pornographique) et de proposer des liens hypertextes pointant vers des sites ou des pages non conformes

Le client garantit ITLLUSION contre toute action, revendication de tiers liées au contenu des informations hébergées et à ce titre, le client indemniserà ITLLUSION de tous frais, charges, indemnités et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais des conseils de ITLLUSION, y compris en cas de décision de justice non définitive.

11.5 - Le client s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer sur son site Internet en vertu de la loi du 30 septembre 1986 modifiée et celles relatives à l'informatique aux fichiers et aux libertés, en particulier celles relatives aux déclarations des traitements automatisés d'informations nominatives auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

11.6 - En toute hypothèse, il est formellement interdit au client d'analyser, visualiser ou modifier la configuration du serveur de ITllusion ainsi que sa structure et les fichiers la constituant, ou tenter de le faire. Les seules interventions autorisées du client sur le serveur sont l'implémentation, la mise à jour ou la suppression des éléments (fichiers et répertoires) constituant son site Internet et se trouvant dans son espace d'hébergement privatif. Toute intervention sur des sites Internet de tiers présents sur le serveur et/ou toute intrusion ou tentative d'intrusion des systèmes informatiques de ITLLUSION entraînera la mise en jeu immédiate de la responsabilité pénale et civile du client par ITllusion.

11.7 - Le client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

x. **ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE**

12.1 - En cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français, rendant impossible l'exécution par une partie de ses obligations, les obligations de ITLLUSION seront dans un premier temps suspendues.

12.2 - Au cas où la suspension excède un délai de deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

ITLLUSION sera alors délié de ses engagements, sans qu'une quelconque indemnité soit due de ce fait.

xi. **ARTICLE 13 : DUREE DU CONTRAT**

13.1 - Le contrat de conception et d'hébergement est conclu à la date de la commande en ligne par le client, sous réserve des stipulations de l'article 13.2, ou de la réception par ITLLUSION du bon de commande du client, pour une durée d'une année.

13.2 - Dans le cas où le paiement est effectué autrement que par carte bancaire, à défaut de réception par ITLLUSION du paiement par le client au plus tard un mois après

l'enregistrement par ITLLUSION de la commande en ligne, le présent contrat pourra être déclaré par ITLLUSION comme nul et non avenue à titre de condition résolutoire..Au delà de cette période, ITLLUSION et le client seront libérés de toutes leurs obligations en vertu du présent contrat, sans indemnité de la part de ITLLUSION; en revanche, le client restera redevable envers ITLLUSION d'une indemnité égale au montant des frais liés aux formules d'hébergement souscrites pour la période écoulée.

13.3 - Le présent contrat est renouvelable, aux conditions générales d'hébergement en vigueur lors du renouvellement, par tacite reconduction annuellement, sauf renonciation notifiée, par courrier postal recommandé avec demande d'avis de réception, deux mois avant l'échéance contractuelle en cours.

xii. **ARTICLE 14 : SUSPENSION**

ITLLUSION se réserve le droit de suspendre toutes les prestations en cours, à tout moment et sans préavis, notamment en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations prévues au titre du présent contrat, ou à la demande expresse d'une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, ou encore en cas d'atteinte réelle ou supposée à un droit quelconque, le tout sans que cette suspension puisse être considérée comme un manquement à ses obligations.

Le client reconnaît et accepte que ITLLUSION pourra subordonner le rétablissement des prestations suspendues à la mise en oeuvre effective par le client des mesures appropriées destinées à garantir tout risque de perpétuation ou de réitération des faits à l'origine de la suspension.

xiii. **ARTICLE 15 : RESILIATION**

En cas de non respect par le client de l'une quelconque de ses obligations, le présent contrat sera résilié de plein droit un mois après envoi par l'autre partie d'une mise en demeure demeurée infructueuse, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre moyen équivalent, précisant les fautes contractuelles reprochées.

xiv. **ARTICLE 16 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

16.1 - ITLLUSION concède au client un droit d'usage des logiciels fournis dans le cadre des prestations d'hébergement, à titre non-exclusif, pour la durée du contrat et pour le monde entier. Le client s'engage à ne pas copier, traduire, modifier, corriger, améliorer, adapter, décompiler par ingénierie inverse, créer des oeuvres dérivées, et s'interdit plus généralement toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle des éditeurs ou de ITLLUSION sur ces logiciels. Le client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de ITllusion ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou look &feel.

16.2 - A la fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client devra, sans délai, cesser d'utiliser les logiciels mis à disposition par ITllusion ainsi que la documentation associée.

16.3 - Le client s'engage à respecter les conditions générales d'utilisation des progiciels tiers mis à sa disposition par ITLLUSION pour la durée du contrat. Les conditions générales d'utilisation de ces progiciels tiers sont disponibles auprès des éditeurs ou de ITLLUSION sur demande du client.

xv. ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITE

17.1 - Chacune des parties devra considérer comme confidentiel, pendant la durée du contrat et après son expiration, les informations, documents, systèmes, savoir-faire, formules ou données quelconques en provenance de l'autre partie dont il pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ne devra les divulguer à quelques tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du contrat.

17.2 - Toutefois, le client a la faculté de communiquer à un tiers prestataire en charge du développement de son site Internet certaines de ces informations à la condition d'un accord préalable et écrit de ITLLUSION et de recueillir de la part du tiers prestataire, par écrit et préalablement, les mêmes engagements de confidentialité.

xvi. ARTICLE 18 : DONNEES PERSONNELLES

18.1 - Les données personnelles fournies à ITLLUSION sont nécessaires au traitement de la commande, et la fourniture du service.

Elles sont susceptibles d'être utilisées pour faire connaître au client les nouvelles offres commerciales de ITLLUSION, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément par les présentes. Elles ne sont ni cédées, ni transmises à des tiers.

Toutes les données personnelles recueillies par ITLLUSION sont traitées avec la plus grande confidentialité.

18.2 - En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose des droits d'opposition (art.26 de la loi), d'accès (art.34 à 38 de la loi) et de rectification (art.36 de la loi) des données le concernant. Ainsi, le client peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées toute information inexacte, incomplète ou ambiguë le concernant.

18.3 - Le client s'engage à transmettre à ITLLUSION des informations exactes, fiables, mises à jour, et complètes, et accepte de les mettre à jour, afin de conserver aux informations leur caractère exact, fiable et complet. A ce titre, le client s'engage à ne pas tenter d'induire en erreur ITLLUSION ou autres personnes concernées, en usurpant le nom ou toute information à caractère personnel d'autres personnes.

Le client s'engage à informer immédiatement, par écrit, ITLLUSION de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone, d'email ou de ses références bancaires.

18.4 - ITLLUSION se réserve le droit de vérifier l'exactitude, la fiabilité et le caractère complet des informations fournies par le client et se réserve le droit, conformément à l'article 6 d) de la Directive N° 95-46 du 24 octobre 1995, de procéder à toute rectification d'informations inexactes ou non mises à jour et d'utiliser et d'exploiter les informations ainsi modifiées selon les termes prévus aux présentes.

18.5 - D'une manière générale, dans le cas où le client communique et transmet à ITLLUSION des informations qui, bien que le concernant directement ou indirectement, visent ou mentionnent directement ou indirectement un tiers (personne physique), le client est alors seul et unique responsable de l'autorisation éventuellement à requérir auprès du ou des tiers concernés, ainsi que de la communication et de la transmission des dites informations auprès de ITLLUSION ainsi qu'aux tiers concernés, dans les conditions prévues aux présentes. A ce titre, le client s'engage à informer toute personne physique auprès de qui a été recueillie l'information divulguée du fait de la divulgation et de la transmission auprès de ITLLUSION, selon les modalités décrites dans les présentes conditions générales, des finalités

du traitement, et de l'existence d'un droit d'accès aux données le concernant si ces données sont nominatives.

18.6 - ITLLUSION ne peut être tenue pour responsable, notamment à l'égard du ou des tiers, du contrôle a priori ou a posteriori de la qualité et/ou du caractère habilité ou non de la personne qui collecte, obtient, divulgue et transmet des informations auprès de ITllusion, notamment des informations à caractère personnel, ceci à quelque titre que ce soit et sur quelque fondement que ce soit, de même que de l'utilisation ou non utilisation, exploitation ou non exploitation, qui serait faite par ITLLUSION ou par un tiers des informations transmises.

xvii. **ARTICLE 19 : COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES**

19.1 - ITLLUSION se réserve le droit de coopérer conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications relatives à des contenus ou services accessibles via le réseau Internet ou à des activités illégales exercées par un client.

ARTICLE 20 : PREUVE

Les enregistrements informatisés, conservés dans le système informatique de ITLLUSION dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme les preuves des communications, de la conclusion du contrat, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

ARTICLE 21 : CESSION

21.1 - Le client n'est pas autorisé à céder, transférer, déléguer ou licencier les droits et obligations découlant du contrat, sous quelque forme que ce soit, à une autre société, sauf accord préalable et écrit de ITLLUSION.

21.2 - Le contrat pourra être transféré par ITLLUSION à tout moment à une autre société de son choix. ITLLUSION informera le client de ce transfert via une information en ligne sur le site « <http://www.itllusion.fr> », ou à toute autre adresse que ITllusion viendrait à lui substituer, ou par messagerie électronique.

ARTICLE 22 : MODIFICATION

22.1 - Les parties conviennent qu'ITLLUSION peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne.

22.2 - Toute modification des conditions générales ou particulières ainsi que l'introduction de nouvelles formules d'hébergement ou prix feront l'objet d'une information en ligne sur le site "<http://www.itllusion.fr>", ou à toute autre adresse que ITLLUSION viendrait à lui substituer, ou l'envoi d'un courrier électronique au client. Dans ces hypothèses, le client peut résilier de plein droit le présent contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

xviii. **ARTICLE 23 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation, au titre du contrat, doit être formulée par écrit et transmise :

- soit par courrier à : ITLLUSION – 21 AV DE LA GARE – 78310 COIGNIERES
- soit par courrier électronique à : contact@itllusion.fr (mentionnant comme objet : réclamation).

ARTICLE 24 : DIVERS

La nullité d'une des clauses du contrat d'hébergement en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de

chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat d'hébergement qui garderont leur plein effet et portée.

ARTICLE 25 : LOI APPLICABLE-ATTRIBUTION DE COMPETENCE

25.1 - Le contrat d'hébergement est soumis à la loi française.

25.2 - En cas de litige survenant à l'occasion du contrat d'hébergement, tant pour ce qui concerne son interprétation que son exécution, et éventuellement après une tentative de recherche d'une solution amiable, compétence exclusive est attribuée aux juridictions compétentes du ressort du tribunal de commerce de Bordeaux, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgences ou les mesures conservatoires, et les mesures d'exécution.

d) Annexe 4 : Contrat maintenance

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La Société : AMERICAN DREAM
 au capital de :
 immatriculée au RCS de : Mont de
 Marsan
 SIREN : 6561465406
 dont le siège social est sis : Soorts-
 Hossegor

représentée par : M TroisFois
 agissant en qualité de : PDG

Ci-après dénommée "Le Client",
 D'une part.

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

&

La Société : ITLLUSION
 au capital de : 350 000
 immatriculée au RCS de : Bordeaux
 SIREN : 576543215
 Code APE : 62 02B
 dont le siège social est sis : Bordeaux

représentée par : M. QuatreFois
 agissant en qualité de : PDG

Ci-après dénommée "iTllusion" ou "Le
 Prestataire", D'autre part.

i. ARTICLE 1 : PERIMETRE DE LA PRESTATION**1.1 Objet du contrat**

Le Contrat d'assistance Systèmes et Réseaux a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, intervient pour assurer des prestations d'assistance et de maintenance corrective et curative.

Ces prestations de service peuvent être réalisées par assistance téléphonique, téléassistance ou interventions sur site.

1.2 Sites d'intervention

Les utilisateurs du Client exercent leurs activités sur les sites suivants :

1er

Nom : AMERICAN DREAM

Adresse :ZI, 192 avenue Marechal Gallieni, 40115 Hossegor

Nombre d'employés : 40

	Nom	Adresse	Nombre d'employés
1			
2			
3			
4			
5			
6			

1.3 Nature de la prestation

Les demandes d'intervention prises en charge dans le cadre de ce contrat concernent :

Aide à l'Installation, au paramétrage et à la maintenance des matériels et logiciels suivants :

- Postes clients
- Serveurs
- Environnement de travail utilisateur

- Logiciels bureautiques
- Systèmes d'exploitation
- Imprimantes, copieurs multifonctions et traceurs
- périphériques réseau
- Mise en place et supervision des procédures de sauvegarde et de restauration des configurations, des données
- Opération de maintenance, configuration ou modification de logiciels tiers
- Assistance à la configuration des téléphones mobiles et connexion 3G
- Conseils et assistance auprès des utilisateurs sur tous sujets liés à l'usage de leur poste de travail
- Conseils sur l'optimisation et l'évolution du parc informatique

1.4 Exclusions

Sont exclus de ce contrat :

- Assistance fonctionnelle sur les logiciels métiers
- Développement de logiciels pour le client

1.5 Matériels et Logiciels

Ce contrat concerne les matériels et logiciels listés dans l'inventaire fourni par le client.

Cet inventaire est susceptible d'évoluer.

Toute évolution fera l'objet de l'édition d'un avenant au présent contrat.

ii. **ARTICLE 2 : ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

2.1 Nature du service

On désigne ci-après par Hotline, l'assistance téléphonique mise à la disposition du Client par la société ITLLUSION.

Le service d'assistance téléphonique accueille les notifications d'incidents de la part du Client et procède à une escalade de niveaux d'intervention permettant de diagnostiquer l'origine de l'incident et des mesures correctives à entreprendre.

Le service d'assistance téléphonique est opéré conjointement par les techniciens ITLLUSION et les opérateurs des services d'assistance des constructeurs tiers.

2.2 Couverture horaire de la Hotline ITLLUSION propose une assistance téléphonique, disponible tous les jours ouvrés, de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00. Toute prise en charge est effectuée dans ces horaires. Un technicien ITLLUSION prend ensuite contact avec le demandeur côté client dans un délai de 4 heures. Ce technicien met à profit toute sa connaissance de l'environnement et des outils informatiques du site pour trouver une solution ou un contournement temporaire du problème rencontré. Toute prise en charge d'incident est notifiée par email au client.

iii. **ARTICLE 3 : INTERVENTIONS SUR SITE OU EN TELE ADMINISTRATION**

3.1 Horaires d'interventions

Les interventions sur sites ou en télé administration seront effectuées les jours ouvrés, de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00. Les interventions sur site se poursuivent jusqu'à résolution et remise en exploitation, sans limitation d'horaire.

3.2 Délais d'interventions

Après diagnostic en Hotline, le délai d'intervention sur périmètre contractuel est de 4 heures. Ce délai n'est effectif qu'après l'identification de l'origine de l'incident par le service d'assistance téléphonique.

3.3 Lots de matériels de secours

En cas de panne et d'immobilisation trop importante des matériels liés à la prestation, ITLLUSION peut être amené à fournir une solution temporaire de remplacement. Ces lots de secours restent la propriété de ITLLUSION.

3.4 Remise en exploitation

Le présent contrat garantit au Client l'intervention d'un technicien de maintenance sur tout appel consécutif à une anomalie de fonctionnement du matériel, ainsi que les vérifications, configurations et opérations de maintenance courante.

ITLLUSION pourra, afin de garantir la remise en service du dispositif du réseau, recourir à un fonctionnement en mode dégradé.

On désigne par mode « dégradé » la situation où les équipements protégeant le réseau local du Client remplissent toutes leurs fonctions sans être dans une configuration redondante. Le mode dégradé inclut également le remplacement des équipements défectueux par des équipements non identiques mais remplissant des fonctions similaires.

3.5 Profil des intervenants

ITLLUSION garantit que les techniciens intervenant sur les sites du Client ou par le biais de procédures de télé administration sont formés et entraînés pour réaliser des interventions du niveau requis dans l'accomplissement des obligations de ce contrat.

iv. ARTICLE 4 : MAINTENANCE PREVENTIVE

4.1 Définition ITLLUSION effectue toutes mesures nécessaires à garantir la performance des solutions dans le temps et à déceler tout risque de dysfonctionnement en amont.

Ces services de maintenance préventive incluent :

La vérification mensuelle du bon fonctionnement des sauvegardes.

un contrôle récurrent afin d'analyser les performances du réseau et de détecter les risques d'incidents à l'aide de jeux de tests pré-établis en adéquation avec l'environnement spécifique du Client ;

des prestations de conseil en évolution de l'architecture réseau pouvant faire suite à l'implémentation de nouvelles technologies ou à une modification organisationnelle de l'entreprise.

4.2 Opération de maintenance à la charge du client

L'équipe informatique du client est en charge :

- Des mises à jour régulières des postes informatiques et des serveurs
- De l'effectuation quotidienne des sauvegardes
- De la prise initiale des demandes utilisateur, celle-ci pouvant faire l'objet d'une « escalade » vers ITLLUSION en cas d'impossibilité de résolution par l'équipe interne.

4.3 Préavis

Les interventions de maintenance préventive sur site seront planifiées avec un préavis de deux semaines. Dans le cas où, à cette occasion, le Client demande expressément une vérification ou une installation d'outils nécessaires à une opération spécifique, ces prestations seront considérées hors contrat et facturées au tarif horaire d'usage.

v. ARTICLE 5 : AUTRES OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client devra respecter les procédures de mise en œuvre des Produits telles que décrites dans les documentations livrées.

En cas d'intervention sur site, le Client devra :

- être présent lors de l'intervention pendant toute sa durée et constater la fin de celle-ci ;
- sauvegarder les informations contenues sur les systèmes préalablement à toute intervention ou se faire assister par l'intervenant ITLLUSION sur l'exécution de cette sauvegarde ;
- tenir à disposition la documentation technique remise à la livraison des Produits.

La solution ITLLUSION de télé administration s'appuyant sur une solution hébergée sur Internet, les matériels décrits dans l'article 1 devront avoir la possibilité de se connecter à Internet (port http) au travers d'un accès de type ADSL minimum.

Dans le cadre des procédures de télé administration, le Client aura pour obligation de tenir en état de fonctionnement les systèmes de communication utilisés, les logiciels installés et les procédures d'accès logiques nécessaires à la bonne réalisation des interventions distantes.

vi. **ARTICLE 6 : DUREE DU CONTRAT**

Le présent contrat est conclu pour une durée de un an. Par convention, la date anniversaire est fixée au jour de signature des présentes.

A son terme, le contrat se renouvellera automatiquement par tacite reconduction pour une durée équivalente.

Les Parties disposent de la faculté de dénoncer à tout moment le contrat, moyennant un préavis de trois (3) mois.

Nonobstant ce qui précède, chacune des parties pourra résilier de plein droit le présent contrat, sous réserve de respecter un préavis de trente (30) jours, dans le cas où l'autre partie n'aurait pas respecté l'une de ses obligations prévues au présent contrat, et pour le cas où cette inexécution pourrait être réparée, si ladite n'y porte pas remède dans le délai de trente (30) jours susvisé.

vii. **ARTICLE 7 : PRIX**

7.1 Nature des prestations

Le montant de l'ensemble des services susmentionnés est fixé à 2250 euros HT par an.

