

PROJET SAS

Vincent LANG

Remi DUBON

Farida GILLET

VRF-SI



I- TABLE DES MATIÈRES

I	Table des matières	
II	VRF-Solution Informatique : Qui sommes-nous ?	
III	AUTOCONCEPT - vos problématiques	
IV	Note de synthèse sur l'utilisation des outils informatiques	
	1. La CNIL et la RGPD	
	2. L'utilisation de l'outil informatique en entreprise	
	3. Sauvegarde, sécurité des données et archivage	
	4. Confidentialité des données	
	5. Le filtrage des données en entreprise	
	6. Concernant la propriété intellectuelle	
	7. La charte informatique	
V	Plan de sécurisation des données préconisé	
	1. La gestion des utilisateurs	
	2. La sécurité des postes	
	3. La sauvegarde des données	
	4. La sécurisation du local	
VI	Charte qualité service client	
	1. La continuité des services en cas de panne	
	2. Le relationnel client	
	3. Transparence et confidentialité	
	4. Sécurité et production	
VII	Mémo interne destiné à nos collaborateurs	
VII	Modèle d'infogérance	
IX	Documentation annexe	
	1. Glossaire	
	2. Sources	
	3. Organigramme de VRF-Solution Informatique	
	4. Plan de réseau	
	5. Devis et Factures	
	6. Visuel du matériel informatique	
	7. Notice de l'utilisation de l'outil informatique	
	8. Notice GLPI	



Spécialisé depuis près de vingt ans dans l'infogérance, VRF-SI vous accompagne dans votre développement en proposant des solutions informatiques adaptées à votre taille et organisation. Nous formons également vos collaborateurs à l'utilisation de l'outil informatique.

Basé à Bordeaux et fondée en 1999, nous sommes nés de la passion de trois collaborateurs pour les nouvelles technologies et le domaine de l'IT.

Nous sommes particulièrement attachés à nos valeurs qui sont l'engagement, la disponibilité et la confiance. De plus, nous aspirons à mettre en avant la diversité aux seins de nos effectifs et nous prenons très à cœur les questions environnementales.

Nos techniciens sont tous titulaires des certifications CISCO SYSTEMS et MICROSOFT.

Nous sommes également en mesure de vous proposer un large éventail de solutions logiciels adaptés à votre activité grâce à nos nombreux partenariats avec des éditeurs mondialement reconnus.



Ces entreprises nous font déjà confiance :



Polyclinique
Bordeaux-Tondu

Informations complémentaires :

- RCS de Bordeaux : 349 785 543
- S.A au capital de 40000€
- Chiffre d'affaire 2017 : 3 500 000€
- SIRET : 349 785 543 20764

III- AUTOCONCEPT – vos problématiques

Après étude du rapport fourni par notre commercial, voici les principaux points présentant vos problématiques :

- La lenteur de certains postes réduit la productivité des salariés.
- Données non centralisées, ceci a eu pour cause une perte financière non négligeable (80 000€) par suite du crash du disque dur du commercial.
- Sécurité trop laxiste (certains postes névralgiques de la société ne possèdent pas de mot de passe).
- Le service informatique manque cruellement de professionnalisme :
 - Délais de réparation trop longs. Entre autres, l'une d'elle a causé une perte financière conséquente (40 000€) car l'intervention sur son poste a été trop longue.
 - Le matériel mis à disposition le temps de la réparation (SPARE) n'a pas été remplacé en temps voulu.
 - Les explications apportées aux salariés sont exprimées dans des termes trop techniques.
 - Dans certaines situations, le savoir-être des techniciens n'est pas adapté au monde professionnel. Les tenues qu'ils portent ne sont parfois pas en accord avec le code vestimentaire de leur métier. Aussi, en détachement ou en accueil téléphonique, ils peuvent manquer de tact ou de courtoisie. On leur reproche également un manque de ponctualité.
 - Concernant le savoir-faire des techniciens a été relevé plusieurs faits. La comptabilité soupçonne l'un d'entre eux d'avoir consulté des fichiers confidentiels afin de les divulguer à un tiers. De plus des plaintes ont été reçues pour la non-intervention d'un technicien sur un problème signalé. Mais aussi, un technicien n'a pas su résoudre un problème sur un poste d'un salarié alors que celui-ci est allé plusieurs fois en SAV.
- Des licences Windows sur certains postes sont piratées. Il est possible que certains salariés se soient aussi servis de la licence du système d'exploitation de la société pour les utiliser à titre personnel.
- Les règles de filtrage du réseau n'ont pas été expliqué aux salariés.

Nous prenons aussi en considération les contraintes qui nous sont imposées. A savoir :

- Vous avez un budget de 60000€ TTC en investissement. Votre service comptabilité tient à ce que le matériel ne soit pas remplacé avant trois ans d'utilisation si nécessaire.
- Votre budget de fonctionnement sur un an est de 40000€ TTC.

- La direction et les commerciaux peuvent être amenés à se déplacer chez vos clients.
- Réagir en moins de 10 minutes pour les pannes de criticité niveau 1.
- Le parc informatique doit être mis en place en moins de six semaines dès la signature des devis.

Les données personnelles stockées par les outils informatiques sont réglementées par la RGPD.

Afin que celle-ci soit respectées, la CNIL est surveiller le respect des obligations inscrites dans la RGPD.

1. La CNIL et la RGPD :

Commençons par la définition d'une donnée personnelle (issue d'un document de la CNIL voir en annexe).

« C'est une information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification (ex. : n° de sécurité sociale, compte bancaire) ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (ex. : nom et prénom, date de naissance, éléments biométriques, empreinte digitale, ADN...). »

Autrefois encadrée par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, puis abrogée afin d'être renforcée par la RGPD le 28 mai 2018. Celle-ci concerne toutes entités collectant des données personnelles d'un citoyen faisant parti de l'Union Européenne. Dans le cas où la société fait appel à un sous-traitant, celui-ci est aussi concerné par la politique de la RGPD qui fait appel à son service.

Voici les principales directives pour respecter cette nouvelle réglementation :

- DPD/DPO (data protection officer). C'est un délégué à la protection des données. Celui-ci aura pour mission de mettre la société en conformité avec la RGPD. Cette personne peut être un membre du personnel, ou une société proposant ce service sous condition que celui-ci ait les compétences nécessaires en terme technique et juridique, qu'il soit indépendant dans ses missions et qu'il ne soit pas en conflit d'intérêt.
- Le DPD/DPO aura pour mission de mettre en place les directives suivantes :
 - o Faire un registre des données personnelles, en collectant uniquement les données nécessaires à l'activité de l'entreprise et définir qui y a accès au sein de la société.
 - o Faire une déclaration de cette base de données à la CNIL si vous êtes amené à collecter le CNI, des coordonnées bancaires, où autres données sensibles. Comme l'état de santé, la religion, son opinion politique...

- o Être transparent. C'est-à-dire, expliquer aux personnes à quelle fin sont utilisées les données personnelles et, dire combien de temps celle-ci sont conservées.
- o Permettre aux personnes d'exercer facilement leur droit (droit d'accès, rectification, opposition, effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement. Afin de faciliter cela, il est nécessaire de créer un formulaire de contact spécifique à ces demandes.
- o S'assurer de la sécurisation de ces données. Dans le cas où une violation aurait lieu, vous êtes dans l'obligation de prévenir la CNIL dans les 72 heures précédant le délit. Cette signalisation se fait directement via leur site internet. Si le risque des données volées est fort, vous êtes dans l'obligation de prévenir la ou les personnes concernées.
- o Ceci a aussi pour but de renforcer la confiance entre vous et vos clients et, aussi, d'améliorer votre chiffre d'affaire en récoltant uniquement les données nécessaires qui permettront de proposer le service le plus efficient à vos clients.

Afin de s'assurer du respect de ces législations, la CNIL est la commission qui au sein de notre territoire national a pour mission de :

- Conseiller et Réglementer.
- Accompagner la conformité.
- Protéger les citoyens.
- Mettre en demeure et sanctionner.

Depuis la mise en place de la RGPD, la CNIL procédera à des contrôles aléatoires ou par dénonciations. Il est donc important de faire le nécessaire afin d'éviter toutes sanctions.

Vu que la réglementation est mise en place depuis peu, la CNIL laisse du temps aux entreprises pour mettre en place la RGPD. Cependant il est préférable de se mettre aux normes le plus tôt possible.

La société peut être pénalisée d'une amende représentant 2 à 4% de son chiffre d'affaire, ou 20 millions d'euros. C'est la sanction la plus forte qui est retenue en cas de non-respect de mise en place de la RGPD.

2.L'utilisation de l'outil informatique en entreprise

L'outil informatique est le moyen le plus rapide et simplifié pour communiquer et envoyer des données. Cependant, cet avantage à ses contraintes. C'est pour cela que des règles sont à établir afin d'éviter tout vol de données.