- Analyse préalable du système d'information et rédaction du cahier d'exploitation pour les nouveaux clients.
- Contrat de téléassistance, télémaintenance et de télédiagnostic forfaitaire d'un an pour **30** heures d'incidents ou d'intervention sur site, modification ou prévention
- Les heures non consommées à la date du renouvellement contractuel ne sont pas reportables sur la nouvelle période.

7.2 Révision et Variation de Prix

Les prix seront revalorisés annuellement durant toute la durée du contrat, suivant la dernière évolution (en pourcentages) de l'indice SYNTEC officiellement publiée par cet organisme.

Dans le cas où le Client demanderait au Prestataire d'effectuer la maintenance sur des Produits supplémentaires, ce dernier pourra facturer une redevance de maintenance additionnelle sans toutefois pouvoir dépasser les tarifs unitaires appliqués pour les Produits similaires déjà sous maintenance.

7.3 Modalités de Facturation et de règlement

La facturation est établie annuellement, terme à échoir, règlement par chèque, virement ou prélèvement automatique à 30 jours émission de la facture.

7.4 Non-respect des conditions de règlement

En cas de non paiement à son échéance, toute somme due portera intérêt au taux du marché monétaire majoré de 2,5 points à compter de ladite échéance jusqu'au paiement intégral des montants concernés. L'intérêt est dû par le seul fait du dépassement de l'échéance du terme contractuel et il est calculé au prorata temporis.

En cas de non-paiement sans justification dans un délai de 25 jours à compter de son échéance, ITLLUSION se réserve la possibilité de suspendre de plein droit l'exécution de la maintenance jusqu'au règlement de la facture sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Prestataire, ni qu'elle puisse ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

viii. **ARTICLE 8 : RESPONSABILITES**

De convention expresse, la responsabilité du Prestataire, sauf faute grave de celui-ci, ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dommages aux fichiers, informations, données, programmes ou matériels résidant sur le ou les ordinateurs utilisant les Produits objets du présent contrat ou connectés à ceux-ci.

De la même manière, le Prestataire, sauf faute grave de celui-ci, ne saurait être tenu pour responsable des pertes indirectes que pourrait subir le Client, du fait des travaux exécutés, telles que perte de bénéfiques, préjudice commercial, etc. pour lesquelles le Client peut conclure à ses frais les polices d'assurance appropriées.

Le Prestataire est responsable du bon fonctionnement des matériels et logiciels installés chez le Client. Le Prestataire n'est donc pas responsable des incidents survenant sur le réseau à la suite de manipulations non-habituelles qui seraient du fait du Client, y compris toute modification de la configuration des systèmes livrés ou de la configuration de matériels et logiciels tiers qui sont exclus du périmètre du présent contrat mais susceptibles d'engendrer des incidents.

Le Client est responsable de la bonne application de la Charte d'usage des ressources informatiques et des réseaux communiquée à chaque usager du Système Informatique.

Ainsi, si au terme de l'établissement du diagnostic de l'incident, il est avéré que celui-ci découle d'un changement par le Client de la configuration des systèmes maintenus, ou du fait d'éléments périphériques au système et non-inclus dans le périmètre du présent contrat, le Prestataire pourra considérer son intervention comme sortant du cadre du présent contrat et facturer au Client sa prestation d'intervention au temps passé, aux tarifs habituellement en vigueur.

ix. **ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE**

Le Prestataire et son personnel se reconnaissent tenus au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, les informations, les études et les décisions dont ils auront connaissance au cours de l'exécution de la Mission.

Le Prestataire et son personnel s'interdisent notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'autorisation préalable et écrite du Client.

Chaque Partie s'engage, sans limitation de durée :

- à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, quels qu'en soient la forme, le support et le contenu, que la Partie réceptrice recevra oralement ou par écrit de l'autre Partie au sujet ou à l'occasion de l'exécution du contrat,
- à n'utiliser ces informations qu'aux seules fins de préparer et de réaliser le contrat,

- à prendre toutes les mesures nécessaires, notamment auprès de tous les membres de son personnel ayant à en connaître, pour prévenir et éviter leur divulgation à des tiers, de quelque manière que ce soit.
- Toutefois, les dispositions ci-dessus ne sont pas applicables aux informations :
- qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au contrat,
- dont la Partie réceptrice peut prouver qu'elles étaient en sa possession antérieurement à leur communication par l'autre Partie,
- qui sont communiquées à l'autre Partie par des tiers sans qu'il y ait eu contravention au contrat,
- qui sont divulguées avec l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

x. **ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Client reste seul propriétaire des noms, marques, logos, signes, dessins, qui pourraient être réalisés dans le cadre du Contrat, que la création en soit volontaire ou involontaire, qu'elle ait été prévue dans le cadre du contrat ou pas.

Le Prestataire s'engage à respecter l'ensemble des droits de propriété du Client sur ces noms, marques, logos, signes, dessins et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit.

xi. **ARTICLE 11 : CLAUSE DE CESSION**

Aucune des Parties ne pourra céder ou transférer à un tiers, tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du présent contrat sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

N'est pas considérée comme un tiers une société affiliée. Est une société affiliée, au sens de l'alinéa précédent, toute société détenue, directement ou indirectement, à cinquante pour cent (50%) au moins par la Partie en cause ou par la société contrôlant la Partie en cause, au sens de l'article 355-1 de la loi du 24 juillet 1966 sur les sociétés commerciales.

De même si la cession ou le transfert sont consécutifs à une restructuration ou à une réorganisation d'une des Parties, l'accord préalable de l'autre Partie n'est pas nécessaire.

xii. **ARTICLE 12 : NON SOLLICITATION**

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 12 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

xiii. **ARTICLE 13 : GENERALITES**

13.1 Le présent contrat est soumis au Droit français. En cas de contestation sur son interprétation ou son exécution, le Tribunal de Bordeaux sera seul compétent. Cette attribution de compétence s'appliquera également en matière de référé.

13.2 Les titres des différents articles du présent contrat ont été insérés pour des raisons de convenance de référence et ne sauraient ni déterminer ni affecter le sens et l'interprétation

de tous termes, dispositions, engagements ou conditions du présent contrat de quelque manière que ce soit.

13.3 Chaque Partie peut suspendre l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat sans responsabilité de sa part, dans le cas de survenance d'un événement de force majeure. De convention expresse, et pour les besoins des présentes, tout événement, y compris grève, à la fois extérieur et extraordinaire sur lequel ladite Partie n'a pas de contrôle raisonnable et qui empêche l'exécution substantielle par ladite Partie de ses obligations essentielles au titre de ce contrat constituera un événement de force majeure.

13.4 Tout procès-verbal, notification ou ordre écrit échangé entre les Parties seront délivrés :

- par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessous,
- ou remise en main propre contre décharge signée, ou éventuellement par Email entre les représentants respectifs.

xiv. **ARTICLE 14 : AVENANTS AU PRESENT CONTRAT**

Toute extension du dispositif du Client devra, pour être couverte par le présent contrat faire l'objet d'un avenant.

Les adresses postales sont les suivantes :

Pour le Client : Pour le Prestataire :

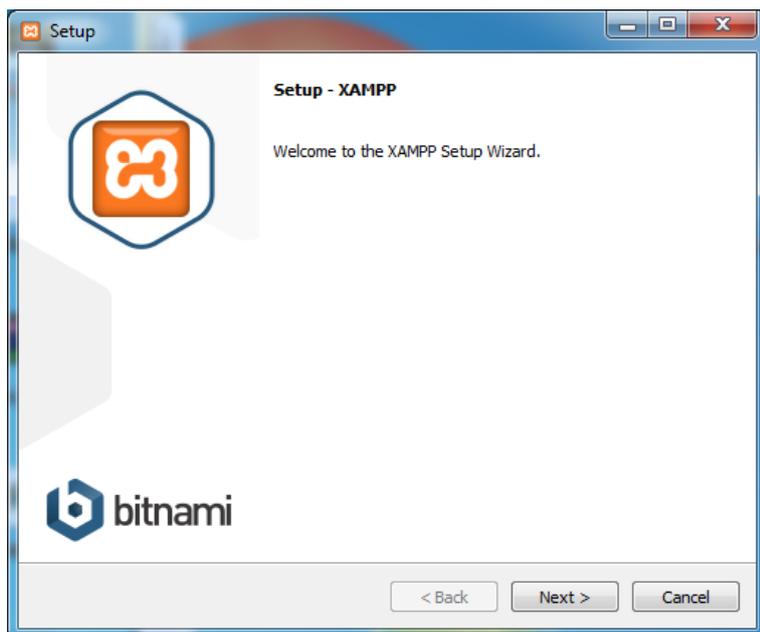
Fait à....., le.....

e) Annexe 5 : Installation GLPI

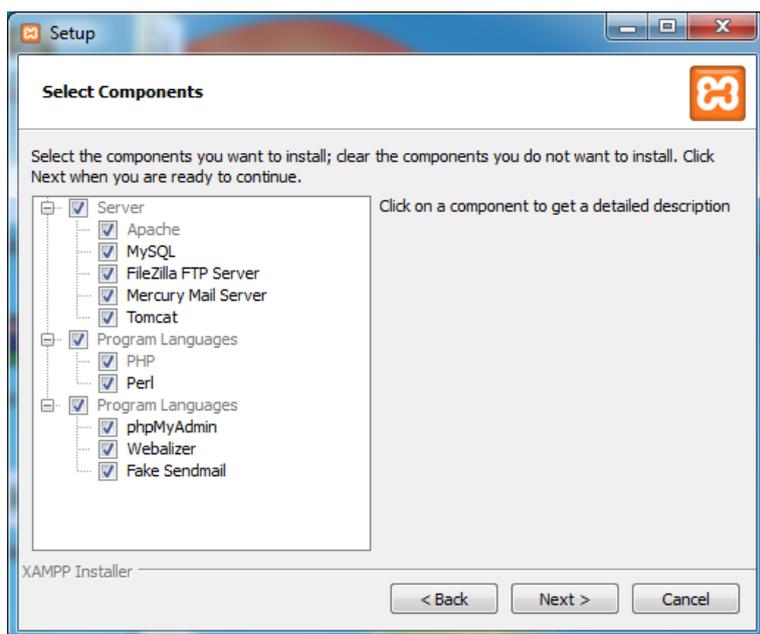
i. Installation XAMPP

Pour commencer il faut télécharger l'installer de xamp sur le site officiel;
<https://www.apachefriends.org/fr/index.html>

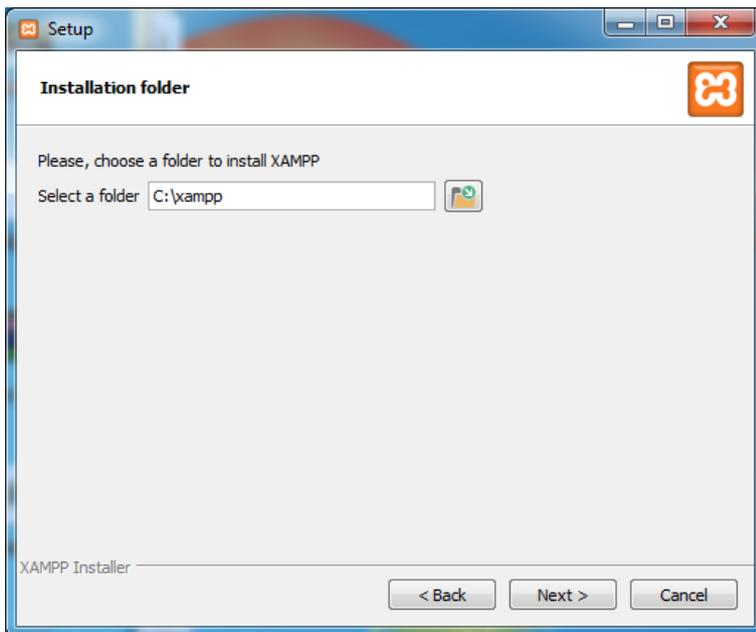
Une fois téléchargé il suffit de lancer l'exécutable et cliquer sur "next".



Sélectionnez les différents services. Laissez par défaut pour notre cas et cliquez sur "next".



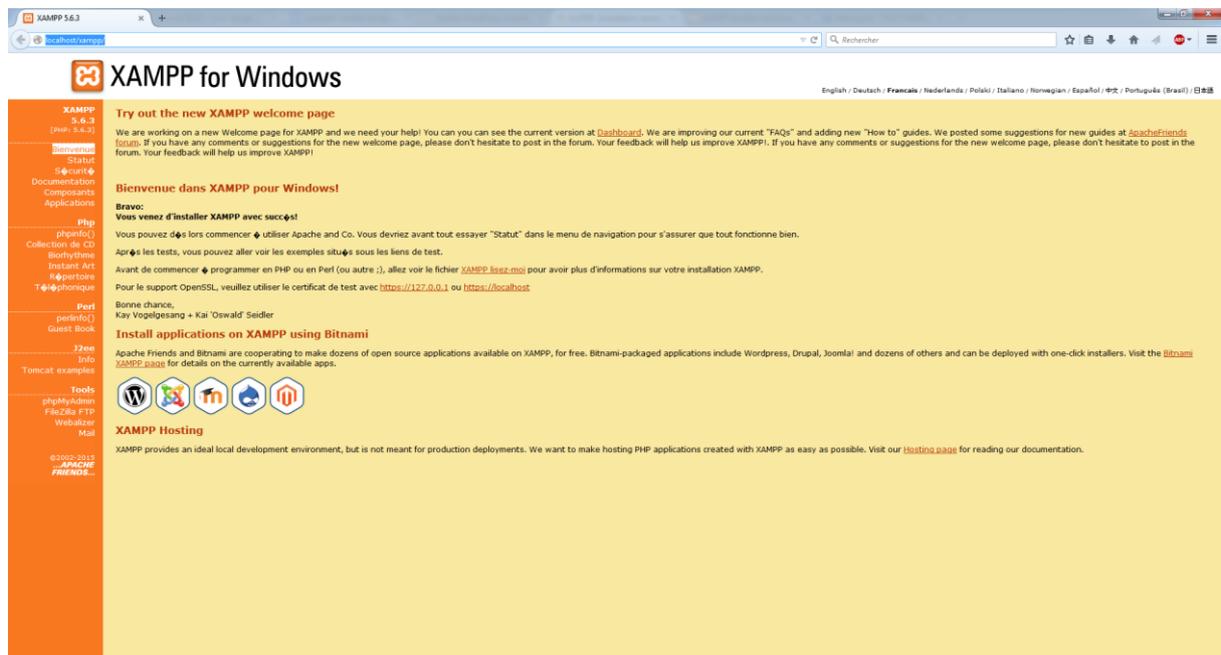
Indiquez le dossier où sera installé xampp par défaut "C:\xampp" et cliquez sur "next".



Décochez la case "Learn more about ..." et cliquez sur "next".

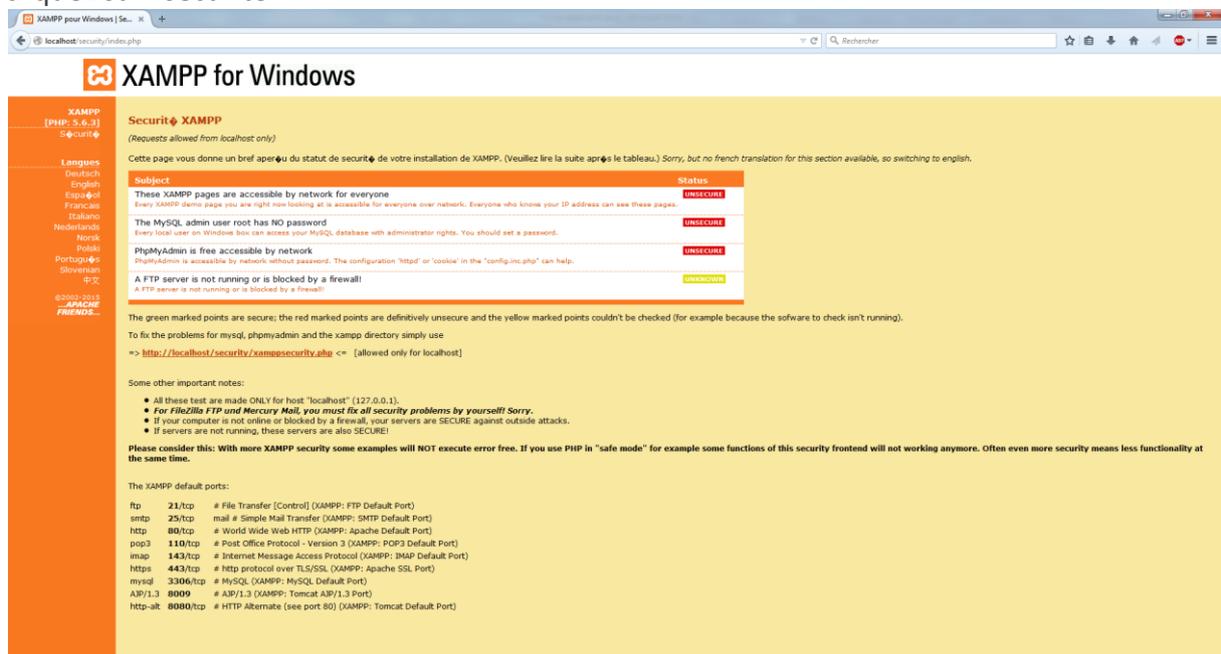


Une fois installé il vous suffit d'aller à l'adresse suivante "http://localhost/xampp/" et cette page s'affiche.



L'installation de XAMPP est terminée.

Maintenant il faut configurer le mot de passe root de mysql pour plus de sécurité donc cliquez sur "sécurité".



Puis sur "http://localhost/security/xamppsecurity.php"

The screenshot shows the XAMPP Security console interface. The browser address bar shows 'localhost/security/index.php'. The page title is 'XAMPP for Windows'. The main content area is titled 'Security console MySQL & XAMPP directory protection'. It is divided into two sections: 'MYSQL SECTION: "ROOT" PASSWORD' and 'XAMPP DIRECTORY PROTECTION (.htaccess)'. In the MySQL section, the MySQL SuperUser is 'root', and the password is being changed. The 'PhpMyAdmin authentication' is set to 'cookie'. A 'Password changing' button is visible. In the XAMPP directory protection section, there are input fields for 'User' and 'Password', and a 'Make safe the XAMPP directory' button. A sidebar on the left contains navigation links for 'XAMPP [PHP: 5.6.3] Sécurité', 'Langues' (Deutsch, English, Español, Français, Italiano, Nederlands, Norsk, Polski, Português, Slovenian, 中文), and '©2002-2015 ...APACHE FRIENDS...'.

Indiquez le mot de passe root, sélectionnez "cookie" et cliquez sur "Password changing". Puis indiquez un utilisateur, un mot de passe pour la section "XAMPP DIRECTORY PROTECTION" et cliquez sur "Make safe the XAMPP directory". Ensuite cliquez sur "sécurité" et tous les voyants doivent être au vert.