Au vu de la loi, le matériel informatique mis à disposition du salarié doit être utilisé uniquement à titre professionnel.

Ceci a pour but d'assurer la sécurité des systèmes informatique de l'entreprise et d'éviter l'utilisation abusive du matériel à titre personnel.

L'employeur est en droit de consulter l'activité de ses employés. C'est pour cette raison qu'il a accès à certaines informations tels que les mails reçus et envoyés, les fichiers stockés sur l'ordinateur, ainsi que les sites visités sur internet.

L'article L2323-32 du Code du travail indique que les instances représentatives du personnel doivent être informées de la mise en place d'un dispositif de contrôle de l'activité des salariés. Par exemple, via le biais d'une note de service ou d'une charte d'entreprise.

Le salarié doit aussi être informé :

- Des finalités poursuivies par le dispositif.
- Des destinataires des données.
- De son droit d'opposition pour motif légitime.
- De son droit d'accès et de rectification des données le concernant.

Malgré tout, l'employeur ne peut pas interdire complètement l'utilisation personnelle du matériel informatique de la société. En effet, les juges considèrent qu'un usage raisonnable des salariés à des fins personnelles doit être toléré par l'employeur.

Cependant, le contrôle de l'employeur a ses limites, il ne peut pas recevoir en copie automatique chaque mail envoyé par ses salariés. Il est interdit d'enregistrer à distance les actions accomplies par les employés. Tout dossiers, mails ou fichiers portant une mention "personnel" ne peut être consulté par l'employeur (exemple : "perso", "confidentiel", "privé" etc....). Même sur son lieu de travail, le salarié a droit au respect de sa vie privée. L'employeur aura néanmoins le droit de consulter les fichiers si le salarié est présent. En cas d'absence de celui-ci, l'employeur devra en informer son salarié mais également si le juge en donne l'autorisation.

Tous les outils informatiques mis au sein de l'entreprise doivent être déclaré auprès de la CNIL par la société, sauf si celle-ci a désigné un correspondant informatique et liberté.

Tout matériel non déclaré à la CNIL ne peut être opposable au salarié.

2. Sauvegarde, sécurité des données et archivage :

L'article 34 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (abrogée par la RGPD) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés indique que :

“Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.”

Il faut donc mettre en place des moyens assurant une sécurité des fichiers de l'entreprise.

En plus de la sauvegarde informatique, l'employeur a pour obligation légale de faire un archivage de ses données. En cas de manquement à cette obligation, l'employeur en est tenu responsable et des poursuites judiciaires peuvent être encourues.

A savoir :

- 1500€ d'amende pour destruction des documents ou refus de communiquer. En cas de contrôle fiscal (prescription au bout de 6ans) l'amende peut s'élever à 25 000€ et l'Administration peut procéder à une taxation d'office sur le CA assortie d'une pénalité de 40%.
- Pour une entreprise condamnée pour faux et usage de faux, l'entrepreneur risque 225 000€ d'amende, des peines complémentaires peuvent être appliquées. Comme la dissolution de la société.
- D'autre part, une politique stricte de création de mot de passe est indispensable à la sécurité des données en entreprise (voir annexe). D'ailleurs la CNIL a développé un outil pour générer un mot de passe à partir d'une phrase (Phrase2passe). Le but est d'aider les utilisateurs à choisir un mot de passe robuste avec un moyen mnémotechnique.
- En ce qui concerne la sécurité des fichiers, toute personne en charge des données informatiques d'une entreprise doit avoir mis en place des mesures de sécurité physiques (sécurité des salles techniques), et logiques (système d'information). Ces mesures doivent être proportionnelles au risque de l'entreprise. (**Article 226-17 du code pénal**).

3. Confidentialité des données :

Concernant la confidentialité des données, la personne en charge du traitement des données personnelles doit être connue de tout salarié de façon à ce que ces derniers puissent exercer leurs droits sur ces dites informations. (**Article 131-13 du code pénal Décret n° 2005- 1309 du 20 octobre 2005**). Seules les personnes ayant un droit d'accès aux données personnelles des dossiers peuvent les consulter. Ces derniers sont les destinataires qui auront été désignés explicitement et des « tiers autorisés ».

La divulgation de données personnelles à un tiers non-autorisé est défini par la loi comme « la soustraction frauduleuse de la chose d'autrui ». Les **articles 311-1 et 311-3 du code pénal**, prévoient comme sanction 3 ans d'emprisonnement et 45 000€ d'amende.

Le vol de données d'entreprise d'un salarié pour les donner à un tiers est considéré comme un abus de confiance.

Selon l'**article 314-1 du code pénal**, l'abus de confiance est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende.

4. Le filtrage des données en entreprise :

Aussi, dans la cadre de la protection des données de l'entreprise, le filtrage des accès à internet est un dispositif mis en place afin de bloquer l'accès à certains sites web. Il y a deux possibilités. Soit indiquer les adresses URL des sites auquel la société veut interdire les accès (liste noire) soit indiquer les URL des sites autorisés (liste blanche).

Il peut également fixer des limites liées à l'exigence de sécurité de l'organisme, telles que l'interdiction formelle de télécharger des logiciels ou interdire de se connecter à un forum. Il est possible aussi d'envisager l'interdiction d'accéder à une boîte aux lettres personnelle par internet compte tenu des risques de virus qu'un tel accès est susceptible de présenter.

Le filtrage est un moyen de sécurité pour l'entreprise, ce n'est pas une action qui est faite pour brimer les employés. Il ne fait pas l'objet d'une déclaration à la CNIL tant qu'aucunes données personnelles ne sont traitées.

La jurisprudence autorise l'entreprise à désigner un salarié pour contrôler ou surveiller le trafic internet. Dans ce cas, une déclaration doit être faite auprès de la CNIL et les salariés doivent être prévenus au préalable.

Le filtrage permet aussi donc de vérifier l'activité de chaque salarié. Pour mettre en place ce système il est obligatoire de faire une déclaration auprès de la CNIL.

5. Concernant la propriété intellectuelle :

Le téléchargement illégal et l'utilisation de logiciels piratés en entreprise est puni par la loi.

Le code de la propriété intellectuel et la loi HADOPI prévoient des sanctions pouvant atteindre jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000€ d'amende.

6. La charte informatique :

Une charte informatique est un règlement intérieur propre aux directives que l'employeur souhaite mettre en place pour l'utilisation de l'outil informatique au sein de son entreprise. Si le salarié ne respecte pas la charte, l'employeur est en droit de licencier celui-ci pour faute grave.

De plus, celle-ci doit être envoyée au CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail), afin de s'assurer que celle-ci est conforme et ne nuit pas aux salariés.

La mise en place d'un plan de sécurisation des données au sein d'AUTOCONCEPT est incontournable pour faire face aux enjeux de la cyber sécurité ou en terme de pertes de données dues à des défaillances humaines ou matérielles. Le plan que nous proposons repose sur quatre axes de sécurisation des données.

1. La gestion des utilisateurs :

Il convient de définir des règles de gestion des utilisateurs afin de garantir la sécurisation des données. Nous devons créer une arborescence informatique de comptes utilisateurs opérants sur le système. Nous ajoutons à cet ensemble une définition de règles cohérentes et hiérarchisées en terme d'accès et de droits en écriture ou exécution des fichiers. Il s'agit de limiter l'accès aux données avec efficience afin de sécuriser les données de manière optimale.

Il convient également de mettre en place une politique de mot de passe encadrée qui doit être scrupuleusement respectée par l'ensemble des utilisateurs d'AUTOCONCEPT.

Tout d'abord nous encourageons les collaborateurs à créer leur mot de passe sur un format précis qui implique l'inclusion de chiffres, d'une majuscule et d'un caractère spécial au minimum.

De plus, il ne doit être connu que de son utilisateur. Ce dernier ne doit laisser aucune trace de son sésame, il ne doit apparaître sur aucun support ou document.

Nous préconisons également un renouvellement des mots de passe des utilisateurs tous les trois mois.

2. La sécurité des postes :

Concernant la sécurité des postes utilisateurs nous préconisons le déploiement d'un agent antivirus sur chaque client. L'antivirus sera présent sur le serveur distant. Il y sera également installé un pare-feu visant à effectuer le filtrage des flux internet de l'entreprise AUTOCONCEPT. Aussi, l'une des règles fondamentales en sécurité informatique étant de mettre à jour les systèmes d'exploitation, nous effectuerons cette tâche dès que possible. Enfin, nous rajouterons un onduleur auprès de chaque poste ayant un haut niveau de criticité. Il s'agit des postes de directions et ceux du service comptabilité. De plus, dès qu'un employé quitte son poste, il est nécessaire qu'il verrouille sa session utilisateur sur son poste de travail. De plus le verrouillage automatique des ordinateurs se fera au bout de 5 minutes d'inactivité.

3. La sauvegarde des données :

Le technicien VRF-Solution Informatique sera en charge de réaliser un plan de sauvegarde des données de l'entreprise AUTOCONCEPT. Il s'agit d'anticiper les

dommages d'un incident pouvant intervenir et qui pourrait nuire à l'intégrité des données.

En pré-installation de l'infrastructure nous allons demander à l'ensemble des collaborateurs d'AUTOCONCEPT de sauvegarder leurs fichiers à la racine du disque C:/ dans un dossier intitulé « SAUVEGARDE AVEC NOM ET PRENOM ». De plus, nous sauvegarderons l'ensemble des données présentes sur les bandes magnétiques actuelles.

Dès notre arrivée dans les locaux nous centraliserons l'ensemble de ces données sur l'ensemble des dispositifs de sauvegardes envisagés (disque pour le directeur, NAS de la concession, NAS du prestataire externalisé).

Lors de la prestation d'infogérance nous préconisons de réaliser des sauvegardes du système avec l'outil Acronis. Nous sauvegarderons tous les soirs par sauvegarde incrémental les fichiers modifiés et créés le jour même. De plus, nous ferons une sauvegarde chaque semaine du système dans sa globalité. Les sauvegardes se trouveront chez notre hébergeur OVH ce qui garantit un très haut niveau de sécurité au niveau de la redondance des informations. Les images de sauvegarde seront stockées sur un NAS.

Le PRA sera adapté en fonction de l'évolution de votre activité par le technicien sur site. Il conviendra avec vous des indicateurs RPO/RTO.

4. La sécurisation du local :

Dans la configuration système et réseau que nous préconisons, nous allons mettre en place différents matériels dans le local dédié. Ce dernier accueillera le modem, le firewall, le routeur et un NAS qui permettra de créer une couche supplémentaire de sécurité dans la protection des données. De plus, nous y logerons une box 4G de secours dans le cas d'une rupture totale des connexions internet. Les clefs du local ne seront détenues que par le directeur général et notre technicien. Aussi, le local est climatisé et est situé au premier étage du bâtiment ce qui renforce sa sécurité. Enfin, nous rattacherons un onduleur au matériel situé dans le local afin de prévenir tout incident électrique.

La satisfaction de nos clients est notre priorité pour l'assistance, la maintenance, le conseil ou la formation informatique. Vous assurer un service de qualité est notre principale motivation. Notre charte qualité est un engagement fort qui s'articule autour de quatre axes :

1. La continuité des services en cas en panne :

- 1.1 Nous Assurons un service continu en Hotline 24h/24h, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés, et garantir la qualité de service réalisée sur place.
- 1.2 Analyser la demande et proposer les solutions techniques les plus adaptées aux besoins d'AUTOCONCEPT.
- 1.3 Nos techniciens sont tenus d'effectuer les opérations de maintenance en respectant les délais prévus lors du diagnostic de panne (sous réserve de disponibilité des pièces, des consommables ou des périphériques) et d'informer le client de tout délais supplémentaires lors de la survenue d'un incident.
- 1.4 Mettre à disposition du matériel de remplacement en cas de panne afin de garantir la continuité de service. Fournir un équipement de qualité identique ou supérieur en cas de panne.
- 1.5 Consigner et enregistrez dans une base de données partagée l'ensemble des interventions et des pannes rencontrées, de manière à avoir une traçabilité consultable et disponible à tout moment, de façon à traiter le plus rapidement possible les problèmes récurrents.
- 1.6 Tous nos techniciens sont régulièrement formés afin de réunir les compétences techniques et une connaissance des dernières technologies afin d'intervenir dans les meilleures conditions.
- 1.7 Appliquer, en cas d'arrêt total de l'activité dû à un problème informatique, notre plan de reprise d'activité dans les délais impartis de manière à relancer l'activité au plus vite.
- 1.8 Une fiche technique récapitulant les propriétés principales de votre matériel informatique nous servira à optimiser une éventuelle prochaine intervention.
- 1.9 Notre technicien vérifiera avec vous que la panne pour laquelle il est intervenu est résolue. Il vous expliquera la cause du problème afin d'éviter les pannes récurrentes. Vous serez amené à signer la fiche d'intervention qui validera les travaux effectués.
- 1.10 Nous vous contactons soit par mail ou par téléphone dans les quinze jours suivant l'intervention pour effectuer un point de contrôle de la panne résolue.

1.11 A la fin des 30 jours de garantie, nous vous adresserons par mail un formulaire de satisfaction.

2. Le relationnel client :

2.1 Tous nos intervenants sont habillés en lien avec votre secteur d'activité.

2.2 Tous nos techniciens sont tenus de respecter les horaires des rendez-vous fixés. Ils préviennent en cas de retard ou décalage de rendez-vous.

2.3 Nos techniciens sont tenus d'informer « AUTOCONCEPT » du contenu et de l'évolution des opérations qu'ils effectuent.

2.4 Nos techniciens écouteront attentivement en employant un ton dynamique et chaleureux et répondront à de nombreux besoins.

2.5 Assureront une protection adéquate du matériel, des logiciels ainsi que des données dont ils ont la responsabilité.

2.6 Satisferont les attentes du « AUTOCONCEPT » en commençant par écouter, répondre aux réclamations, s'assurer d'avoir compris la demande en la reformulant, obtenir la solution en utilisant des termes simples plutôt que des termes techniques.

2.7 Nous nous engageons à contacter régulièrement «AUTOCONCEPT» afin d'évaluer la satisfaction concernant nos services.

3. Transparence et confidentialité :

3.1 Nous mettons tout en œuvre pour assurer à nos clients le niveau de qualité de service qu'ils attendent. Nous faisons ce que nous disons.

3.2 Toutes les informations relatives à nos clients sont strictement personnelles et font l'objet d'une confidentialité absolue.

3.3 Nos contrats sont clairs. Les services choisis par nos clients sont définis dans la durée. Ils indiquent précisément la tarification avant l'intervention, ils détaillent les actions à entreprendre.

3.4 Nous Préservons la confidentialité des données du client.

4. Sécurité et production :

4.1 Assurer les seuils de disponibilité des services : des seuils quant à la vitesse de transfert des données, les délais d'interruption, les fréquences de sauvegarde, les délais de correction des anomalies, la sécurité (système redondant).

4.2 Suivre les procédures de contrôles. En cas de non-respect des seuils, des pénalités ou indemnités peuvent être prévues.

4.3 Nos techniciens sont réactifs et dynamiques en régie dans vos locaux, de manière à gérer le plus rapidement possible les incidents que vous pourriez rencontrer.

4.4 Mettre à votre service des techniciens expérimentés et dont les qualifications correspondent à vos besoins.

4.5 Faire signer à nos techniciens un engagement de confidentialité relatif aux données personnelles dont vous trouverez le modèle en annexe.

4.6 Respecter dans les moindres détails la charte informatique établie.

4.7 Prendre en charge la gestion des licences de logiciels de manière à prévenir tout risque de poursuites pénales pouvant entraîner de lourdes sanctions allant jusqu'à 750 000 euros d'amende.

VII- Mémo interne destiné à nos collaborateurs

Vous trouverez ci-joint un memo interne destiné à nos collaborateurs sur la bonne tenue à adopter en entreprise.

1. Destinataire : Nos collaborateurs en contact clientèle.
2. Date : le 16 octobre 2018.
3. Objet : Les bons réflexes à adopter chez nos clients.
4. Expéditeur : Sonia RASTON, Responsable des Ressources Humaines.

Je vous prie de porter une attention toute particulière aux règles de bonne conduite suivantes. Elles régissent la bonne tenue à adopter chez les clients de VRF-Solution Informatique.

I. Engagements :

Vous vous engagez à respecter le planning d'intervention, ainsi que les principaux engagements que VRF-Solution informatique a pris auprès de nos clients. Les principaux engagements reposent sur la ponctualité et sur le respect des délais de résolution d'incidents.

Les logiciels et des systèmes d'exploitation utilisés doivent provenir de licences officielles. En aucun cas vous ne devez installer des copies issues de téléchargements illégaux.

Nous nous sommes également engagés à résoudre tous types de pannes, même celles qui sont secondaires mais en conservant un souci de hiérarchisation.

Aussi, étant les représentants directs de VRF- SN, nous comptons également sur vous pour véhiculer les valeurs de notre entreprise auprès de nos clients. Notamment en termes de code vestimentaire. Nous vous prions de porter une tenue adaptée (chemise, polo, jean, chaussures de ville) lors de vos déplacements.

II. Communication :

Tout d'abord, nous demandons à tous nos collaborateurs d'engager les règles de courtoisie et de bienséance élémentaires en clientèle.

Nous souhaitons également que vous utilisiez un langage adapté envers vos interlocuteurs. Il va de soi que nos métiers comportent un vocabulaire technique que nous devons adapter à la compréhension de nos clients.