The screenshot shows the 'Sécurité XAMPP' status page. It indicates that requests are allowed from localhost only. The page provides a brief overview of the security status of the XAMPP installation. A table lists the status of various components:

Subject	Status
These XAMPP pages are no longer accessible by network for everyone	SECURE
The MySQL admin user root has no longer no password	SECURE
PhpMyAdmin password login is enabled.	SECURE
A FTP server is not running or is blocked by a firewall! <small>A FTP server is not running or is blocked by a firewall!</small>	UNKNOWN

The green marked points are secure; the red marked points are definitively unsecure and the yellow r...
To fix the problems for mysql, phpmyadmin and the xampp directory simply use
=> <http://localhost/security/xamppsecurity.php> <= [allowed only for localhost]

ii. Installation GLPI

Téléchargez l'installer de GLPI sur le site officiel;

<http://www.glpi-project.org/?article3&lang=fr>

Créez un fichier glpi dans « C:\xampp\htdocs » et décompressez glpi dedans

Ensuite allez à l'adresse suivante « <http://localhost/glpi> »

Sélectionnez français et continuez jusqu'ici :

Il suffit de saisir :

Serveur MySQL (localhost)

Utilisateur MySQL (root)

Mot de passe MySQL (le mdp root sélectionné lors du paramétrage de sécurité)



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface. At the top right is the GLPI logo. The main heading is 'GLPI SETUP'. Below it, it says 'Étape 1' and 'Configuration de la connexion à la base de données'. A box titled 'Paramètres de connexion à la base de données' contains three input fields: 'Serveur MySQL :', 'Utilisateur MySQL :', and 'Mot de passe MySQL :'. A 'Continuer' button is located at the bottom center of the form.

Ensuite sélectionnez « Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante » et nommez la nouvelle base de donnée « glpiweb ».



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface. At the top right is the GLPI logo. The main heading is 'GLPI SETUP'. Below it, it says 'Étape 2' and 'Test de connexion à la base de données'. Underneath, it states 'Connexion à la base de données réussie'. The text 'Veuillez sélectionner une base de données :' is followed by a list of radio buttons: 'cdcol.', 'ocsweb.', 'phpmyadmin.', 'test.', 'webauth.', and 'Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante : glpiweb'. A 'Continuer' button is located at the bottom center of the form.

Cliqué sur « continuer » puis « Utiliser GLPI »

Attention bien noter :

- glpi/glpi pour le compte administrateur (Peut tout faire)
- tech/tech pour le compte technicien (Peut gérer les tickets mais il n'administre rien)
- normal/normal pour le compte normal (Peut créer un ticket et visualiser toute les infos)
- post-only/postonly pour le compte postonly (Peut créer un ticket)

Il est recommandé de changer les mots de passe de ces comptes. Pour une question de sécurité ce sont des comptes d'exemple.

Connectez-vous avec l'utilisateur "glpi" et allez dans « administration » et « utilisateurs » pour modifier le mdp de tous les utilisateurs y compris le vôtre.

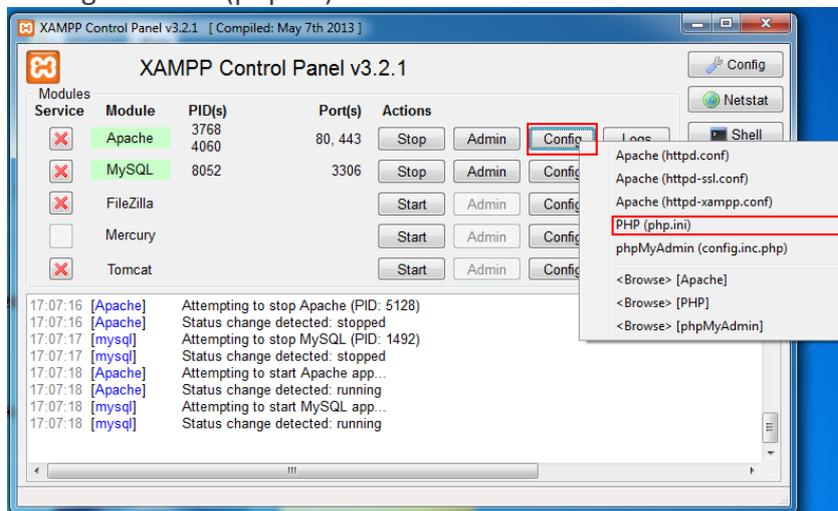
The screenshot shows the GLPI administration interface. The top navigation bar includes 'Inventaire', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Administration' menu is expanded to show 'Utilisateurs'. The main content area displays a list of users with the following table:

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
glpi					Oui
normal					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

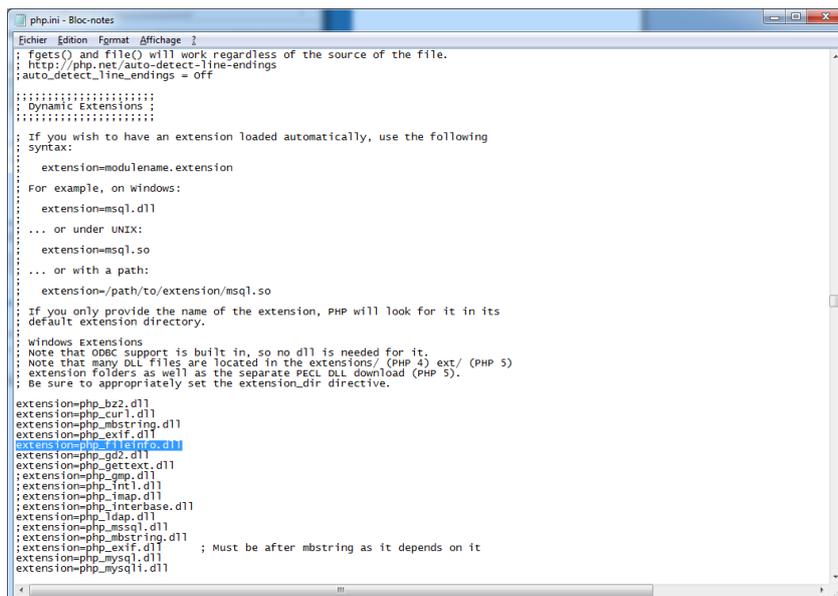
At the bottom of the page, there is a footer with the text: '0.193 - 0.45 Mio' and 'GLPI 0.83.1 Copyright (C) 2003-2012 by the INDEPHNET Development Team.'

iii. Installation fusioninventory

Avant toute chose fusioninventory nécessite un module d'apache qui est désactivé par défaut il faut donc l'activer en allant sur panneau d'administration de xampp puis cliquer sur "config" et "PHP (php.ini)".



Un fichier texte s'ouvre, recherchez la ligne ";extension=php_fileinfo.dll" et supprimer ";"



Redémarrez apache

Ensuite téléchargez la dernière version de fusioninventory ici;
<http://forge.fusioninventory.org/projects/fusioninventory-for-gli/files>

Une fois téléchargée décompressez l'archive dans " C:\xampp\htdocs\gli\plugins" ensuite connectez-vous en administrateur sur GLPI et allez dans "Configuration" > "Plugins". Cliquez sur installer puis activer.

Nom	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	conforme CSRF	
FusionInventory	0.84+3.5	AGPLv3+	Activé	David DURIEUX & FusionInventory team	http://www.fusioninventory.org	Oui	Désactiver Désinstaller

[Voir le catalogue des plugins](#)

0.135 second - 4.94 Mo

GLPI 0.84.8 Copyright (C) 2003-2015

Allez "Administration" > "Entités" et cliquer sur "Root entity"

0.432 second - 0.78 Mo

GLPI 0.84.8 Copyright (C) 2003-2015

Allez dans l'onglet fusioninventory "http://[l'adresse du serveur]/glpi" dans le champ "URL d'accès au service".

0.307 second - 6.75 Mo

GLPI 0.84.8 Copyright (C) 2003-2015 by the RICEPNET Development Team

La partie serveur de fusioninventory est prête il nous manque l'installation de l'agent.

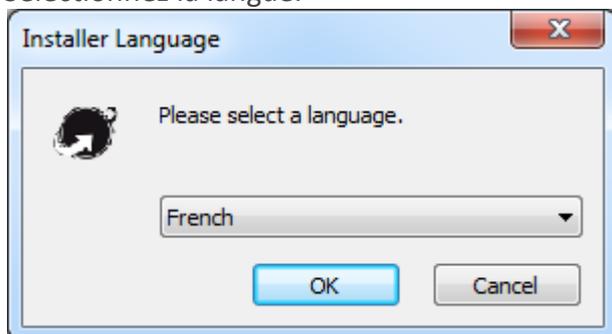
iv. Installation agent fusioninventory

Téléchargez l'installateur de l'agent fusioninventory sur le site officiel;

<http://forge.fusioninventory.org/projects/fusioninventory-agent-windows-installer/files>

Lancer l'installateur

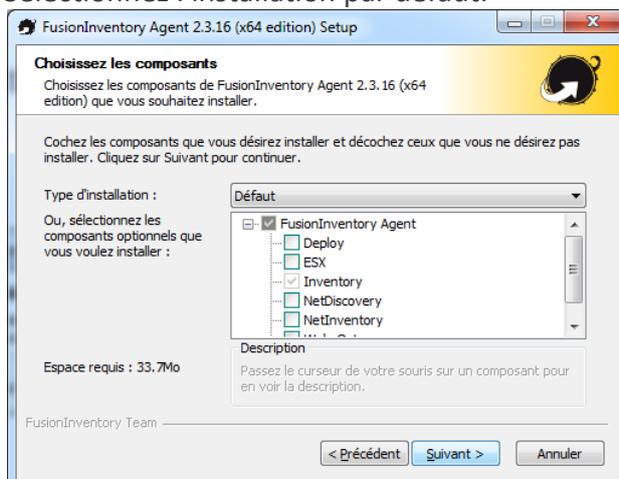
Sélectionnez la langue.



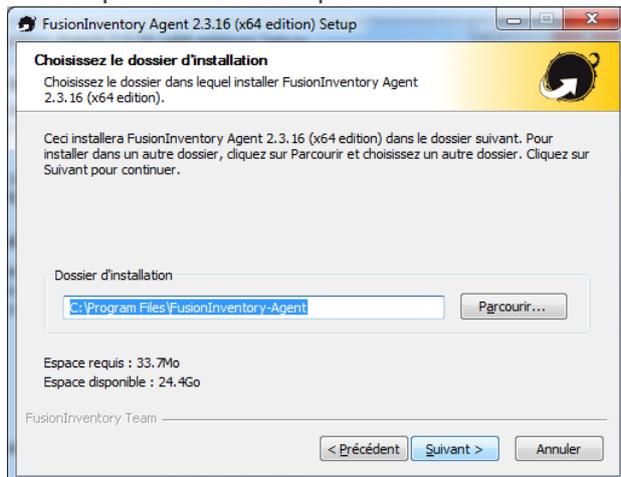
Acceptez la licence et cliquez sur "suivant".



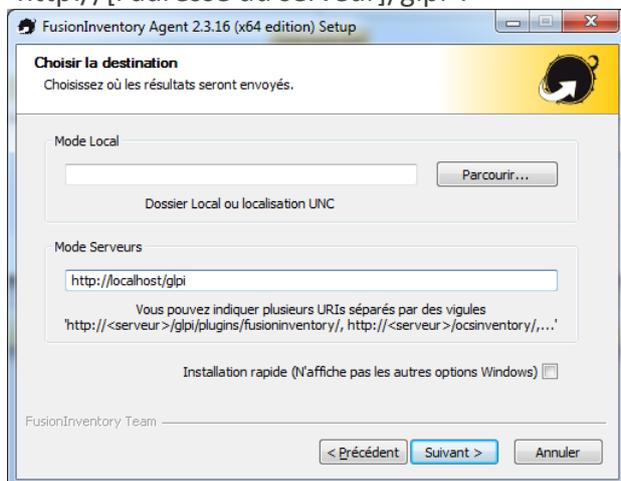
Sélectionnez l'installation par défaut.



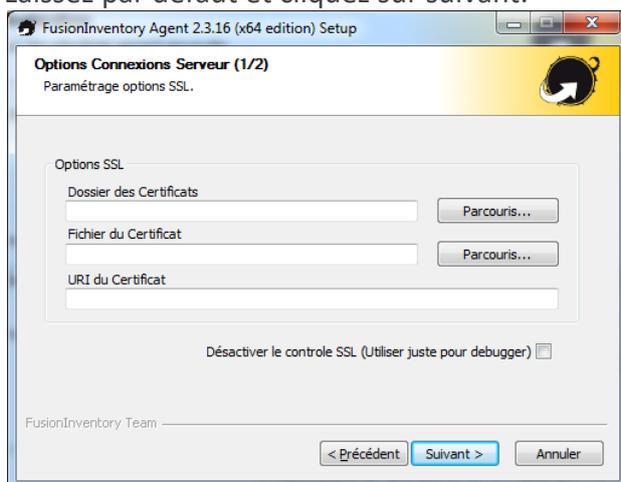
Laissez par défaut et cliquez sur suivant.



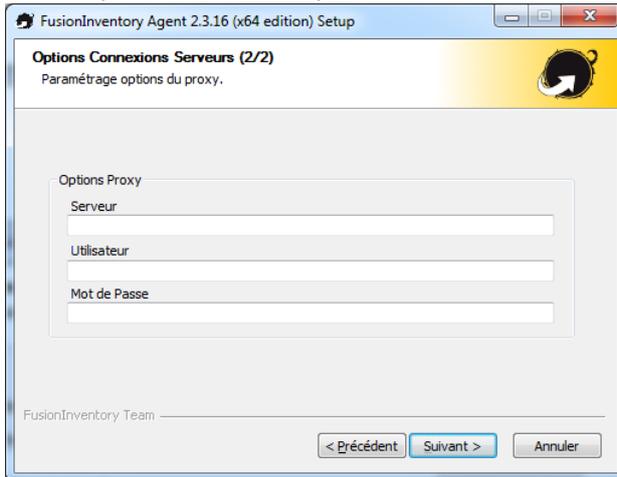
Indiquez "URL d'accès au service" renseignée précédemment; "http://[l'adresse du serveur]/glpi".



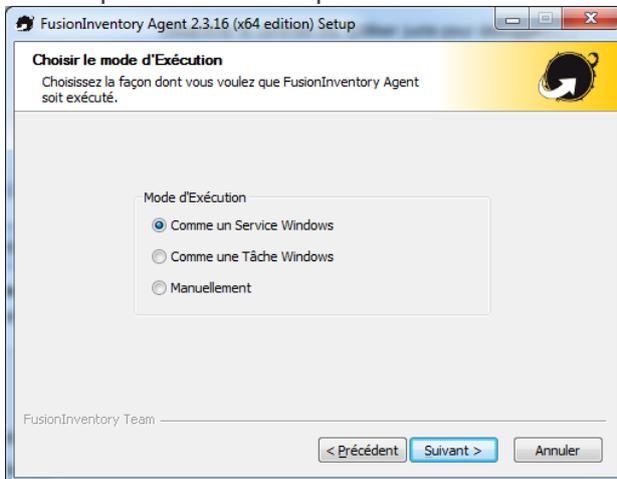
Laissez par défaut et cliquez sur suivant.



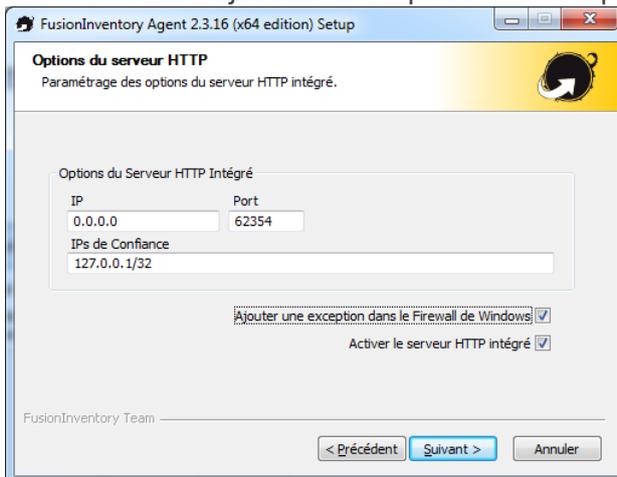
Laissez par défaut et cliquez sur suivant.



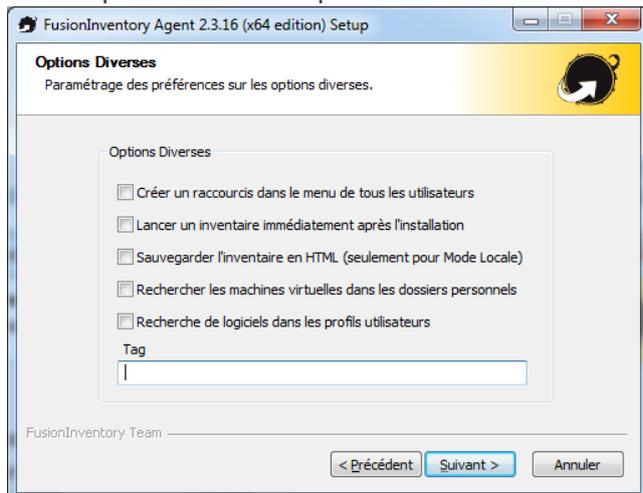
Laissez par défaut et cliquez sur suivant.



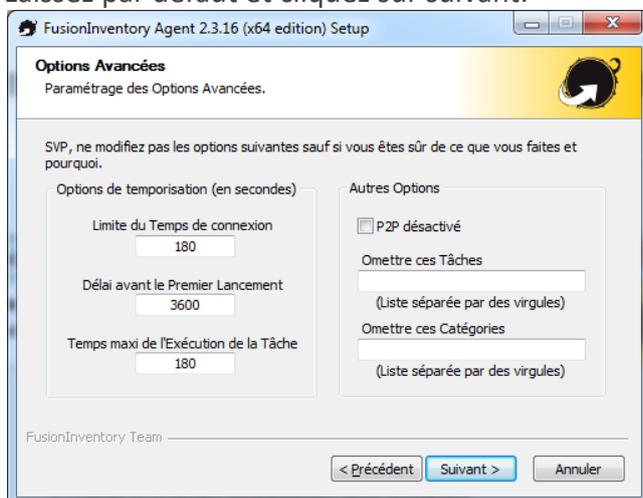
Cochez la case "Ajouté une exeption ..." et cliquez sur suivant.



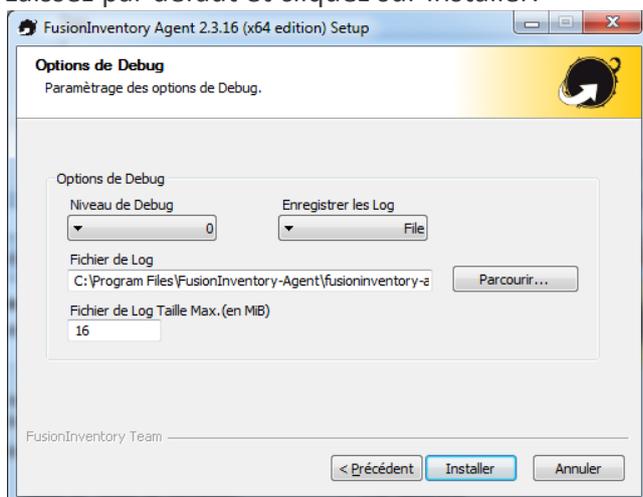
Laissez par défaut et cliquez sur suivant.