Il est essentiel de pratiquer une bonne communication envers vos collaborateurs et clients. En effet, nous encourageons fortement la politique de reporting. Il s'agit de communiquer si la résolution d'un problème n'aboutit pas ou prend plus de temps que prévu. Il s'agit également de communiquer au client tout changement opéré que ce soit au niveau matériel ou logiciel. Il convient aussi de reporter des informations essentielles à votre supérieur hiérarchique direct.

III. **Confidentialité :**

Nous rappelons à toutes fins utiles l'importance et l'obligation du respect de la confidentialité envers nos clients. En effet, il est proscrit hors cas de force majeure de consulter les dossiers ou fichiers personnels de leurs salariés ou dirigeants.

Il est également proscrit de communiquer quelques informations que ce soit à un tiers étranger à VRF-Solution Informatique ou au référent direct dans l'entreprise du client.

VIII- Modèle d'infogérance

Dès la signature des devis que vous trouverez en annexe, voici comment se déroulera l'installation de votre nouveau parc informatique.

Tout d'abord nous procéderons par la récupération des fichiers importants sur tous les postes puis nous remettrons entièrement à neuf votre parc informatique.

L'ensemble du matériel de votre ancien parc sera entièrement recyclé par nos soins. En guise de geste commercial nous prendrons l'intégralité des frais liés au recyclage du matériel.

Chaque poste hormis ceux des commerciaux seront équipés d'un mini PC de la marque MINIX qui sera fixé à l'arrière d'écrans pourvus d'un port HDMI. Mini PC HDMI, Les claviers et souris seront sans fil.

L'avantage de cette installation est qu'elle prend peu de place sur les postes de travail ce qui créera un espace de travail épuré et apportera un sentiment de bien-être à vos salariés mais aussi à vos clients. De plus les mini-pc sont silencieux ce qui est un détail non négligeable car de nos jours nous savons que le sentiment de confort a un impact primordial sur la productivité.

Les commerciaux auront un ordinateur portable 2 en 1 de la marque Hewlett-Packard. À votre demande les membres de la direction auront aussi un ordinateur portable en plus de l'ordinateur fixe. L'avantage de ce produit est qu'il peut se détacher du clavier pour se transformer en tablette. Cela est utile lors de vos déplacements chez vos clients et surtout cela est toujours dans une optique de modernisation et d'ouverture vers une utilisation optimisée des nouvelles technologies.

L'ensemble des ordinateurs fonctionneront sous Windows 10. Microsoft ne fait plus de mise à jour pour Windows XP depuis 2014. Il en sera de même dans 2 ans pour Windows 7.

Vous serez également équipés de nouvelles imprimantes laser couleurs de la marque Canon.

Si vous estimez que certains services auront besoin uniquement d'imprimer en noir et blanc (comme par exemple le service atelier), cela pourra être configurable.

Concernant le serveur, celui-ci sera externalisé dans un Datacenter chez notre partenaire hébergeurs (OVH). La sécurité de vos données hébergées dans ce type d'infrastructure est extrêmement élevée.

Tous vos fichiers seront automatiquement sauvegardés sur le NAS du serveur et non sur les postes des collaborateurs.

En centralisant toutes les données cela évite grandement les pertes de fichiers importants. De plus un NAS (2x2 To = 4 To) sera également installé dans vos locaux afin d'assurer un plan de sécurisation des données optimal.

De plus en choisissant cette option cela permet d'adapter le service en fonction de vos besoins. En n'achetant pas le serveur mais en le louant cela vous permet de ne pas vous soucier de la performance de celui-ci car nous nous adapterons ce dernier en fonction de vos besoins. Le tarif sera révisable à la hausse ou à la baisse en fonction de vos besoins.

Le logiciel API Mécanique sera également installé sur le serveur et un agent du logiciel sera installé sur chaque poste afin d'assurer la communication entre les deux et d'optimiser sa configuration.

La formule choisie pour API Mécanique comprend tous les modules utiles au bon fonctionnement de votre activité ainsi qu'une assistance complète et toutes les mises à jour pendant 1 an.

Bien entendu, nous servirons de référent entre le prestataire du logiciel et vous.

Concernant l'antivirus la procédure est la même (logiciel sur le serveur et agent sur chaque postes).

Afin d'assurer une performance optimale une excellente connexion à internet est nécessaire. C'est pour cela que nous allons mettre en place avec notre partenaire ORANGE BUSINESS la fibre à débit symétrique dédiée dans vos locaux. C'est-à-dire que vous aurez le même débit en download et en upload (à savoir 1GB/s). Notre prestataire s'engage à un rétablissement de la ligne en moins de 4h. Pour pallier à ce risque éventuel qui pourrait nuire à votre activité, nous conservons également votre ligne internet 30 Megas Numéricable.

De cette manière, si la connexion fibrée est amenée à ne plus fonctionner ce sera le réseau Numéricable qui prendra le relais le temps que la fibre symétrique soit remise en service. Par soucis de sécurité optimale, il y aura aussi un routeur 4G (inclus dans l'abonnement de notre prestataire) qui servira à assurer une connexion internet si, à la fois les services de Orange et Numéricable venaient à tomber en panne.

Pour vos déplacements et ceux de vos commerciaux chez vos clients nous mettrons à votre disposition des clefs 4G (incluses dans l'abonnement de notre prestataire). Cela permettra de se connecter au serveur de données même en dehors de votre concession.

Concernant les licences permettant l'accès au serveur pour l'ensemble des utilisateurs et périphérique (CAL), celles-ci vous appartiennent à vie. C'est-à-dire que même si à terme vous souhaitez changer de prestataire d'infogérance celle-ci vous appartiendrons.

Il en va de même pour le logiciel de sauvegarde Acronis, la licence est également à vie.

Pour vos besoins en logiciel de bureautique, la suite Office Starter gratuite de Microsoft comprenant Excel et Word sera installée.

En vue de votre demande concernant le temps de réhabilitation d'un poste de travail ou d'un service en fonction de la criticité nous laissons notre nouvel employé Monsieur Lassaux Cissé au sein de votre concession.

Sa connaissance de la société lui permettra d'avoir les meilleures productivités et réactivité possibles en cas de panne de criticité niveau 1.

Il aura à disposition du matériel neuf de remplacement (Spare*). Comme cela il aura juste à remplacer le matériel en panne sans perte de temps et il enverra celui qui est défectueux en SAV.

De plus avec le partenariat que nous avons avec nos fournisseurs l'ensemble du matériel informatique est garanti trois ans. Chaque poste informatique disposant d'un niveau de criticité niveau 1 sera équipé d'un onduleur afin de laisser le temps de sauvegarder tout travaux importants en cas de coupure de courant.

L'ancien local du serveur sera aussi équipé d'un onduleur permettant la protection du matériel informatique en cas de coupure de courant. Il permettra d'éteindre convenablement chaque élément de cette salle.

Comme cette dernière est dépourvue de serveur il n'y a pas de dépendance forte en termes de régulation de température. Cependant, nous y installerons tout de même une climatisation mobile à condensation. Celle-ci n'a pas besoin d'évacuation vers l'extérieur et le technicien sur place s'assurera du bon fonctionnement de cette dernière à savoir le vidage régulier du bac.

De plus, un autre technicien sera formé à votre structure afin qu'il soit le remplaçant de M. Lassaux lors de ses congés et jours de repos.

Afin de gérer au mieux vos incidents informatiques nous utiliserons l'application GLPI dédiée au ticketing.

Celle-ci vous permettra d'envoyer un ticket d'incident directement recueilli par notre technicien. Cela permet une meilleure gestion des urgences et une vue d'ensemble claire que ce soit pour le technicien mais aussi pour l'employé. Nous vous joignons en annexe un document explicatif concernant le fonctionnement de GLPI (voir document en annexe).

Vous trouverez également les devis chiffrant notre proposition commerciale.

Glossaire :

Archivage informatique : C'est une activité de gestion qui concerne toutes les entreprises et qui doit être strictement encadrée. Il s'agit de conserver les données.

Bande Passante : c'est la mesure de vitesse à laquelle les données informatiques vont pouvoir passer dans une connexion internet.

Bande Magnétique : (ou ruban magnétique) est un support d'enregistrement et la lecture d'informations analogiques ou numériques à l'aide d'un magnétophone (pour signal audio), d'un magnétoscope (pour signal vidéo) ou d'un enregistreur-lecteur de bandes magnétiques (pour données informatiques).

Caractère spécial : Caractère autre que des lettres de l'alphabet ou des numéros (ex : !, *, \, \$ etc.)

Cloud : c'est un ensemble de serveurs en réseau (incluant des systèmes d'exploitation et des logiciels), installés dans un datacenter, qui exécute les traitements et stockent les données.

CNI : Acronyme de la Carte National d'Identité. C'est le document officiel d'identification des citoyens Français.

CNIL : La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est une autorité administrative indépendante française qui est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.