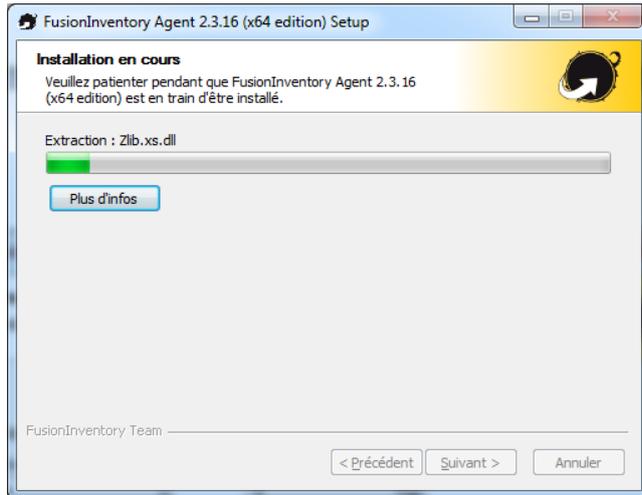
Laissez par défaut et cliquez sur suivant.



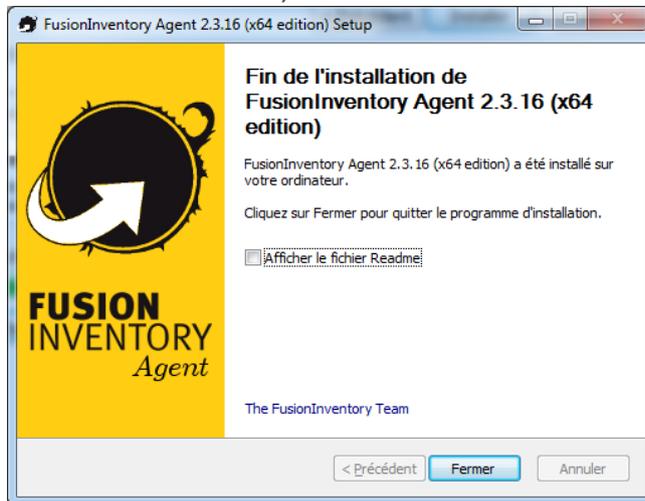
Laissez par défaut et cliquez sur Installer.



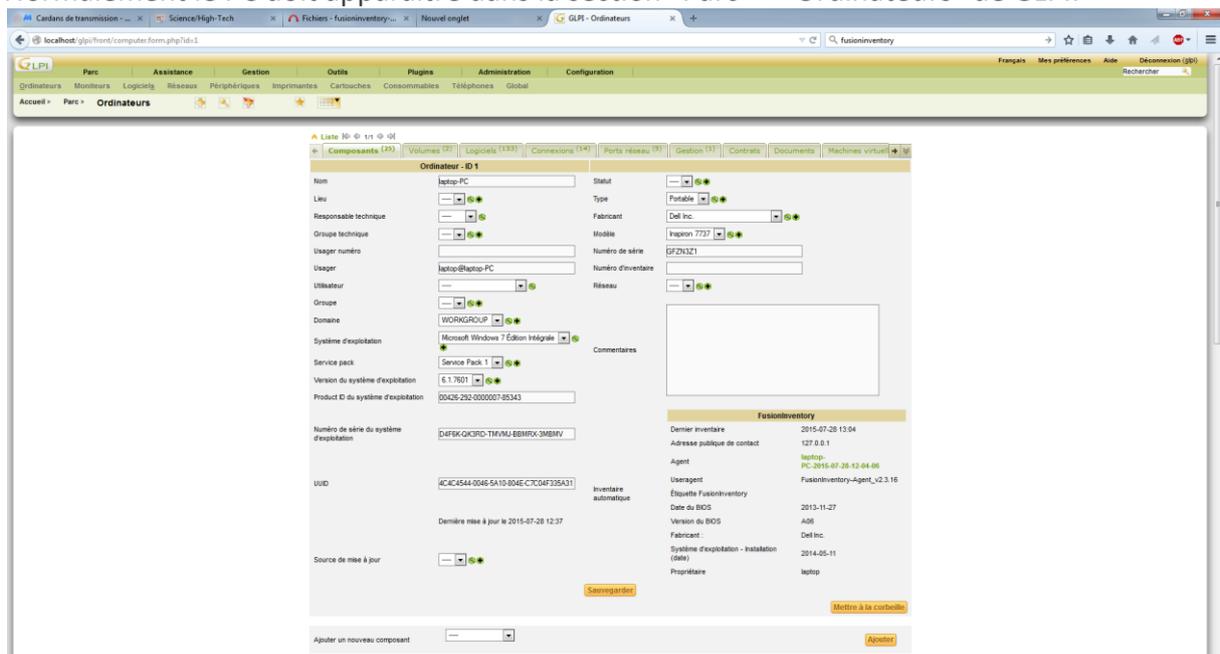
Laissez l'installation se faire.



L'installation est finie, décochez "Afficher le fichier Readme" et cliquez sur "Fermer".



Normalement le PC doit apparaître dans la section "Parc" > "Ordinateurs" de GLPI.



f) Annexe 6 : Procédure d'utilisation VEEAM

I. Les Repositories (dépôts)

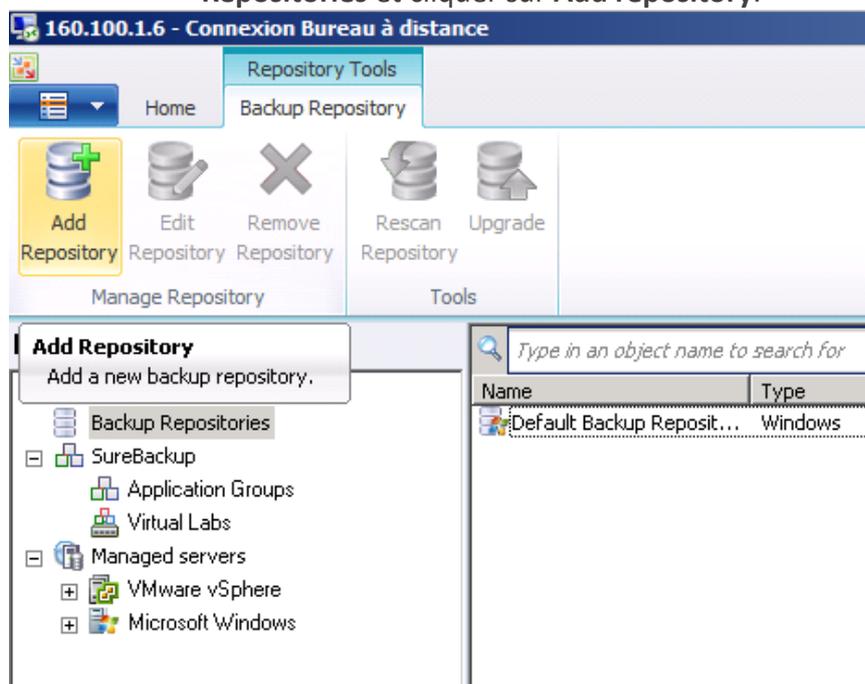
a) Présentation

Les repositories servent de stockage pour les Backups. Ils stockent aussi les métadonnées des répliquions.

Il est conseillé de placer le dépôt sur un serveur se trouvant en dehors de l'architecture de production.

b) Installation

- Pour ajouter un nouveau dépôt, aller dans le menu **Infrastructure > Backup Repositories** et cliquer sur **Add repository**.



New Backup Repository

Name
Type in a name and description for this backup repository.

Name:
[BSI TEST]

Description:
Created by VEEAM\Administrateur at 21/06/2012 15:50:36.

Steps: Name, Type, Server, Repository, vPower NFS, Review, Apply

Buttons: < Previous, Next >, Finish, Cancel

- Les dépôts ne peuvent pas être créés sur de LUNs de baie de disques ou des datastores ESX, ils doivent être ajoutés sur des OS de type windows ou linux. Ici ce sera un serveur windows.

New Backup Repository ✕

 **Type**
Choose type of backup repository you want to create.

Name	
Type	<input checked="" type="radio"/> Microsoft Windows server Microsoft Windows server with local, or directly attached storage. This repository is storage agent enabled for efficient backups over WAN, and implements vPower NFS server.
Server	<input type="radio"/> Linux server Linux server with local, directly attached, or mounted NFS storage. This repository is storage agent enabled for efficient backups over WAN.
Repository	<input type="radio"/> Shared folder CIFS (SMB) share. This repository type does not support storage agent, so direct backup over slow networks without proxying local server is not recommended.
vPower NFS	
Review	
Apply	

- Vous pouvez installer le dépôt soit en local, soit sur un autre serveur en cliquant sur **Add new....** Et un serveur ayant déjà le rôle de proxy peut tout à fait recevoir un dépôt.

New Backup Repository ✕

 **Server**
Choose server backing your repository. You can select server from the list of managed servers added to the console.

Name	Repository server:	This server	Add New...
Type		This server	Populate
Server		170.100.70.120 (Created by VEEAM\Administrateur at 18/06/2012 17:17:50.)	
Repository			
vPower NFS			
Review			
Apply			

< Previous Next > Finish Cancel

- Ici nous allons rester en local, donc **This Server** et cliquer sur **Populate** pour afficher les partitions disponibles. Sélectionner celle qui vous intéresse, ici E: et **Next**.

New Backup Repository ✕

 **Repository**
Type in path to the folder where backup files should be stored, and set repository load control options.

Name	- Location
Type	Path to folder: E:\Backups Browse...
Server	 Capacity: ... Populate
Repository	Free space: ...
vPower NFS	- Load control
Review	Running too many concurrent jobs against the same repository reduces overall performance, and may cause storage I/O operations to timeout. Control repository saturation with the following
Apply	<input checked="" type="checkbox"/> Limit maximum concurrent jobs count to: 4
	<input type="checkbox"/> Limit combined data ingestion rate to: ... MB/s
	Click Advanced to customize repository settings Advanced...
< Previous Next > Finish Cancel	

- Par défaut, la case **Enable vPower NFS server** est cochée, NE PAS DECOCHER !
vPower est LA techno de Veeam qui rend les backups intéressants, nous verrons cela par la suite.

New Backup Repository ✕

 **vPower NFS**
Specify vPower NFS settings. vPower NFS enables running virtual machines directly from backup files, allowing for advanced functionality such as Instant VM Recovery, SureBackup, on-demand sandbox, U-AIR and multi-OS file level restore.

Name	vPower NFS
Type	<input checked="" type="checkbox"/> Enable vPower NFS server (recommended)
Server	This server
Repository	Specify vPower NFS root folder. Write cache will be stored in this folder. Make sure the selected volume has at least 10GB of free disk space available.
vPower NFS	Folder: <input type="text" value="\\%ALLUSERSPROFILE%\Veeam\Backup\NfsDatastore"/> <input type="button" value="Browse..."/>
Review	Click Manage to change vPower NFS management port <input type="button" value="Manage..."/>
Apply	Click Ports to change vPower NFS service ports <input type="button" value="Ports..."/>

- Un petit récapitulatif de la config. Si vous réinstallez Veeam, suite à un crash ou autre, cocher la case **Import existing backups automatically** et **Import guest file system index**, permettant de récupérer automatiquement les Backups existant.

New Backup Repository ✕

 **Review**
Please review the settings, and click Next to continue.

Name	Backup repository properties:
Type	Repository type: Windows Server
Server	Mount host: This server
Repository	Account: Not set
vPower NFS	Backup folder: E:\Backups
Review	Write throughput: Not limited
Apply	Max parallel jobs: 4
	The following components will be processed on server This server
	Installer already exists
	vPower NFS already exists
	<input checked="" type="checkbox"/> Import existing backups automatically
	<input checked="" type="checkbox"/> Import guest file system index

Next >

II. Backup

a) Présentation

Le Backup sert à sauvegarder des machines virtuelles avec de la compression et des options de restauration avancées.

Les fichiers de sauvegarde sont stockés dans le dépôt spécifié lors de la création du Job de Backup et sont au format .vbm, .vbk et .vib.

 Backup Cobaye.vbm	25/06/2012 12:23	Veeam Backup & Re...	9 Ko
 Backup Cobaye2012-06-25T115441.vbk	25/06/2012 11:57	Veeam Backup & Re...	2 679 527 Ko
 Backup Cobaye2012-06-25T121850.vib	25/06/2012 12:20	Veeam Backup & Re...	57 008 Ko
 Backup Cobaye2012-06-25T122208.vib	25/06/2012 12:23	Veeam Backup & Re...	19 382 Ko

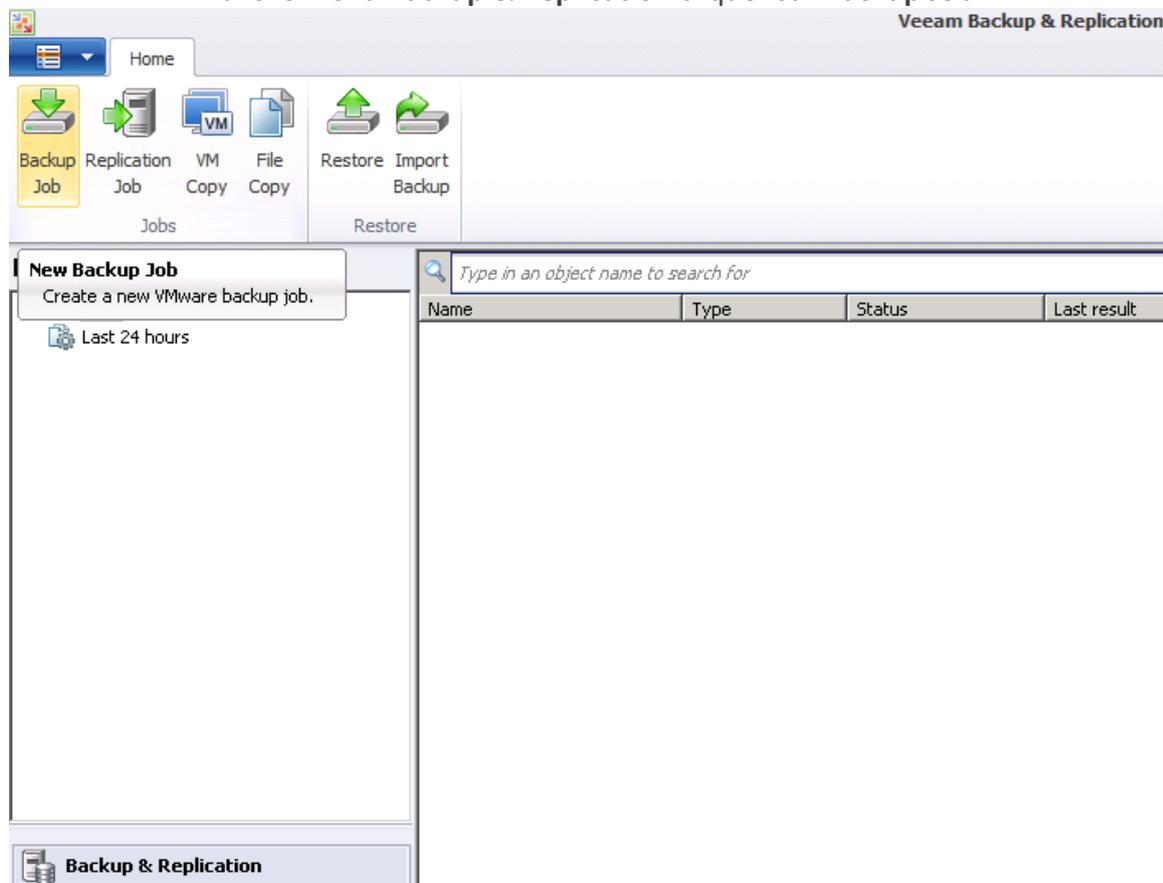
Les .vbm sont les métadonnées qui stockent les informations des différentes sauvegardes d'une VM.

Les .vbk sont les fichiers de sauvegarde complets.

Les .vib, quant à eux, sont les fichiers de sauvegarde incrémentales.

b) Création d'un job de backup

- Dans le menu **Backup & Replication** cliquer sur **Backup Job**.



- Le nommer

New Backup Job [X]

 **Name**
Type in a name and description for this backup job.

Name

- Virtual Machines
- Storage
- Guest Processing
- Schedule
- Summary

Name:
Backup Cobaye

Description:
Created by VEEAM\Administrateur at 25/06/2012 11:12:01.

< Previous Next > Finish Cancel

- Cliquer sur **Add...** pour ajouter la ou les machines virtuelles à sauvegarder.

- Spécifier le proxy si besoin, ici nous allons utiliser celui par défaut. Bien choisir son repository, des backups mal placés peuvent être perdus.

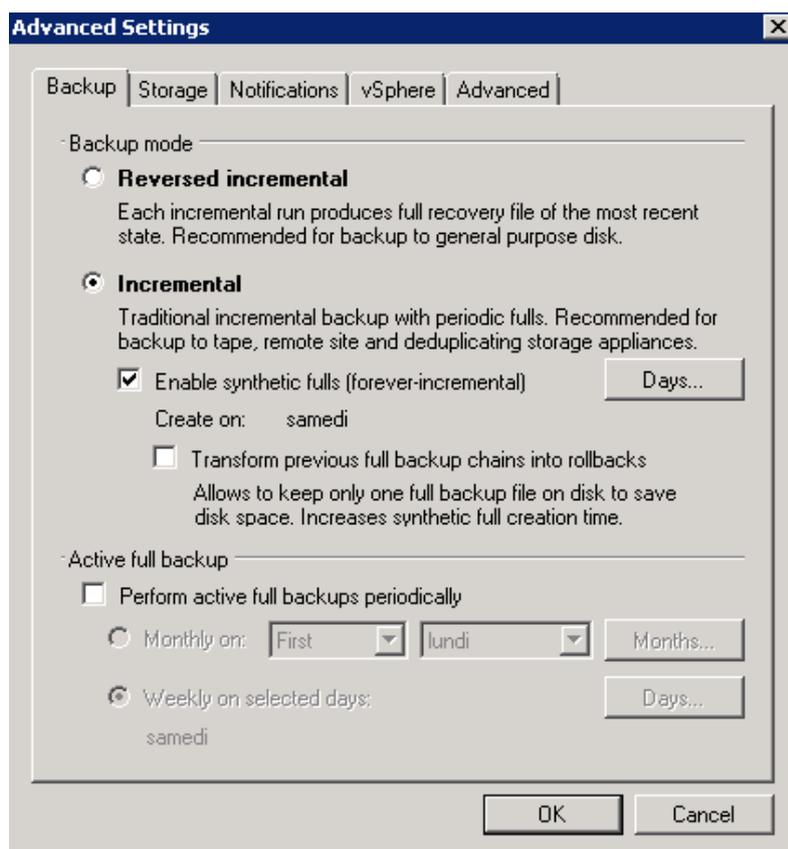
New Backup Job [X]

 **Storage**
Specify processing proxy server to be used for source data retrieval, backup repository to store the backup files produced by this job and customize advanced job settings if required.