Datacenter : (centre de données en français) est un endroit physique où sont rassemblées de nombreuses machines (bien souvent des serveurs) contenant des données informatiques.

Fibre à Débit symétrique : Un débit symétrique permet d'avoir un niveau d'upload équivalent au niveau de download. Cela signifie que le débit montant est égal au débit descendant, comme sur un lien d'accès SDSL ou fibre optique.

Download : C'est un terme anglais qui signifie "téléchargement".

HADOPI : HADOPI est un terme faisant référence à la Haute Autorité pour la Diffusion des Oeuvres et la Protection des droits sur Internet, mais également aux deux lois créées par cette autorité, la loi Hadopi et la loi Hadopi 2.

NAS : Serveur de fichiers autonome, relié à un réseau dont la principale fonction est le stockage de données en un volume centralisé.

Pare-feu : Dispositif qui protège un système informatique connecté à Internet des tentatives d'intrusion qui pourraient en provenir.

PRA : Le Plan de Reprise d'Activité est un ensemble de procédures (techniques, organisationnelles et de sécurité) qui permet à une entreprise de prévoir par anticipation, les mécanismes pour reconstruire et remettre en route un système d'information en cas de sinistre important ou d'incident critique.

RGPD : RGPD est l'initiale de Règlement Général pour la Protection des Données et désigne la dernière directive européenne concernant les données personnelles, publiée en 2016 et devant entrer en application dans les états membres le 25 mai 2018.

RTO : (Recovery Times Objective) C'est la durée maximale d'interruption admissible en français.

RPO : (Recovery Point Objective) C'est ce qui quantifie la capacité de reprise sur sauvegarde de la ressource. L'ensemble RTO/RPO permet de déterminer le temps total d'interruption d'une ressource après un incident majeur.

Système de Stockage : Pour répondre aux besoins de stockage considérables on met en œuvre des systèmes de stockage qui sont un ensemble d'équipements informatiques et de logiciels appropriés responsables de la gestion de grands volumes de données informatiques.

La sauvegarde informatique : ou backup en anglais est une action de protection des données contenues dans votre système informatique en les mettant en sécurité, le plus souvent à distance de votre propre serveur.

Serveur informatique : C'est un ordinateur relié à internet. Son rôle est de servir de données à celui qui lui en demande. C'est un dispositif informatique (matériel ou logiciel) qui offre des services, à un ou plusieurs clients (parfois des milliers).

SPARE : En informatique, il s'agit de matériel de remplacement servant à pallier à une panne éventuelle du matériel existant.

Upload : Du verbe uploader signifiant télécharger un fichier depuis son ordinateur vers un périphérique externe.

Les sources :

[La CNIL](#)

[HADOPI](#)

[Le RGPD](#)

[Le filtrage internet](#)

[La charte informatique](#)

[Les limites de l'utilisation de l'outil informatique en entreprise](#)

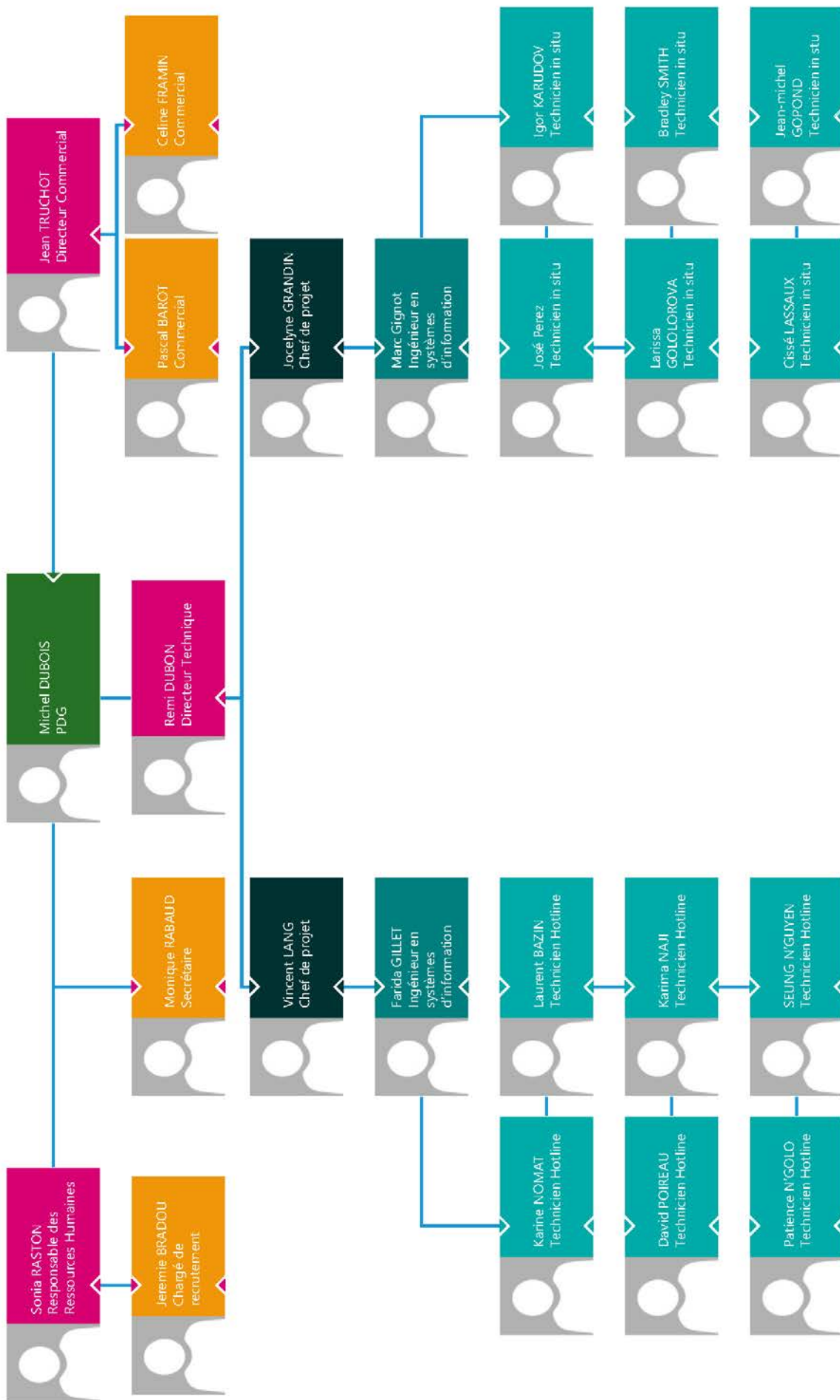
[Les solutions d'infogérance](#)

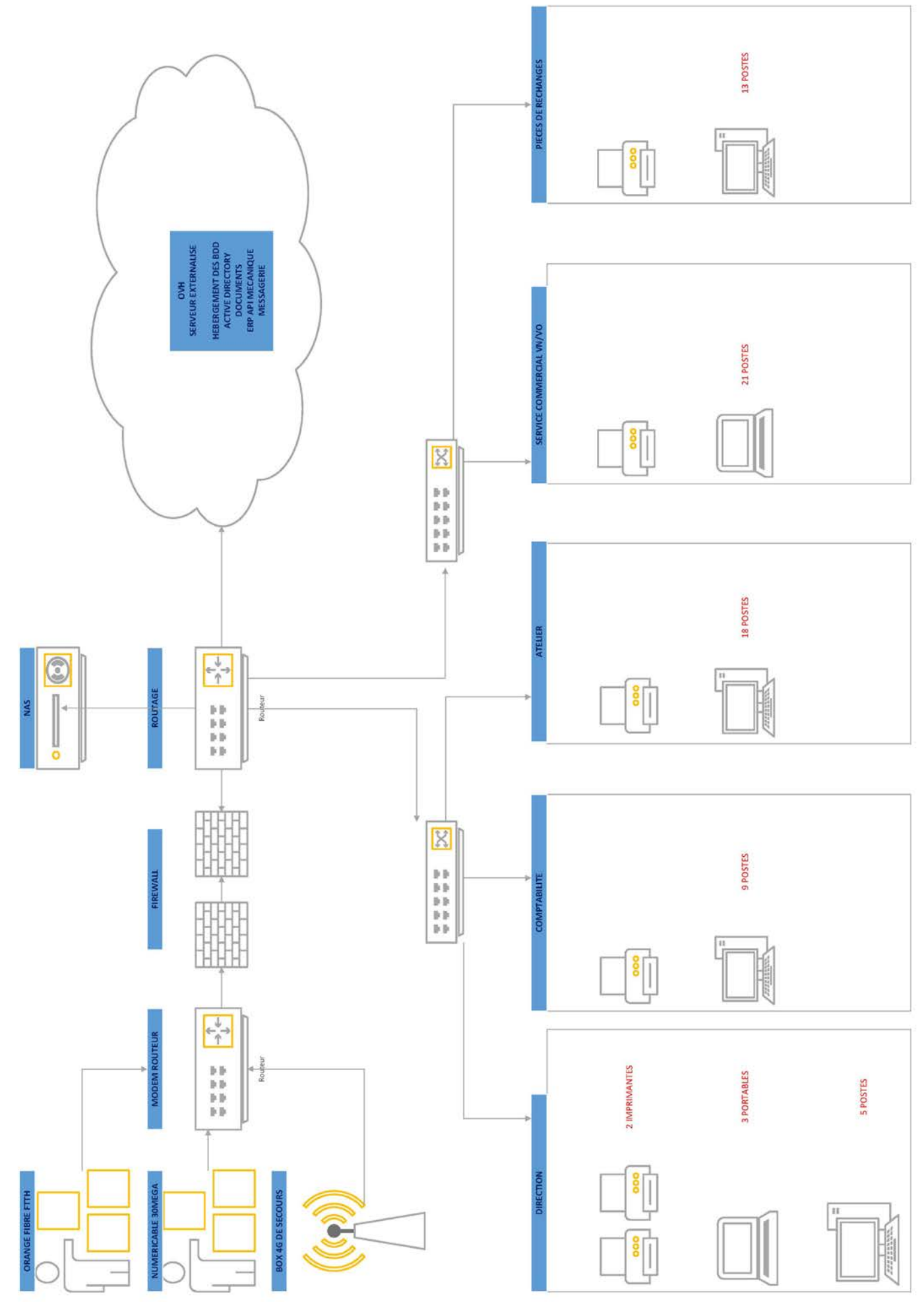
[Exemple de contrat d'infogérance](#)