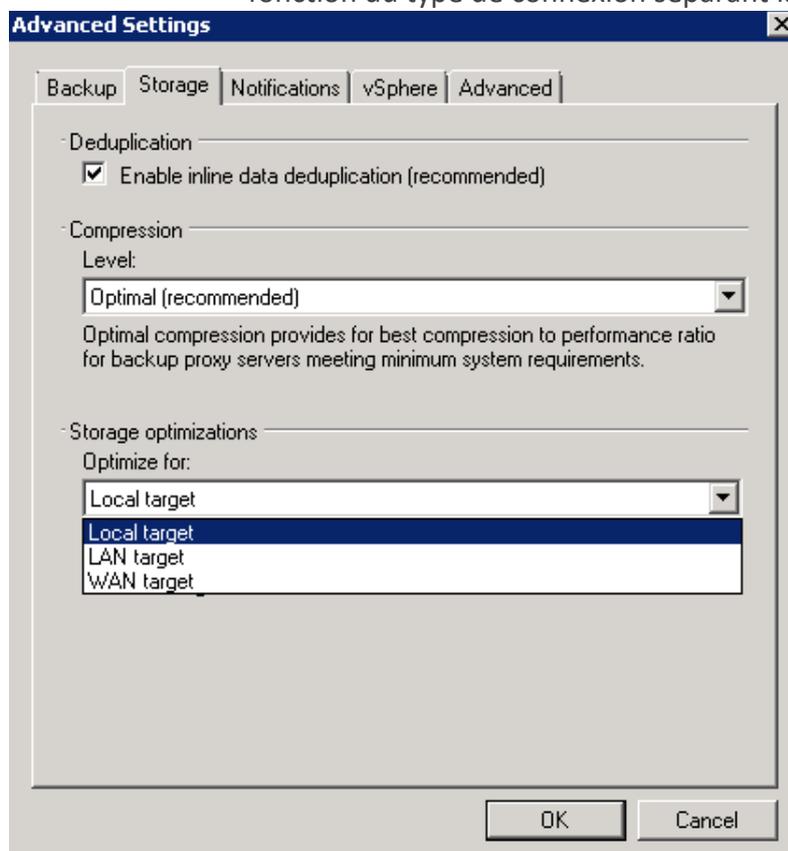
Name	Backup proxy: <input type="text" value="Automatic selection"/> <input data-bbox="1257 510 1396 548" type="button" value="Choose..."/>
Virtual Machines	
Storage	Backup repository: <input type="text" value="BSI TEST (Created by VEEAM\Administrateur at 21/06/2012 15:50:36.)"/> <input data-bbox="1125 649 1241 683" type="button" value="Map backup"/>
Guest Processing	 Capacity: 51,0 GB
Schedule	Free space: 48,3 GB
Summary	Retention policy Restore points to keep on disk: <input type="text" value="14"/> <input data-bbox="1045 806 1077 840" type="button" value="i"/>
	Advanced job settings include backup mode, compression and deduplication, block size, notification settings, automated post-job activity and other options. <input data-bbox="1236 1019 1396 1064" type="button" value="Advanced"/>

< Previous Next > Finish Cancel

- En cliquant sur **Advanced** nous trouverons des options avancées :
 - Backup : pour spécifier le type de backup, l'intervalle entre les sauvegardes Complètes et incrémentielles.



- Storage : En fonction d'où se trouve votre dépôt, sert à déterminer le taux de compression à appliquer ainsi que les optimisations applicable en fonction du type de connexion séparant la/les VMs du Dépôt.



Les autres onglets servent pour la configuration des notifications et d'autres options que nous laisserons ici par défaut.

- Dans **Guest Processing** nous n'activons rien, comme pour la réplication.

L'option **Enable Guest file system indexing** pourrait à la rigueur être utilisée, elle permet d'indexer les fichiers sauvegardés par le job, "accélérant" la recherche lors de restaurations au niveau document. Seulement, cette option implique que toutes les VMs du job utilisent le même compte utilisateur, cela rallonge de façon conséquente la durée de la sauvegarde (environ +25%) et une charge supérieure sur le proxy.

New Backup Job

Guest Processing
Choose additional processing options available for Microsoft Windows guests.

Name

Virtual Machines

Storage

Guest Processing

Schedule

Summary

Enable application-aware image processing
Quiesces applications using Microsoft VSS to ensure transactional consistency, performs transaction logs processing, and prepares application-specific VSS restore procedure.

Enable guest file system indexing
Creates catalog of guest files to enable browsing, searching and 1-click restores of individual files. Indexing is optional, and is not required to perform instant file level recoveries.

Guest OS credentials

Specify the account with local administrator privileges on all VMs included in this job. Username must be supplied in the DOMAIN\USERNAME format.

Username:

Password:

Click Advanced to customize guest processing options for individual VMs.

- **Schedule** permet la planification des backups.

New Backup Job ✕

 **Schedule**
Specify the job scheduling options. If you do not set the schedule, the job will need to be controlled manually.

<p>Name</p> <p>Virtual Machines</p> <p>Storage</p> <p>Guest Processing</p> <p>Schedule</p> <p>Summary</p>	<p><input type="checkbox"/> Run the job automatically</p> <p><input checked="" type="radio"/> Daily at this time: 22:00 everyday Days...</p> <p><input type="radio"/> Monthly at: 22:00 Fourth samedi Months...</p> <p><input type="radio"/> Periodically every: 1 Hours Schedule...</p> <p><input type="radio"/> Continuously</p> <hr/> <p>-Automatic retry -</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Retry failed VMs processing: 3 times</p> <p>Wait before each retry attempt for: 10 minutes</p> <hr/> <p>-Backup window -</p> <p><input type="checkbox"/> Terminate job if it exceeds allowed backup window Window...</p> <p>If the job does not complete within allocated backup window, it will be stopped automatically to prevent snapshot commit during production hours.</p>
--	---

< Previous Create Finish Cancel

- Le récapitulatif de la sauvegarde, avec la ligne de commande.

New Backup Job ✕

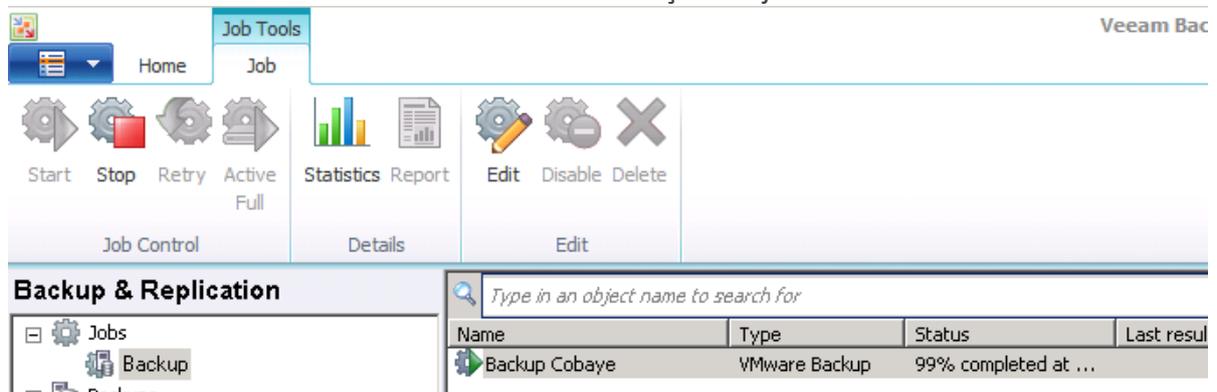
 **Summary**

<p>Name</p> <p>Virtual Machines</p> <p>Storage</p> <p>Guest Processing</p> <p>Schedule</p> <p>Summary</p>	<p>Summary:</p> <pre>Name: Backup Cobaye Target Path: E:\Backups Type: Backup Target repository: BSI TEST Target repository host: This server Target repository path: E:\Backups Command line: "C:\Program Files\Weeam\Backup and Replication\Weeam.Backup.Manager.exe" backup 6dba8850-700d-4d44-a6d5-7ab5b09c7b72</pre> <p><input type="checkbox"/> Run the job when I click Finish</p>
--	---

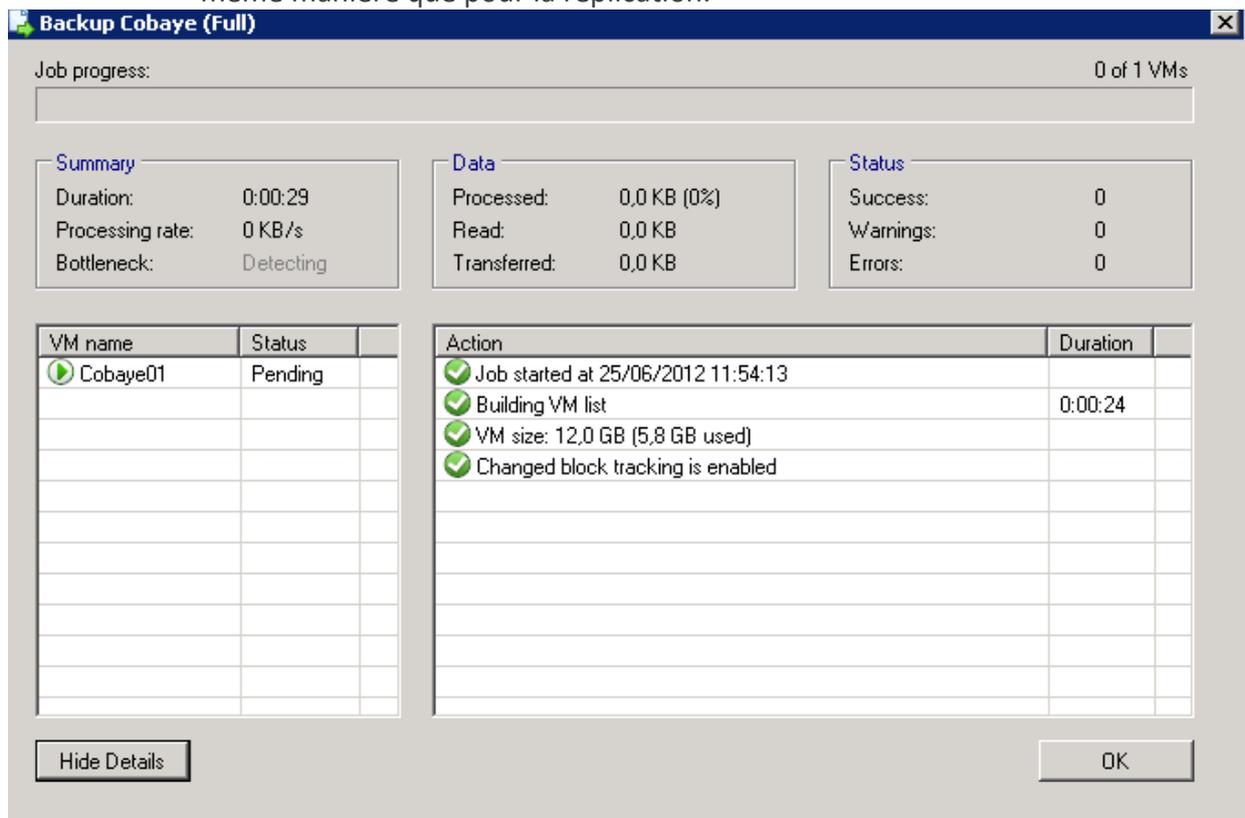
< Previous Next > Finish Cancel

c) Exécution du job

- En faisant clic-droit "Start" nous lançons le job manuellement



- En double cliquant sur un job en cours nous voyons le détail du job, de la même manière que pour la réplication.



d) Gestion/restauration des backups

1. Après plusieurs utilisations du job, en allant dans **Backup & Replication**, nous trouvons notre fichier de sauvegarde et un certain nombre de points de restauration sont disponibles.

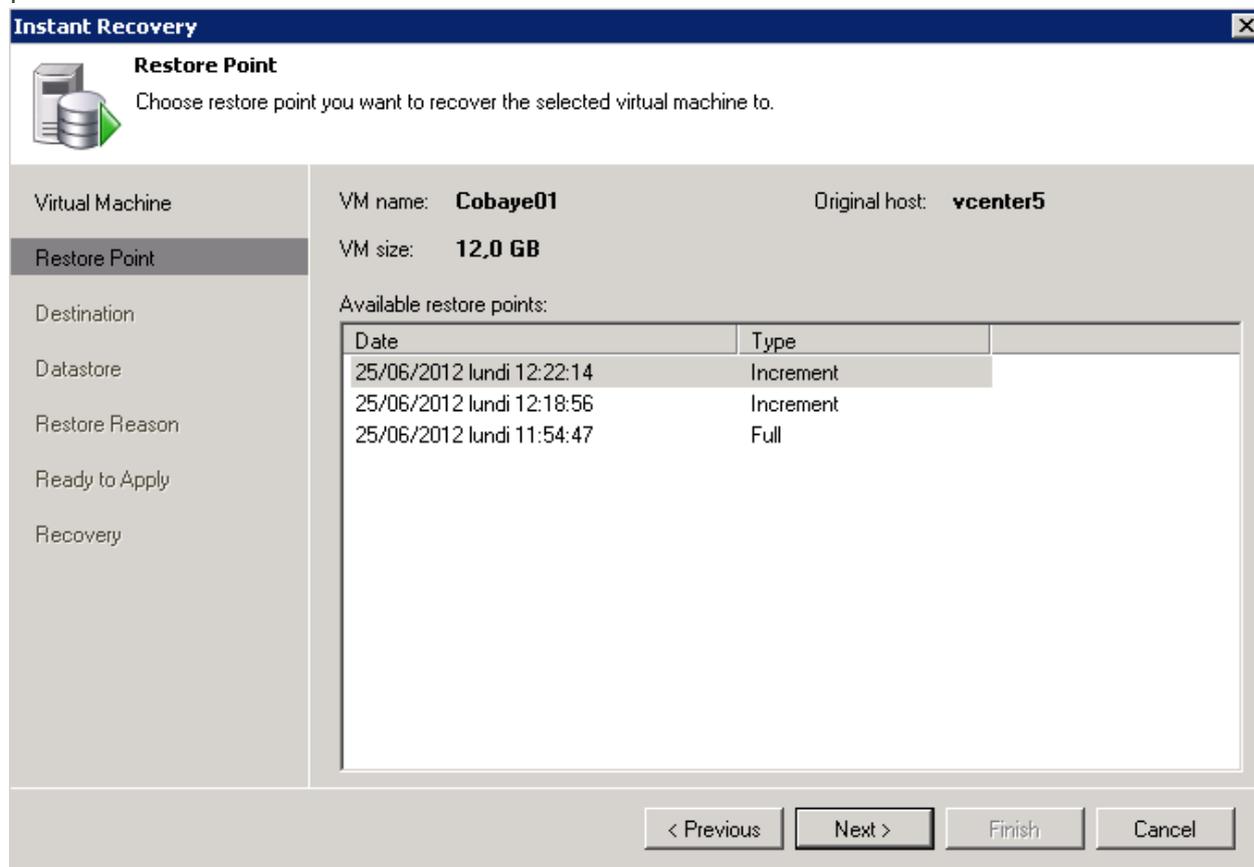
The screenshot shows the Veeam Backup & Replication console. The 'Backup Tools' ribbon is active, showing options for backup and restore. The main area displays the 'Backup & Replication' section with a tree view on the left and a table of backup jobs on the right.

Job name	Creation time	Restore points	Repository
Backup Cobaye	25/06/2012 11:54		BSI TEST
Cobaye01	25/06/2012 12:22	3	

En sélectionnant le fichier de sauvegarde, plusieurs options de restaurations sont possibles. La plupart de ces options font appel à vPower et ne seront pas utilisables si le vPower n'a pas été activé sur le dépôt.

- Instant VM Recovery

Cela permet une remise en route de la VM de façon express en cas de plantage. On choisit le point de restauration



Si la VM d'origine est complètement perdue, nous gardons le même nom, si c'est pour un test ou juste une restauration temporaire, il est possible de changer son nom de VM. De même, il est possible de restaurer la VM sur un autre hôte que celui d'origine.

Instant Recovery ✕

 **Destination**
Choose ESX server to run the recovered virtual machine on. You can choose to power on VM automatically, unless you need to adjust VM settings first (such as change VM network).

Virtual Machine	Host: esx1 Choose...
Restore Point	Restored VM name: Cobaye01_Test
Destination	Resource pool: Resources
Datastore	 Resources
Restore Reason	
Ready to Apply	
Recovery	<input type="checkbox"/> Connect VM to network <input type="checkbox"/> Power on VM automatically

< Previous Next > Finish Cancel

Il est aussi possible de rediriger les .vmdk sur un autre datastore.

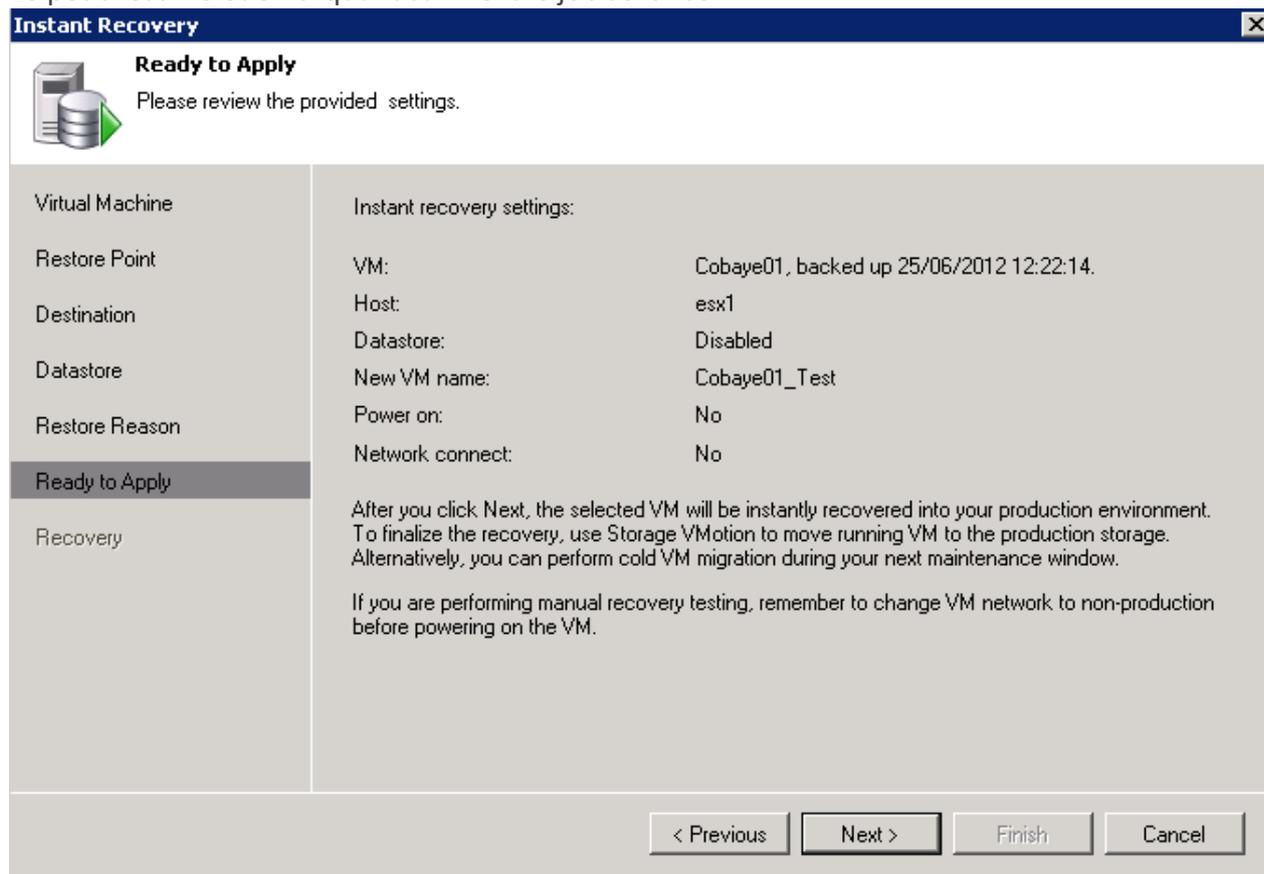
Instant Recovery ✕

 **Datastore**
By default, virtual disk changes of recovered VM are stored on vPower NFS server. You can redirect these changes to a different datastore. This improves I/O performance, but prevents Storage VMotion on vSphere versions prior to vSphere 5.0

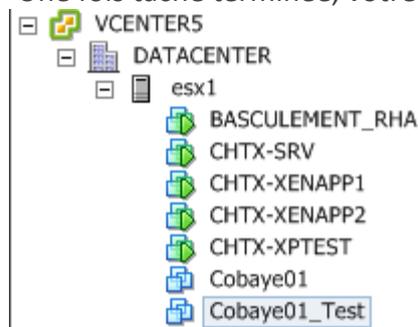
Virtual Machine	<input type="checkbox"/> Redirect virtual disk updates
Restore Point	Datastore: Click Choose to pick the datastore Choose...
Destination	Datastore info
Datastore	Capacity: <Datastore not set>
Restore Reason	Free space: <Datastore not set>
Ready to Apply	
Recovery	

< Previous Next > Finish Cancel

Le petit résumé et en cliquant sur **Next** le job se lance.

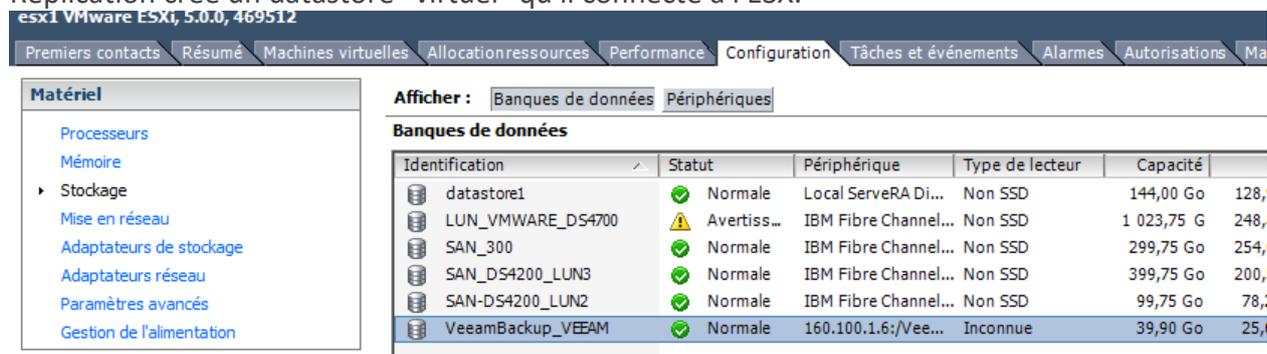


Une fois tâche terminée, votre VM restaurée se trouve dans l'inventaire de l'hôte.

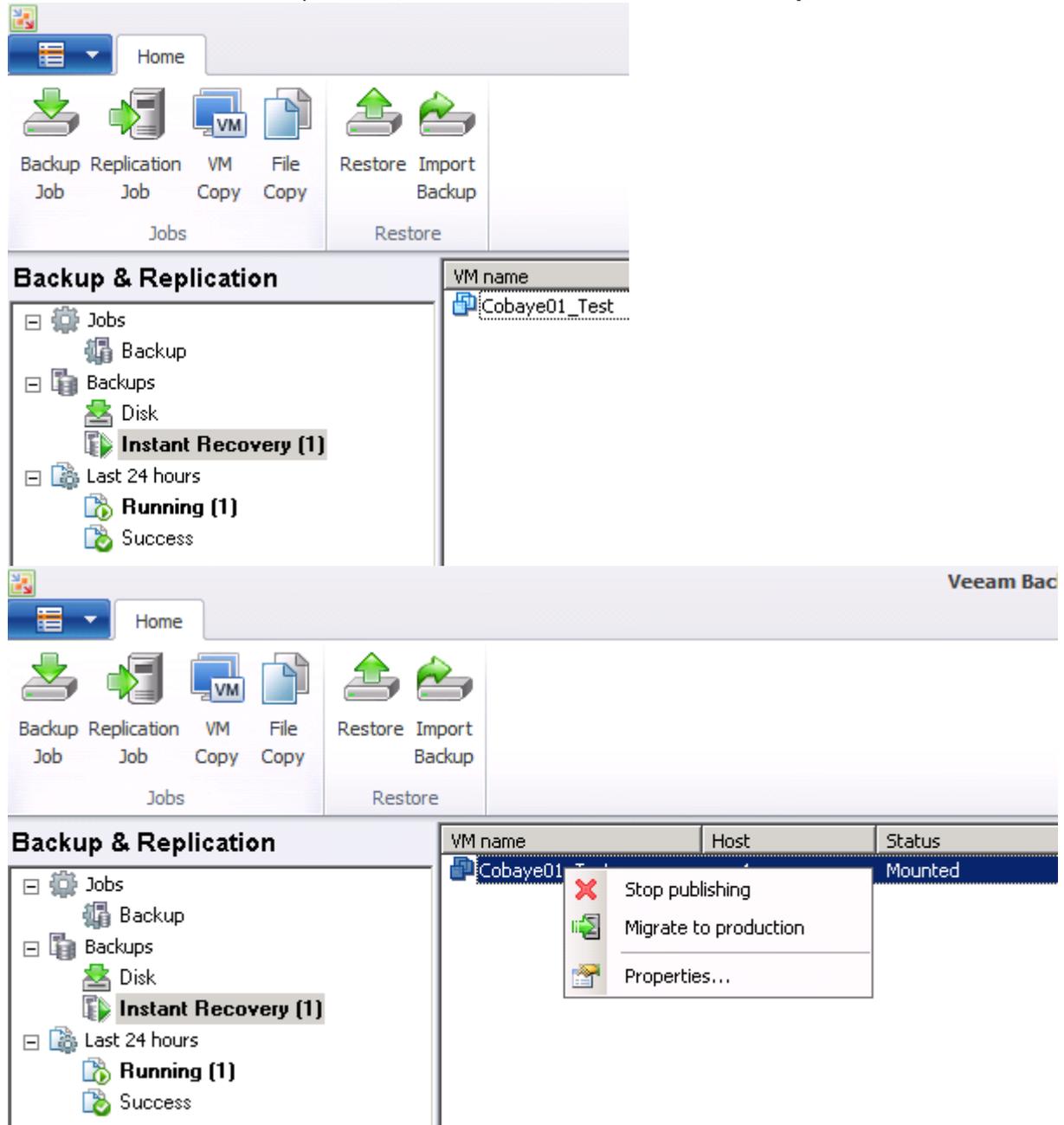


ATTENTION !

Il n'y a pas eu de transfert de données ! Pour ajouter la VM à l'inventaire, Veeam Backup & Replication créé un datastore "virtuel" qu'il connecte à l'ESX.



Cette restauration n'est que temporaire, un nouveau menu est apparu à gauche, et en sélectionnant la VM nous pouvons, soit annuler l'**Instant VM Recovery**, soit le finaliser.



En choisissant **Migrate to production** un assistant se lance, vous montrant les machines à restaurer.

Puis demande vers quel hôte/datastore faut-il restaurer.

Quick Migration Wizard

Destination
Choose destination host, resource pool, VM folder and datastore.

Virtual Machines
Destination
Transfer
Ready

Host or cluster:
esx1 Choose...

Resource pool:
Resources Choose...

VM folder:
vm Choose...

Datastore:
LUN_VMWARE_DS4700 [248,9 GB free] Choose...
[Pick datastore](#) for selected virtual disks

< Previous Next > Finish Cancel

Comme à chaque flux de données, il faut des proxies :

Quick Migration Wizard

Transfer
If desired, select specific source and target backup proxy to perform the operation with.

Virtual Machines
Destination
Transfer
Ready

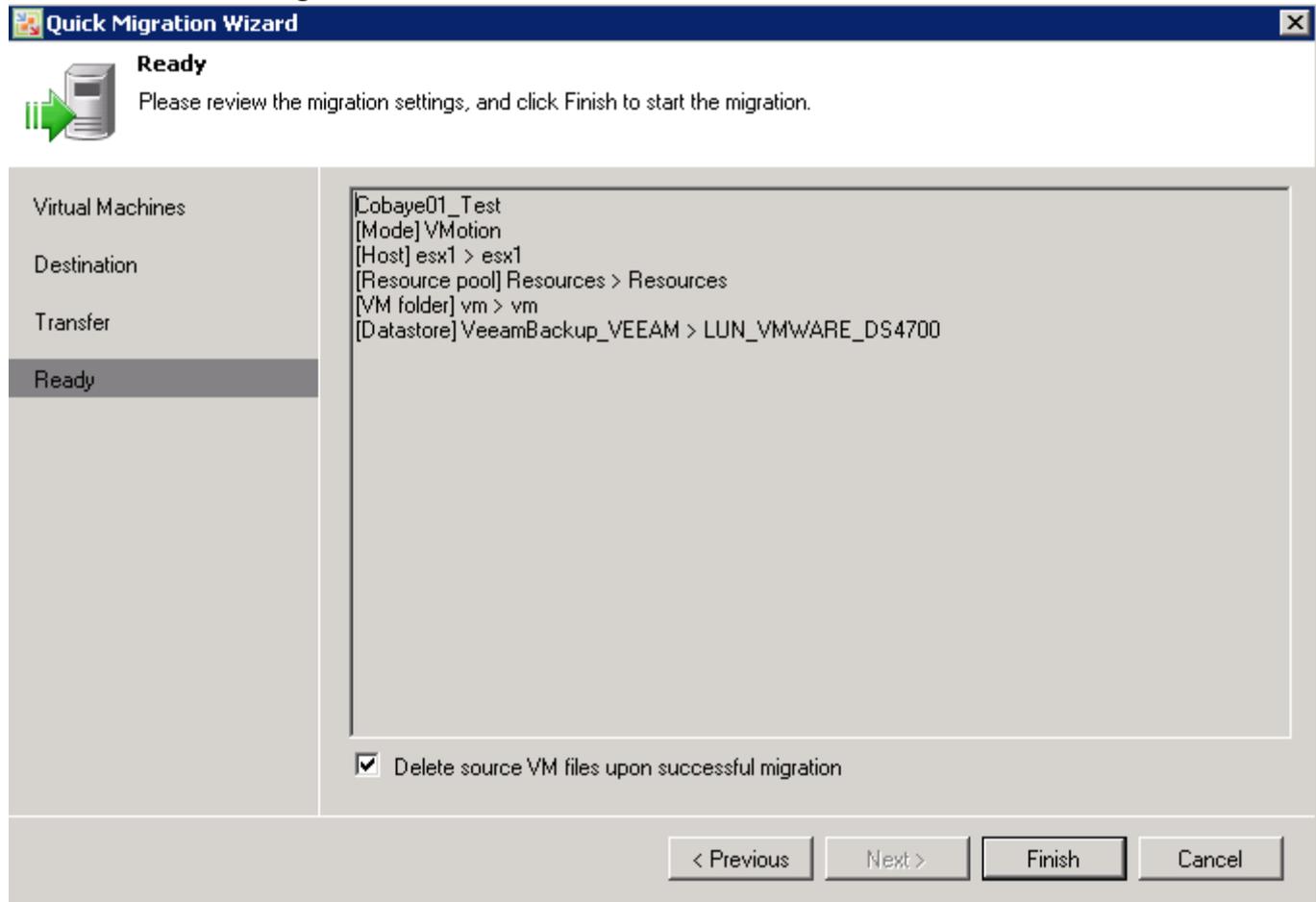
Data transfer
When remote migrating between sites, for best migration performance you should deploy at least one backup proxy server in each site.

Source proxy:
Automatic selection Choose...

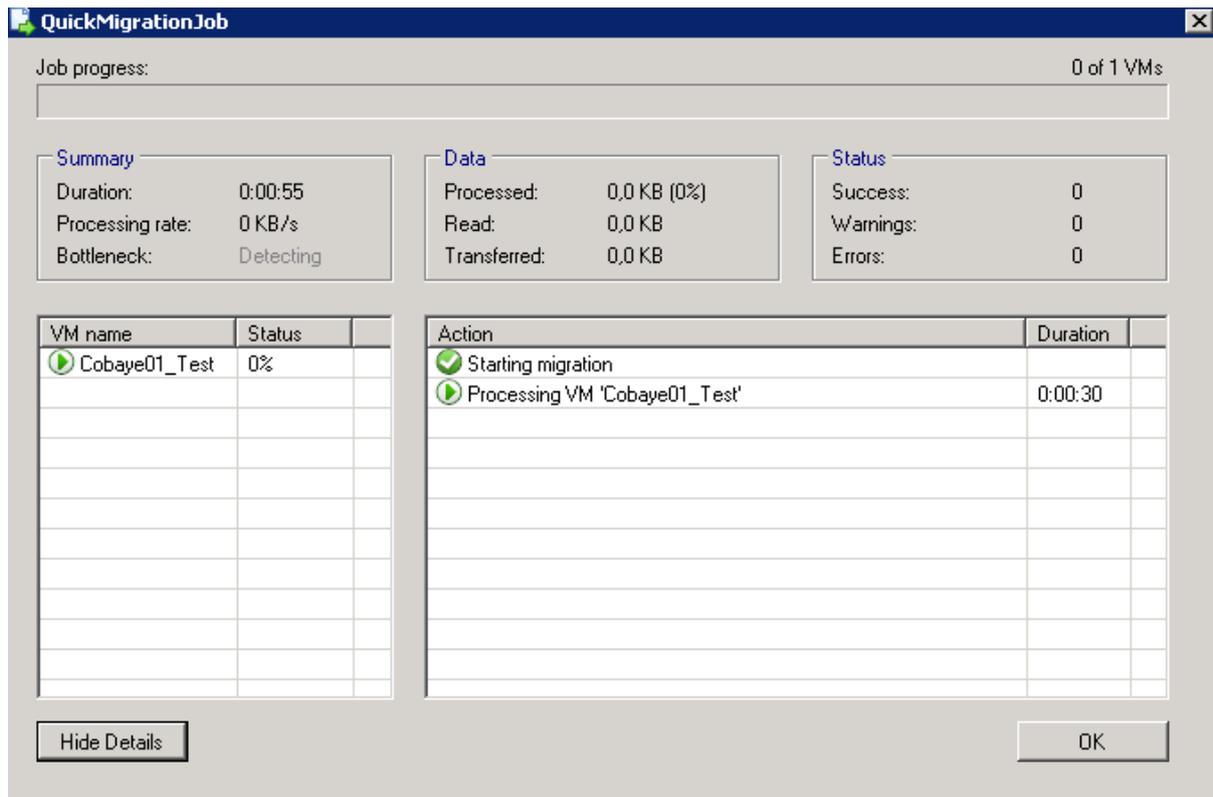
Target proxy:
Automatic selection Choose...

< Previous Next > Finish Cancel

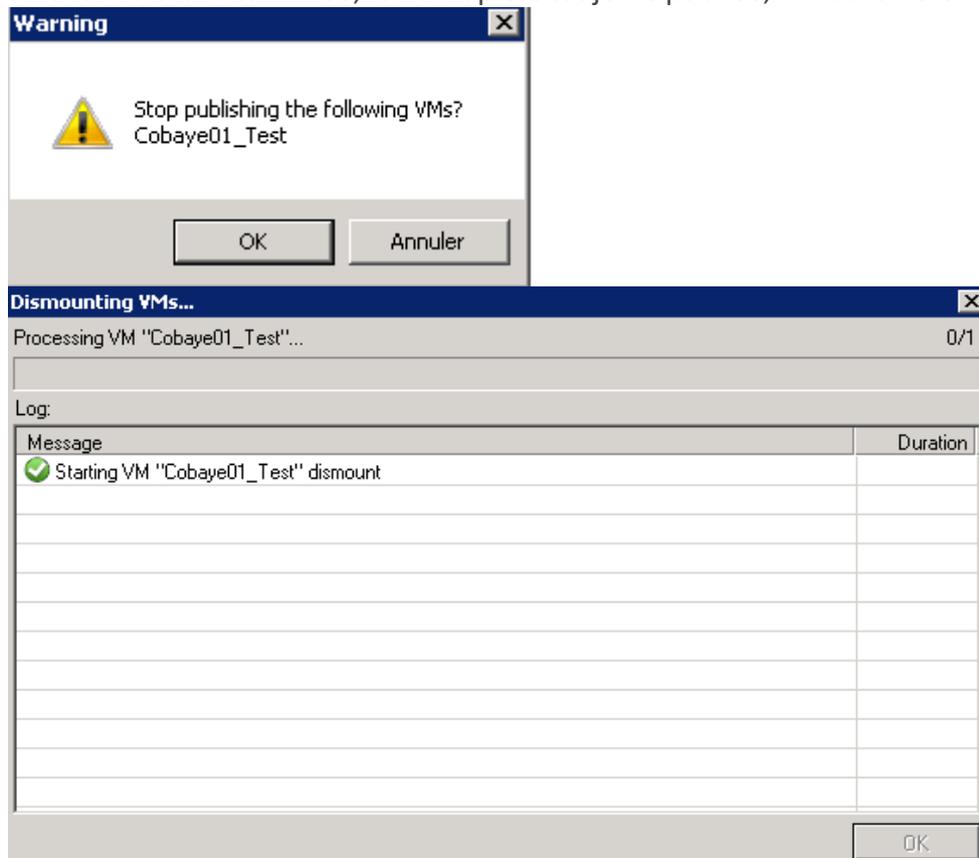
Les informations de migration :



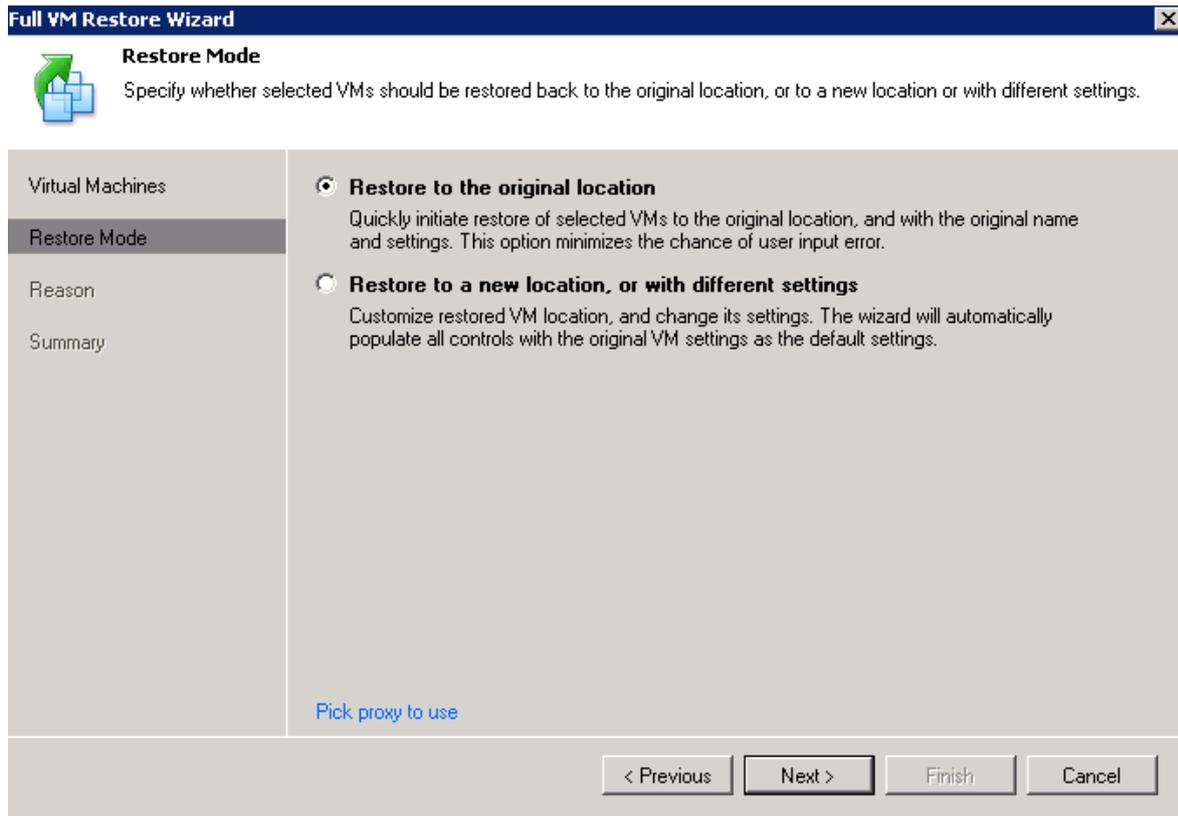
Le temps de restauration dépend de la taille de la VM.