[Le plan de sécurisation des données](#)

[Exemple de charte qualité de service](#)

Organigramme de VRF-Solution Informatique





VRF SOLUTION INFORMATIQUE

6 rue Pierre Duhaa
33520 BRUGES
05.57.92.33.69

AUTOCONCEPT

1963 Avenue de Libération
33320 Eysines
05.56.35.55.55

DEVIS N°1810845

DATE: 29/10/2018

DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	MONTANT
MINIX NEO Z83-4-PRO, 64-BIT, MINI-PC DE BUREAU, WINDOWS 10 PRO	149,99 €	50	7 499,50 €
FIXATION MINI-PC DE BUREAU	0,00 €	50	0,00 €
ORDINATEUR PORTABLE HP X2 210 G2 - 10,1" WXGA Atom x5 4GO 64GO SSD	349,99 €	29	10 149,71 €
PACK CLAVIER/SOURIS BLUESTORK WIRELESS BLANC/SILVER	24,99 €	50	1 249,50 €
ECRAN PC IIYAMA PROLITE	79,99 €	50	3 999,50 €
CABLE HDMI	9,99 €	50	499,50 €
LOGICIEL DE SAUVEGARDE ACRONIS BACKUP SERVEUR (LICENCE A VIE)	950,00 €	1	950,00 €
CAL UTILISATEUR WINDOWS SERVEUR 2016	54,99 €	75	4 124,25 €
CAL DEVICE WINDOWS SERVEUR 2016	54,99 €	10	549,90 €
CANON I-SENSYS MF732CDW	259,99 €	8	2 079,92 €
POSTE DE TRAVAIL, ONDULEUR, LINE INTERACTIVE, 390 W, 700 VA	79,99 €	6	479,94 €
POSTE DE TRAVAIL, ONDULEUR, LINE INTERACTIVE, 700 W, 1400 VA	129,99 €	1	129,99 €
NAS MY CLOUD MIRROR WESTERN DIGITAL 4TO	259,99 €	1	259,99 €
DISQUE DUR EXTERNE MY PASSPORT ULTRA WESTERN DIGITAL 2TO	139,99 €	1	139,99 €
ROUTEUR CISCO RV325-WB	249,99 €	1	249,99 €
DRAYTEK VIGOR 3220 N WIRELESS N ROUTEUR MULTI WAN	659,99 €	1	659,99 €
MICROSOFT OFFICE STARTER (COMPRED WORD ET EXCEL)	0,00 €	69	0,00 €
KLAISER - ENERGY AGX140 CLIMATISEUR MOBILE REVERSIBLE	449,99 €	1	449,99 €
		Sous-total	33 471,66 €
		Taux T.V.A.	20%
		T.V.A.	6 694,33 €
		Autre	0,00 €
		Total général	40 165,99 €

AFIN DE VALIDER LE DEVIS, MERCI DE NOUS LE RETOURNER SIGNE AVEC VOTRE BON POUR ACCORD.

AINSI QU'UN ACOMPTE DE 30% (12200€) LE SOLDE SERA A REGLE A LA FIN DE LA MISE EN PLACE DE L'INFOGERANCE.

VR SOLUTION INFORMATIQUE

6 rue Pierre Duhaa
33520 BRUGES
05.57.92.33.69

AUTOCONCEPT

1963 Avenue de Libération
33320 Eysines
05.56.35.55.55

DEVIS N°1810846

DATE: 29/10/2018

DESCRIPTION

	<u>PRIX UNITAIRE</u>	<u>QUANTITÉ</u>	<u>MONTANT</u>
LOGICIEL API MECANIQUE FORMULE SERENITY (1 AN)	900,00 €	8	7 200,00 €
ANTI-VIRUS ESET ENDPOINT PROTECTION STANDARD (1AN)	2 000,00 €	1	2 000,00 €
MISE EN PLACE DU PARC (ETUDE DE DOSSIER INCLUSE)	2 200,00 €	1	2 200,00 €
RECYCLAGE DE L'ANCIEN PARC INFORMATIQUE (SERVICE OFFERT)	0,00 €	1	0,00 €
PRESTATION D'INFOGERANCE ANNUELLE	14 000,00 €	1	14 000,00 €
ABONNEMENT ORANGE BUSINESS FIBRE DEDIEE (ENGAGEMENT 1 AN)	430,00 €	12	5 160,00 €
ROUTEUR 4G INCLUS DANS L'ABONNEMENT ORANGE BUSINESS	0,00 €	1	0,00 €
CLEF 4G POUR LES COMMERCIAUX ET LA DIRECTION INCLUSES	0,00 €	10	0,00 €
LOCATION ANNUELLE DU SERVEUR (SAUVEGARDE NAS INCLUSE)	230,00 €	12	2 760,00 €

Sous-total	33 320,00 €
Taux T.V.A.	20%
T.V.A.	6 664,00 €
Autre	0,00 €
Total général	39 984,00 €

AFIN DE VALIDER LE DEVIS, MERCI DE NOUS LE RETOURNER SIGNE AVEC VOTRE BON POUR ACCORD.

AINSI QU'UN ACOMPTE DE 30% (12000€) LE SOLDE SERA A REGLE A LA FIN DE LA MISE EN PLACE DE L'INFOGERANCE.



CONTRAT INFOGERANCE

2 novembre 2018

1. Définitions :

IL EST CONCLU ENTRE LES SOUSSIGNEES :

VRF-Solution Informatique, SA au capital de 40000 Euros, dont le siège social est situé 6 rue Pierre Duhaa 33520 BRUGES, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le N°349 785 543, représentée par Monsieur Michel DUBOIS, agissant en qualité de directeur général.

Ci-après désignée « la Société », D'UNE PART,

ET :

AUTOCONCEPT, SARL au capital de Euros, dont le siège social est situé 1963 avenue de la libération 33320 EYZINES, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le N°349 563 963, représentée par Monsieur Bruno GIROU, agissant en qualité de directeur général.

Ci-après désignée « le Client », D'AUTRE PART,

Etant préalablement exposé :

L'infogérance consiste pour une entreprise à confier la gestion à distance ou sur site de certains aspects critiques de son système informatique (le « Système informatique ») à un prestataire spécialisé, extérieur à l'entreprise utilisatrice.

2. Objet:

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat d'infogérance conclu entre VRF-Solution Informatique et AUTOCONCEPT. Le présent contrat exclut l'application de tout autre document émanant du Client et plus particulièrement de ses propres conditions générales d'achat. Elles prévalent donc à toutes dispositions contraires qui seraient stipulées dans les conditions générales d'achat du Client.

Les documents contractuels précisés ci-après par ordre décroissant d'importance sont applicables à la présente relation contractuelle entre les Parties :

- Le ou les devis ;
- Les éventuelles conditions particulières propres aux services souscrits

- Le présent contrat, ses annexes et éventuels avenants ;
- Le Plan d'Assurance Sécurité.

L'ensemble de ces documents, dénommé le "Contrat", représente l'intégralité des engagements existant entre VRF-Solution Informatique et le AUTOCONCEPT et remplace et annule tout engagement oral ou écrit convenu antérieurement à la signature des présentes entre eux et se rapportant à l'objet de du Contrat.