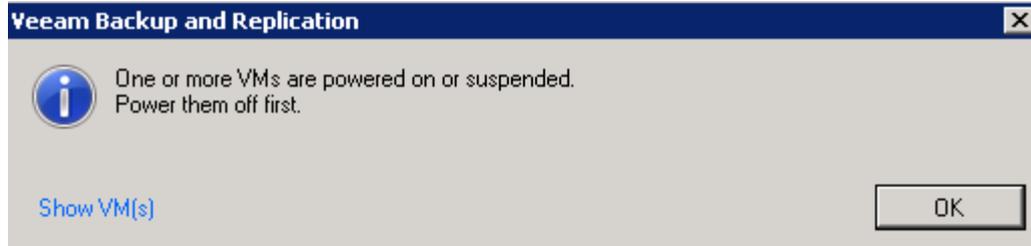
Une fois la tâche terminée, le Backup est toujours publiée, il faut l'arrêter.

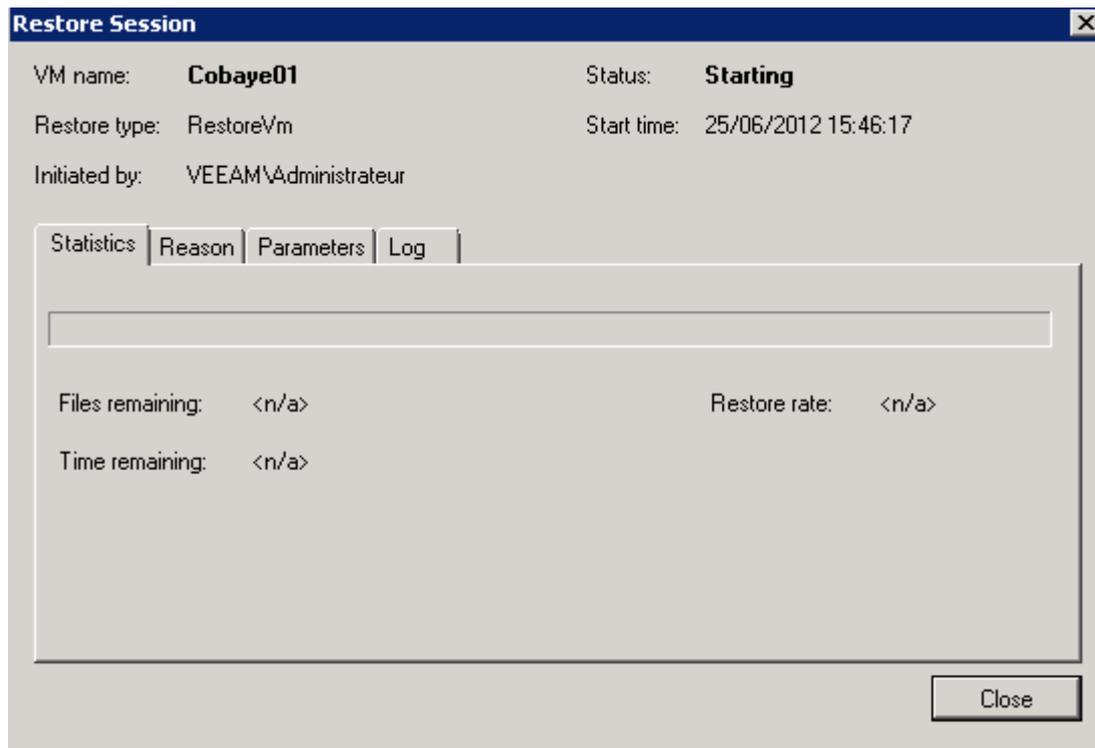


À la fin, il se peut que la VM soit encore inventoriée, ne pas hésiter à la supprimer.



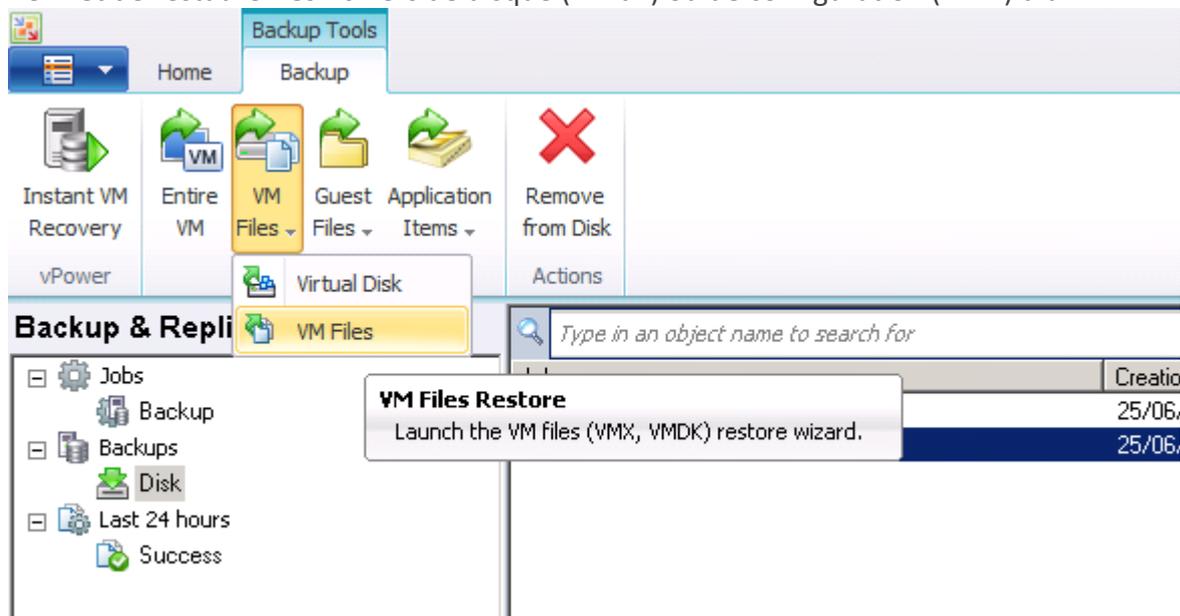
Le Full VM Restore se fait à froid, la VM d'origine doit être éteinte.





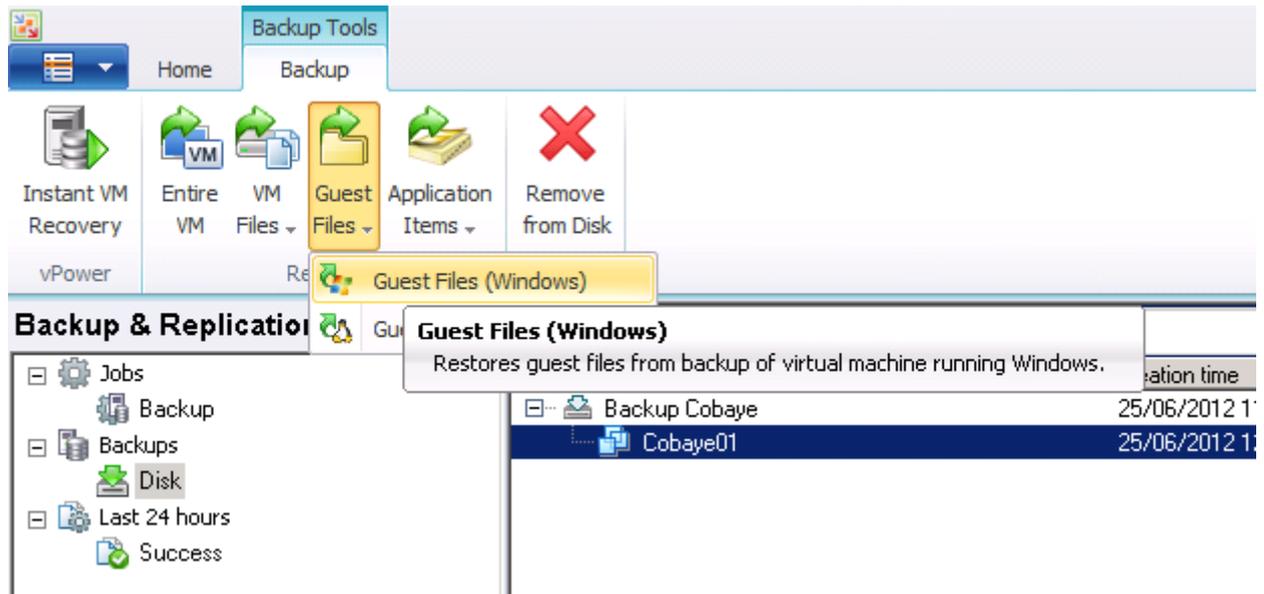
- VM Files

Permet de restaurer les fichiers de disque (.vmdk) ou de configuration (.vmx) d'un VM.

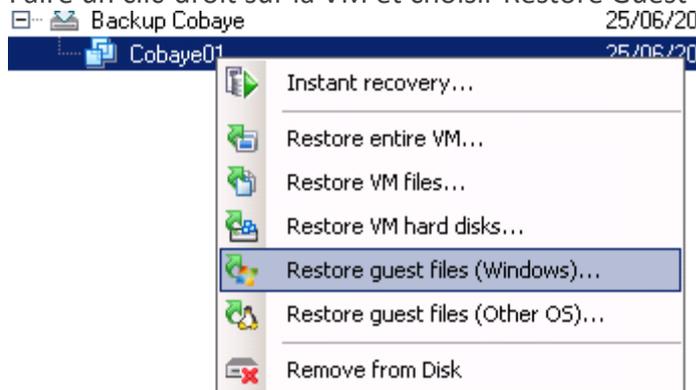


- Guest Files

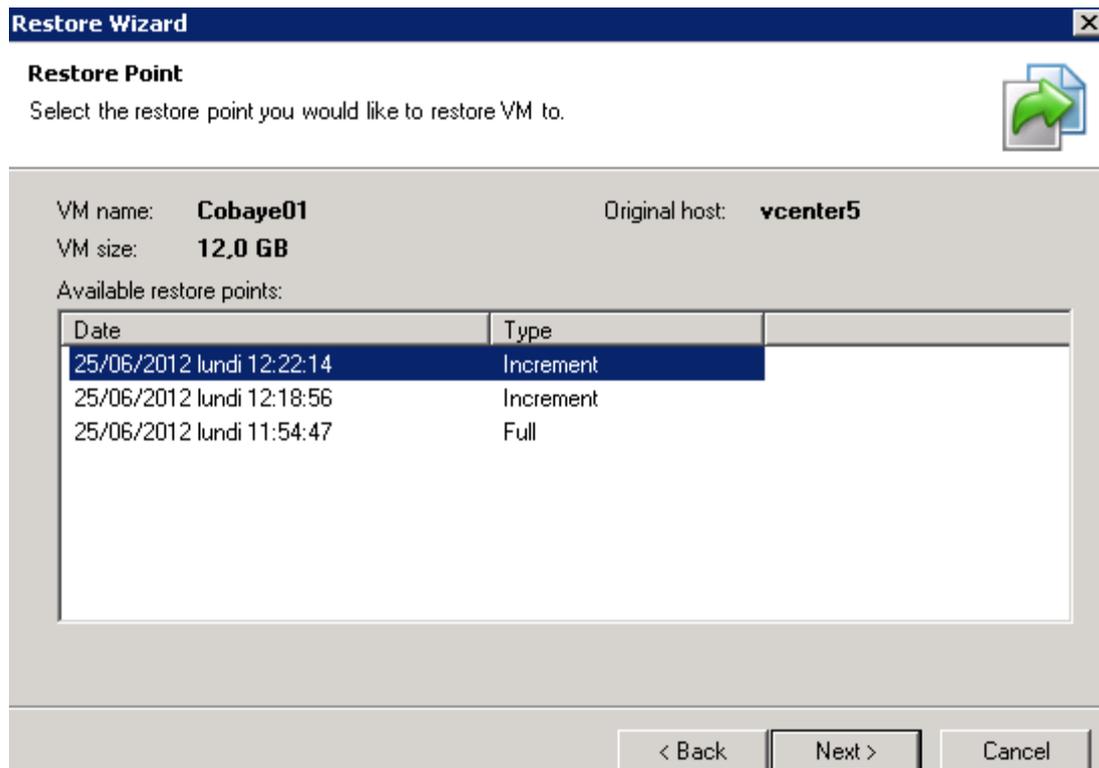
Permet de faire une restauration de fichiers (Windows ou Linux)



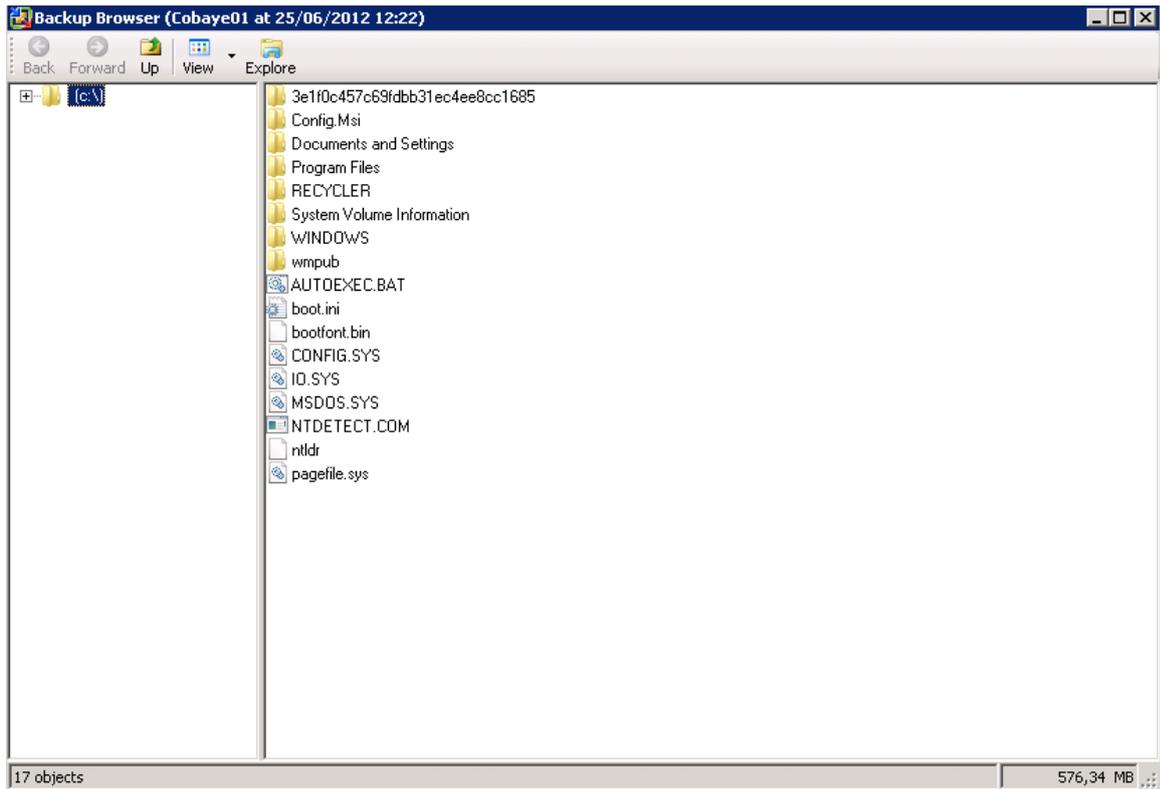
Faire un clic-droit sur la VM et choisir Restore Guest Files (Windows)...



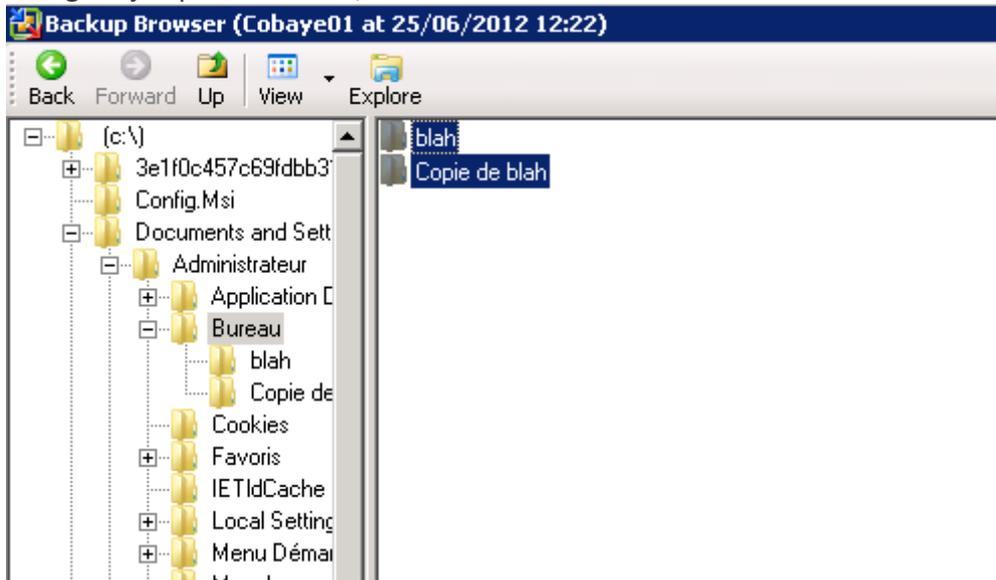
Choisir à quelle date restaurer



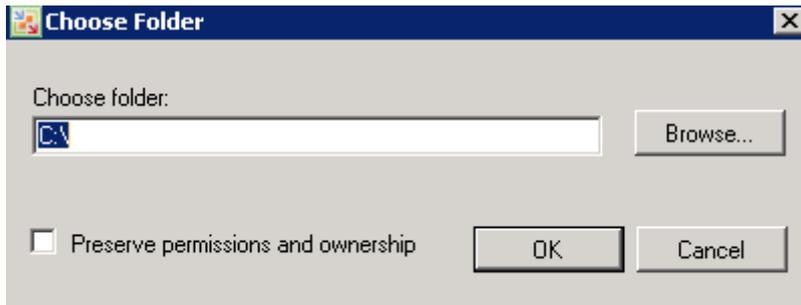
En appuyant sur Finish cela ouvre l'explorateur de fichier Backup



Naviguer jusqu'aux dossiers/fichiers à restaurer

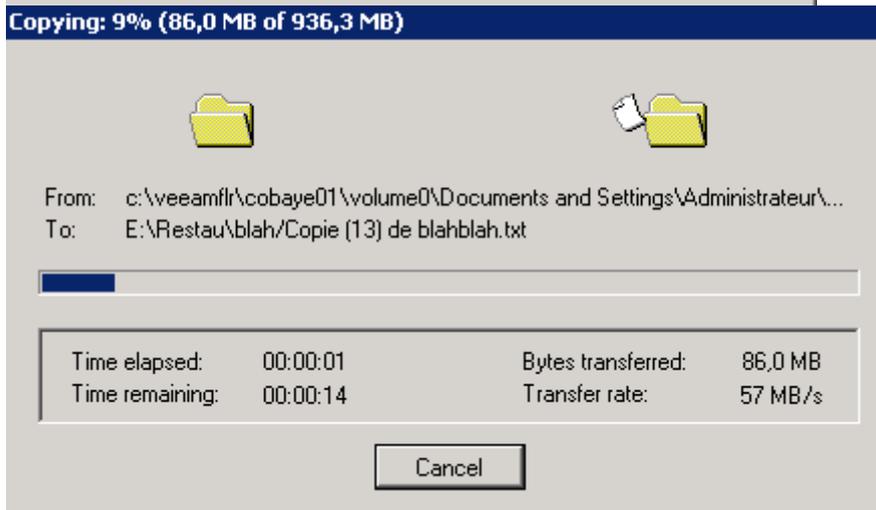
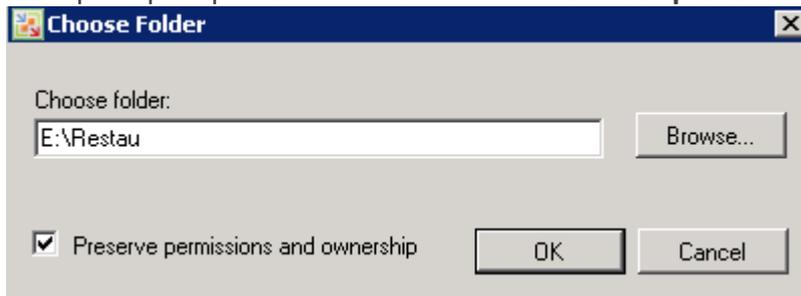


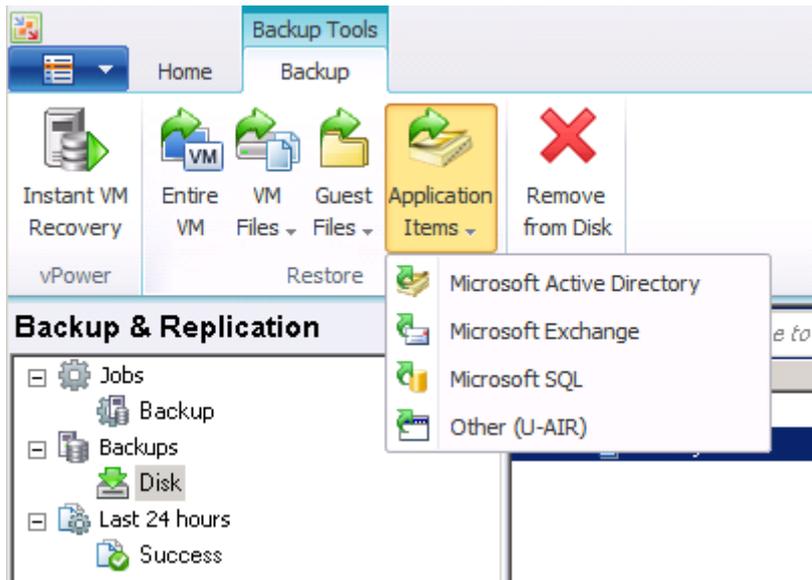
En faisant un clic-droit des options apparaissent, celle qui nous intéresse étant Copy to...



La restauration peut se faire en local, dans un dossier à part, ou à l'endroit d'origine en allant le chercher via **Browse...**

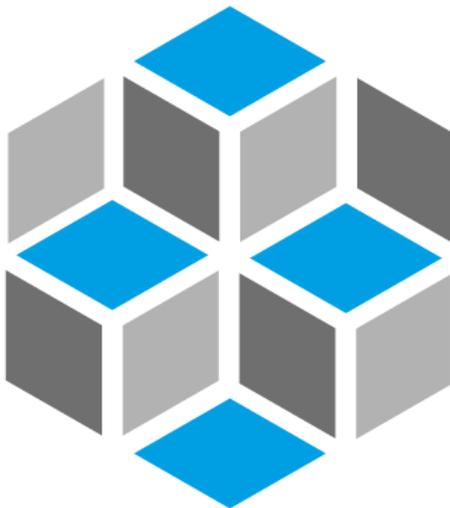
Il est plus qu'important de cocher la case **Preserve permissions and ownership**.





g) Annexe 7 : Charte graphique de l'entreprise

i. Logo



- du bleu (rvb : 0, 159, 227)
- du gris foncé (rvb : 111, 111, 111)
- du gris clair (rvb : 178, 178, 178).

ii. Police

Titre 1

- Police Calibri
- Taille 18px
- Couleur rvb : 65, 65, 65
- Style gras

Titre 2

- Police Calibri
- Taille 16px

- Couleur rvb : 65, 65, 65
- Style gras

Titre 3

- Police Calibri
- Taille 14px
- Couleur rvb : 65, 65, 65

- Style gras

Texte

- Police Calibri
- Taille 12px
- Couleur rvb : 65, 65, 65

iii. **Modèle**

Le modèle de page se comporte d'une entête avec un rectangle bleu (rvb : 0, 159, 227) avec le titre du document en majuscule et centré. Le titre est écrit en Calibri 12px de couleur blanc (rvb : 0, 0, 0)

Pour le pied de page il n'y a que le numéro de page écrit en Calibri 12px de couleur gris foncé (rvb : 65, 65, 65).

Exemple :

h) **Annexe 8 : Echanges d'e-mails avec M. TROISFOIS**

Compte rendu des échanges avec Monsieur TroisFois

Mail du 19/06/2015 :

Bonjour

Voici les réponses que nous pouvons vous apporter:

Quel est votre matériel réseau (switchs, routeur, accès internet, etc)? routeurs cisco catalyst 2950G 48p, cisco multiwan RV016

Quels sont les types de câble réseaux utilisé (catégorie, fibre, etc)? 4 paires catégorie 6

Quelle est la quantité de données utilisée sur le serveur? **138 Go**

Quelles sont les caractéristiques du serveur (matériel, logiciels et rôles installés(AD ?))?**Fujitsu TX200 3*300 Go xeon E5-2420 8 Go AD DNS DHCP Fichiers Bdd**

Avez-vous une solution de sauvegarde? Si oui laquelle? **Non**

Quelle est la marque, le modèle des différents postes et imprimantes ainsi que leurs fournisseurs? **NEC VL6, Compaq CQ58-230sf, HP Z400 Dell Optiplex 760, Asus CM1435, récom, ediscount, Lafi,Air Info, Microlearn, HP4600N, Canon IPF750, i-SENSYS MF8580Cdw**

Quels sont les logiciels de bureautique utilisés et leur version? **MS Office Pro 2007**

Quels sont les logiciels métier utilisés (Gestion de stock, Compatibilité et DAO) et leurs versions?**Autocad 2010, API/SAGE (stock 2008, compta paye20014, gestion commercial 2014 et cuir concept 2011)**

FP1:Outils de gestion des incidents: doit-il être accessible de la même façon par les utilisateurs et le service info? sécurisation par mot de passe? **en local et gestion des users login mdp**

FP4:outils répertoriant le matériel info--> doit-il être différent de l'outil de gestion des incidents ou doit-on utiliser une plateforme unique?**vous êtes force de proposition, n'en ayant pas encore il me semble que vous êtes les plus à même de nous conseiller.**

Les outils de gestion doivent-ils être accessibles depuis internet ou seulement sur le réseau local?**Principalement en local mais si il est possible que les utilisateurs nomades y accède ce serai intéressant.**

Cordialement

M. Troisfois

Q :

Avez-vous un inventaire de votre parc informatique.

R :

Veillez trouver ceci en pièce jointe

Cdt

M. Troisfois

Fichiers joint : fiche fonction.ods, inventaire imprimantes.ods, inventaire logiciel.ods, inventaire postes.ods, inventaire réseau.ods

Mail du 21/07/2015

Bonjour

Vous parlez de criticité de postes de travail (1, 2, 3) dans la FP2. A quoi cela correspond-il ? Quels postes sont concernés par les niveaux en question ? **cf fp1/fp2 priorité élevée -->criticité 1 moyenne --> criticité 2 priorité basse --> criticité 3**

Vous nous avez indiqué avoir une BDD installée sur le serveur. Serait-il possible d'avoir de plus amples informations sur celle-ci (éditeur, version, support, ...) ? **il s'agit des Bdd de notre solution de gestion commerciale Sage/API version 2008 et 2014 en fonction des modules, pas de support depuis janvier 2015**

Quelles sont les compétences exactes de chaque membre du service informatique (niveaux de diplômes, compétences système, réseaux, BDD, sauvegarde, supervision, ...)? **cf cdcf**

Il est possible qu'une interruption de service soit à prévoir. Quels sont les horaires de travail de la production afin de planifier la mise en place en dehors de celles-ci ? **oui mais maximum une journée, programmation à anticiper au moins 4 semaines avant arrêt. Horaires de prod 8h00 12h30 13h30 17h30 + administration commerciale jusqu'à 19h si besoin**

Est-il possible de décaler les horaires de travail des membres du service informatique le jour de la mise en place de la solution ?

oui mais programmation à anticiper au moins 4 semaines avant

Dans l'inventaire que vous nous avez fourni, nous ne voyons aucune solution antivirus. En avez-vous une ? Si oui laquelle ? **on utilise microsoft anti virus c'est gratuit**

Aucun problème lié aux imprimantes nous a été transmis. Aucune imprimante ne bénéficie d'un contrat de maintenance, seriez-vous intéressé par ce type de contrat qui permettrait une reprise d'activité plus rapide en cas de panne et des prix plus concurrentiels sur les consommables ? **vous êtes force de proposition**

Sur votre solution API/Sage, il n'existe aucun contrat de maintenance. Nous envisageons d'effectuer une mise à jour vers une version plus récente afin de limiter les risques de sécurité liés à cette application et de bénéficier d'un support éditeur en cas de problème. Y voyez-vous un inconvénient ? **vous êtes force de proposition**

Nous avons vu que vous utilisiez des licences Office 2007, s'agit-il de licences OEM ou de licences en volume ? **licences open volume**

Cdt
M. Troisfois

Q :

Merci pour vos réponses, nous avons besoin d'autres informations :

Qu'utilisez-vous comme solution de mails ? Etes-vous héberger ? Si oui, avec quel fournisseur ?

Quels sont votre ou vos fournisseurs d'accès internet ? Quels types de lien internet possédez-vous ?

Possédez-vous un plan de vos locaux (avec la topologie réseaux si possible) ?

Cordialement,

L'équipe informatique de iTllusion.

R :

Bonjour

Qu'utilisez-vous comme solution de mails ? Etes-vous héberger ? Si oui, avec quel fournisseur ? **Gmail, oui, ovh pour le site de présentation de l'entreprise**

Quels sont votre ou vos fournisseurs d'accès internet ? Quels types de lien internet possédez-vous ? **ATM, lien hertzien longue portée, 27,9€/mois, 160 Mbits/s, GTR 4, redondance avec ligne orange de secours 4 Mbits/s**

Possédez-vous un plan de vos locaux (avec la topologie réseaux si possible) ? **oui, topologie en étoile étendue**

Fichiers joints : Administration BAT4.jpg, Fabrication BAT3.jpg, logistique bat1 entrees.jpg, logistique bat2 sorties .jpg, SECU BAT5.jpg, VUE D'ENSEMBLE.png

Mail du 23/07/2015

bonjour

Votre logiciel API Stock n'existe plus. Dans le cadre du renouvellement de celui-ci, nous vous proposons de passer sur le logiciel Sage Gestion commerciale qui possède un module Stock. **Si cela vous semble pertinent pourquoi pas**

Concernant le logiciel Cuir concept n'est plus mis à jour depuis 2011. Rencontrez-vous des problèmes avec ce logiciel ? Quel est l'éditeur et/ou prestataire de ce logiciel afin que nous puissions le contacter pour lui poser les questions suivantes : **l'éditeur n'existe pas, c'est un outil qui avait été développé en interne car il n'existait pas de logiciel permettant de gérer les découpe et optimisation des découpe sur peau entière**

- Peut-on envisager une mise à jour vers une version plus récente ? **non**

- Est-il compatible avec Windows Serveur 2012 r2 ? **il es t normalement compatible tous systèmes x86 et 64bits**

Possédez-vous un ou plusieurs onduleurs ? Si oui pouvez-vous nous fournir les références ? **Non**

Parmi les salariés de votre entreprise, y'a-t-il des personnes qui ont besoin de se connecter au serveur depuis l'extérieur de l'entreprise ? **Pas pour l'instant**

Quel est le type de fibre utilisé entre les bâtiments ? **fibre multimode à gradient d'indice**

Cdt

M. Troisfois

Mail du 29/07/2015

Bonjour

-Existe-il des risques de coupures électriques longues (est-ce déjà arrivé ?) ? **Oui, il nous est arrivé d'avoir jusqu'à 3heures de coupure d'électricité, à noter que lors de la tempête Xintia l'électricité à été coupée pendant 10 jours, peut être que EDF a la réponse exacte, quant aux orages adressez vous à météo france**

En cas de coupure « classique » (orage par exemple...) nous vous proposerons de vous munir d'un onduleur mais celui-ci sera différent en fonction de vos besoins :

le minimum doit vous permettre de tenir le temps d'aller réenclencher et si cela ne relance pas, d'éteindre les serveurs de façon à ne pas endommager les équipements informatiques ou perdre des données ?

Si vous envisagez cette solution combien de temps faut-il pour se rendre du bureau de l'informatique au compteur électrique puis à la salle serveur ? **6 minutes 43 secondes pour le plus rapide, 7 minutes 12 secondes pour le plus lent**

Si vous souhaitez une autonomie plus grande, combien de temps souhaitez-vous ? **L'idéal serait une solution qui corresponde à la plus grande coupure électrique enregistrée**

Le dimensionnement (et le prix de l'onduleur en dépendront).

-Existe-il d'autres risques liés au milieu (inondation, séisme...) **inondation non sauf Tsunami, séisme le plus simple est de se rendre sur le site gouvernemental prévu à cet effet <http://www.landes.gouv.fr/seisme-r186.html>**

-Avez-vous une climatisation dans la salle serveur ? **Oui**

Dans ce plan nous aurons également besoin d'une présence continue d'un technicien sur site pendant les horaires de production précédemment indiqués(8h->17h30)...organisation des congés, du temps de présence sur la plage horaire.

Etes-vous OK pour ces changements organisationnels ? **Un technicien informatique est déjà présent en permanence de l'ouverture à la fermeture**

Cdt

M. Troisfois

Q :

Bonjour M. Troisfois,

Je pense que nous nous sommes mal compris. Concernant l'achat de l'onduleur, pouvez-vous me dire combien de temps, sont ondulées les unités de production, si c'est la cas ? L'idée est de pouvoir maintenir la production sur des coupures de courte durée (jusqu'à quelques heures).

Cordialement

L'équipe informatique de iTllusion

R :

Bonjour

comme évoqué lors de notre entretien de ce matin, je vous confirme notre besoin d'une solution ondulée pour le serveur pouvant garantir le fonctionnement normal sur une durée de deux heures avec arrêt automatisé et propre des serveur après une heure de coupure

Cdt.

M. Troisfois

5. Glossaire

- Analyse fonctionnelle: L'analyse fonctionnelle est une méthode qui consiste à analyser et hiérarchiser chaque fonction d'un produit et à étudier la manière d'y répondre de manière optimum dans les cycles de production et de commercialisation.
- Audit: Procédure consistant à s'assurer du caractère complet, sincère et régulier des comptes d'une entreprise, à s'en porter garant auprès des divers partenaires intéressés de la firme et, plus généralement, à porter un jugement sur la qualité et la rigueur de sa gestion.
- Besoin: Nécessité d'extérioriser un besoin en dégageant les fonctions de services et techniques.
- Cahier des charges fonctionnel: Le cahier des charges vise à définir et à faire valider par le client les spécifications d'un produit ou d'un service à réaliser. Ici il s'agit de cahier des charges fonctionnel, formulant le besoin au moyen de fonctions détaillant les services attendus et les contraintes auxquelles le produit à fournir est soumis.
- Chiffre d'affaire : Le chiffre d'affaires représente le montant des affaires (hors taxes) réalisées par l'entreprise avec les tiers dans l'exercice de son activité professionnelle normale et courante. Il correspond à la somme des ventes de marchandises, de produits fabriqués, des prestations de services et des produits des activités annexes.
- CME: composant du milieu extérieur
- Fonction principale ou fonction de service: Action attendue d'un produit (ou réalisée par lui) pour répondre au besoin d'un utilisateur donné. Les fonctions de service comprennent les fonctions d'usage et les fonctions d'estime.
- Fonction contrainte: la fonction contrainte est une fonction de service qui limite la liberté du concepteur.
- Normes DEEE : Les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE, D3E ou PEEFV) sont une catégorie de déchets constituée des équipements en fin de vie, fonctionnant à l'électricité ou via des champs électromagnétiques, (ce sont surtout des ordinateurs, imprimantes, téléphones portables, appareils photos numériques, réfrigérateurs, jeux électroniques ou télévisions). Diverses lois et taxes sont mises en place dans les années 2000 pour gérer ces déchets et limiter l'utilisation des substances dangereuses.
- Retour sur investissement: Le retour sur investissement (ROI en anglais) se traduit par le rapport entre le montant d'un investissement et les bénéfices escomptés sur une durée donnée. On calcule en combien de temps l'investissement initial sera remboursé par les revenus bruts de l'entreprise (c'est le temps de retour sur investissement TRI).