3. Etendue de la prestation :

L'infogérance est facturée annuellement et comprends les actions suivantes :

- Le support :
 - o La prise en charge rapide des éventuels incidents techniques dans un délai garanti.
 - o La coordination des moyens techniques relatifs à la maintenance des équipements informatiques.
- L'administration :
 - o La mise à jour régulière du système d'exploitation par l'installation des correctifs de sécurité dans un délai de maximum 48h suivant leur mise à disposition.
 - o Les tâches d'administration courante à votre demande (ajout d'utilisateurs, ajout d'un site internet, ajout d'une messagerie ...)

AUTOCONCEPT n'a pas d'accès aux droits d'administrateur sur le serveur sous contrat d'infogérance. Une dérogation pour les besoins d'une application ou d'un processus métier spécifique peut être mise en place sur commun accord entre AUTOCONCEPT et VRF-Solution Informatique.

Toutes les modifications ultérieures à l'installation initiale (hors administration courante) sont considérées comme de l'infogérance ponctuelle. La migration d'un ancien serveur ou d'un ancien hébergement n'est pas considérée comme étant l'installation initiale et est facturée comme une opération d'infogérance ponctuelle.

Une garantie de haute disponibilité de 99,9% s'applique sur les services hébergés.

Les maintenances programmées pour lesquelles AUTOCONCEPT a été prévenu à l'avance ne peuvent être prises en compte dans le calcul d'indisponibilité du service.

AUTOCONCEPT préviendra VRF-Solution Informatique de la mise en maintenance et/ou d'une mise en production d'un site hébergé sur ses serveurs au moins 30 minutes avant en période ouvrée et au moins 1 heure avant la fin de la période ouvrée précédente si la mise en maintenance doit intervenir en heures non-ouvrées (avant 9h ou après 18h). Tout déclenchement de la Supervision de la Société ayant pour cause une mise en maintenance ou mise en production non notifiée est facturé d'un montant forfaitaire équivalent à une heure d'infogérance ponctuelle au tarif horaire en vigueur au moment de l'incident. Cette notification pourra être réalisée via l'API de la Société ou via un ticket au support. Les indisponibilités résultant de la mise en maintenance ou mise en production par le Client ne peuvent être prises en compte dans le calcul d'indisponibilité du service.

VRF-Solution Informatique garantit en cas d'incidents techniques entraînant une indisponibilité d'un des services une intervention (GTI) immédiate et un rétablissement (GTR) du fonctionnement nominal suivant le niveau de criticité défini 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. VRF-Solution Informatique s'engage à rembourser sous forme d'un avoir sur une prochaine facture du client 10% du montant de la redevance mensuelle par heure de retard dans le rétablissement du Service (GTR).

Le montant total cumulé de l'avoir ne pourra excéder 100% de la redevance mensuelle effectivement réglé par AUTOCONCEPT pour la présente prestation d'infogérance.

Le rétablissement peut demander la restauration d'une sauvegarde antérieure au problème ou le changement d'un élément matériel.

Dans le cas où le rétablissement du service demande l'intervention d'un Prestataire externe à VRF-Solution Informatique (garantie sur pièce matérielle, problème réseau ou électrique de l'hébergeur d'infrastructure) le calcul du temps de rétablissement et de l'indisponibilité ne pourra prendre en compte ce délai.

L'ouverture d'un ticket de demande est effectuée automatiquement par un des systèmes de supervision d'AUTOCONCEPT en cas d'incident.

Un numéro de téléphone non surtaxé dédié à l'infogérance est mis à la disposition d'AUTOCONCEPT par VRF-Solution Informatique pour joindre le technicien d'astreinte en cas d'incidents affectant la production : 05.57.92.33.69. Ce numéro de téléphone est réservé à l'ouverture de tickets d'incident, les tickets standards devant être ouvert via l'espace client GLPI d'AUTOCONCEPT.

En cas d'indisponibilité de celui-ci, AUTOCONCEPT aura la possibilité de laisser un message et sera rappelé dans les 30 minutes par un technicien.

Par mesure de sécurité, un numéro de client et un code PIN, communiqués par VRF-Solution Informatique à AUTOCONCEPT, seront nécessaires pour l'enregistrement de tous tickets d'incident par téléphone.

Un accusé de réception automatique contenant un numéro de ticket unique sera envoyé à l'émetteur d'une demande de support sur l'espace client de l'application de ticketing d'AUTOCONCEPT pour en assurer la traçabilité.

4. Infogérance ponctuelle:

L'infogérance ponctuelle est facturée à l'heure, indivisible et non reportable, pour une mission précise supplémentaire à l'infogérance.

Par exemple :

- Développements spécifiques divers (scripts de maintenance, débogage de scripts de tiers)
- Installation et configuration de logiciels supplémentaires n'ayant pas fait partie de l'installation initiale.
- Préparation de sauvegarde sur CD/DVD, Disque Externe.
- Autres

La prestation fait d'abord l'objet d'un devis portant sur une estimation de la durée de l'intervention.

5.Mise en place de l'infogérance :

A compter du jour de la conclusion du contrat, VRF-Solution Informatique dispose d'un délai pour procéder à l'installation de l'infogérance. Ce délai est fixé d'un commun accord entre les parties selon les besoins d'AUTOCONCEPT et les disponibilités de VRF-Solution Informatique. Il est mentionné aux conditions particulières ou sur le devis. AUTOCONCEPT devra permettre à VRF-Solution Informatique de procéder à cette installation en lui garantissant le libre accès à son serveur qui devra être équipé de matériel informatique répondant aux normes techniques minimales requises pour être compatibles avec le système d'infogérance.

AUTOCONCEPT ne pourrait tirer aucun grief d'un retard dans la mise en place de l'infogérance que si ce dernier était supérieur à 6 semaines ouvrés par rapport à la signature du contrat d'infogérance. En tout état de cause, la réparation du préjudice qu'il pourrait éventuellement subir du fait de ce retard éventuel est contractuellement limitée à la moitié de la redevance annuelle payée par AUTOCONCEPT. Aucune résiliation ou renégociation du contrat ne pourra intervenir pour cause de retard dans la mise en place de l'infogérance.

6.Parc informatique :

Le serveur réseau d'AUTOCONCEPT objet de l'infogérance est identifié au contrat. Pour être infogéré par VRF-Solution Informatique, tout autre serveur appartenant à AUTOCONCEPT devra obligatoirement faire l'objet d'un avenant au contrat initial. Cet avenant fixera un complément de prix correspondant à la prise en charge, dans le cadre de l'infogérance, de ce(s) serveur(s) supplémentaire(s). VRF-Solution Informatique ne peut détecter seule et à distance, l'ajout par AUTOCONCEPT lui-même ou par tout autre personne, d'un nouveau matériel ou d'un nouveau serveur sur un site où l'infogérance est déjà installée.

7.Intervention de la Société :

La mission d'infogérance est une mission de veille et de surveillance à distance du serveur d'AUTOCONCEPT. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, VRF-Solution Informatique en informera AUTOCONCEPT dans la mesure où un technicien de VRF-Solution Informatique sera présent sur site du Lundi au Mardi. Concernant le Samedi, un système d'astreinte est mis en place.

8. Protection des données du Client :

Confidentialité

Les informations concernant AUTOCONCEPT ou relatives à son activité dont VRF-Solution Informatique aura connaissance à l'occasion de sa mission seront strictement confidentielles et devront être à conserver en utilisant les mêmes moyens et procédés que ceux utilisés pour ses propres informations confidentielles. Elles ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la partie sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose à VRF-Solution Informatique en application des articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal.

Données à caractère personnel

VRF-Solution Informatique est informée que le Système informatique exploité au titre du Contrat traite notamment des données à caractère personnel. A cet égard, il est expressément stipulé entre les parties qu'AUTOCONCEPT demeure le seul responsable du traitement et conserve l'entière maîtrise de sa base de données, VRF-Solution Informatique n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, VRF-Solution Informatique s'engage à respecter la finalité du traitement, à agir exclusivement pour le compte d'AUTOCONCEPT, sur la base des stipulations du Contrat et des seules instructions d'AUTOCONCEPT et conformément à ces dernières (pas d'exploitation pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers). Il s'engage à respecter les obligations prévues dans le Règlement européen 2016/679 concernant les sous-traitants et notamment ses articles 28 et 29.

Il s'engage en particulier à :

- mettre en œuvre directement les traitements (collecte, stockage, etc.), à ce que ceux-ci s'opèrent sur le territoire de l'un des pays membres de l'Union européenne.
- S'il fait appel à un sous-traitant, à s'assurer, y compris par voie contractuelle.
- que les traitements (collecte, stockage, etc.) s'opèrent sur le territoire de l'un des pays membres de l'Union européenne ;

- S'il fait appel à un sous-traitant à la demande de VRF-Solution Informatique, il assiste AUTOCONCEPT dans la mesure de ses moyens pour celui-ci obtienne de telles garanties y compris contractuelles.

De façon générale, tout recours à la sous-traitance par VRF-Solution Informatique ne pourra se faire qu'avec l'accord préalable d'AUTOCONCEPT et VRF-Solution Informatique qui devra s'assurer que les obligations prévues aux présentes conditions générales se retrouvent également dans le contrat avec son sous-traitant.

Sécurité

Conformément à la réglementation en vigueur, VRF-Solution Informatique s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations traitées à l'occasion de leur reconnaissance et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés. Cet engagement comprend le fait d'utiliser un environnement logiciel et matériel comprenant les patches de sécurité disponibles et les dispositifs destinés à lutter contre les logiciels malveillants connus et à mettre en œuvre le cas échéant les procédures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité (chiffrement des bases de données, etc.).

Conformément au Règlement européen 2016/679, VRF-Solution Informatique aide AUTOCONCEPT à garantir le respect des obligations afférentes notamment à la sécurisation, compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition, en mettant par exemple à sa disposition les éléments d'information utiles lui permettant de prouver sa conformité aux obligations réglementaires (Plan d'Assurance Sécurité de la Société, PSSI, etc.).

Afin de maintenir la sécurité du Système informatique, VRF-Solution Informatique est amenée à mettre en place des solutions de contrôle d'accès (à la Console supervision, etc.) et donc de transmettre à AUTOCONCEPT des moyens d'authentification tels que des couples « identifiant / mot de passe », etc. VRF-Solution Informatique rappelle à AUTOCONCEPT l'importance non seulement de modifier immédiatement tout mot de passe nécessairement temporaire qu'elle lui aurait fourni, mais également de les choisir de façon à ce qu'ils soient robustes et de conserver ces mots de passe dans les conditions de sécurité et de confidentialité adéquates.

Toute authentification d'AUTOCONCEPT par les moyens mis à sa disposition par VRF-Solution Informatique sera réputée faite par AUTOCONCEPT.

VRF-Solution Informatique s'engage par ailleurs à communiquer, sur simple demande d'AUTOCONCEPT, l'ensemble des logs enregistrés sur une période d'un an glissant.

Conformément au Règlement européen 2016/679 précité, VRF-Solution Informatique :

- informe immédiatement AUTOCONCEPT si, selon elle, une instruction constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.
- notifie à AUTOCONCEPT toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. VRF-Solution Informatique s'engage alors à adopter une communication concertée avec AUTOCONCEPT concernant cette violation vis-à-vis de tout tiers et notamment des régulateurs.
- supprime toutes les données à caractère personnel ou les renvoie au responsable du traitement au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et détruit les copies existantes, sauf respect de prescriptions légales impératives.
- met à la disposition d'AUTOCONCEPT toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au Règlement européen et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par AUTOCONCEPT ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribué à ces audits.

Dans le cadre de la mise en place des Prestations décrites en Annexe, VRF-Solution Informatique peut être amenée à installer et maintenir des solutions de sécurité telles qu'un pare-feu. AUTOCONCEPT reconnaît et accepte que si, dans le cadre du fonctionnement de ces solutions et afin de lutter contre d'éventuels risques de sécurité avérés ou supposés, une restriction d'accès des tiers au Système Informatique, voire de fonctionnalités devait être mise en place (filtrage d'IP, etc.), ces restrictions seraient nécessairement appliquées à tous les clients utilisant le Système Informatique d'AUTOCONCEPT infogéré par VRF-Solution Informatique.

Il appartient à AUTOCONCEPT de mettre en place l'ensemble des procédures et techniques de sécurité nécessaires qui ne rentrent pas dans le strict cadre des prestations fournies par VRF-Solution Informatique (classification de l'information, chiffrement, droit d'en connaître, etc.) et qui ne sont donc pas de la responsabilité de la Société.

De la même façon qu'elle prendrait les mesures nécessaires envers ses autres clients pour qu'ils n'altèrent pas la sécurité du Système Informatique d'AUTOCONCEPT, VRF-Solution Informatique se réserve le droit de suspendre à tout moment et en tout ou partie l'accès ou les fonctionnalités du Service si le maintien de ce Service était de nature à compromettre la sécurité de ses propres systèmes informatique ou de ceux de ses propres clients (piratage par rebond, etc.).

9. Le comité de pilotage

Le comité (le Comité de Pilotage) a pour objectif de veiller à la bonne exécution du Contrat et à son suivi technique et opérationnel.

Il est composé :

- Pour AUTOCONCEPT : du responsable du suivi des services souscrits, et de toute personne jugée utile, compte tenu de l'ordre du jour.
- Pour VRF-Solution Informatique : du responsable du suivi des services souscrits, du chef de projet, et de toute personne jugée utile, compte tenu de l'ordre du jour. Il est placé sous la coprésidence des deux responsables du suivi des services souscrits (pour AUTOCONCEPT et VRF-Solution Informatique). Ce comité se réunit tous les 90 jours.

Instance privilégiée d'échange entre le Client et la Société, il a notamment pour tâches permanentes :

- d'examiner la situation globale de la qualité des services souscrits depuis la précédente réunion ainsi que les indicateurs associés,
- d'analyser les éléments importants ayant induit ou qui pourraient induire des dysfonctionnements tant de la part du Client que de la Société.

Un compte-rendu de réunion reprenant les décisions prises est rédigé par la Société et est adressé au Client dans les sept (7) Jours ouvrés suivant la tenue de la réunion, pour validation.

Les décisions du Comité de Pilotage ne peuvent pas modifier les bases contractuelles du Contrat, sauf si elles sont ratifiées par un avenant signé par les deux Parties.

10.Non sollicitation de personnel:

Le Client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel de la Société au titre d'une éventuelle collaboration professionnelle. En cas d'infraction à la présente clause, le Client sera redevable envers la Société d'une somme, à titre de dommages et intérêts, équivalent à un an de rémunération brute, charges comprises, du salarié sollicité. Cet engagement est valable pendant toute la durée du Contrat et demeurera en vigueur pendant deux (2) ans après l'expiration ou la réalisation du Contrat, pour quelque motif que ce soit.

11.Durée du contrat – Clause résolutoire:

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Il se renouvellera ensuite d'année en année par tacite reconduction à moins que l'une des parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas le reconduire, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins trente (30) jours avant la date d'expiration du contrat ou de la période de reconduction en cours. Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent contrat, et 15 jours après une sommation adressée par LRAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le présent contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de ne former aucune demande en justice.

En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à la Société et les redevances à échoir jusqu'au terme du contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les 15 jours de la date d'effet de la résiliation.

12.Réversibilité :

Compte-tenu du fait que VRF-Solution Informatique a le contrôle de l'exploitation du Système informatique d'AUTOCONCEPT, VRF-Solution Informatique s'engage à assurer la réversibilité du processus d'exploitation du Système informatique afin de permettre à AUTOCONCEPT ou à un prestataire tiers, librement choisi par le Client, de reprendre l'exploitation du Système informatique dans les meilleures conditions.

A ce titre, VRF-Solution Informatique s'engage à :

- informer systématiquement le Client de toute modification pouvant avoir une incidence sur la réversibilité.

- mentionner dans tous les contrats qu'il serait amené à souscrire, ou qui seraient utiles pour l'exploitation du Système informatique, une clause mentionnant la possibilité de cession desdits contrats à AUTOCONCEPT ou à tout prestataire au choix de VRF-Solution Informatique. Si cette clause n'est pas acceptée par un fournisseur, la Société s'engage à en informer AUTOCONCEPT et à en discuter avec lui préalablement à toute action, afin de se concerter sur les dispositions à prendre en conséquence.

- fournir à AUTOCONCEPT, dans un délai de QUINZE (15) jours suivant chaque demande, avec un maximum de TROIS (3) demandes par an, une copie de la dernière situation du Système informatique, notamment quant aux fichiers de données et de programmes, d'AUTOCONCEPT sous format électronique.

- restituée, dans un délai maximal de TROIS (3) mois, avant la date de fin du Contrat lorsque celle-ci est connue ou au jour de la fin du Contrat lorsque celle-ci est inopinée, à AUTOCONCEPT l'intégralité des fichiers de données, programmes, matériels ou autres logiciels, mis à la disposition de VRF-Solution Informatique par le AUTOCONCEPT dans le cadre du Contrat, et n'en conservera aucune copie. A ce titre, VRF-Solution Informatique renonce à tout droit de rétention sur un quelconque élément appartenant à AUTOCONCEPT.

VRF-Solution Informatique s'engage, en outre, à permettre à AUTOCONCEPT de racheter les éléments de matériels acquis par la Société et dédiés à AUTOCONCEPT dans le cadre du Contrat pour un montant égal à leur valeur nette comptable reprendre le bénéfice du contrat en cas de location ou de crédit-bail.

Le prix de l'ensemble des prestations de réversibilité précitée est compris dans le prix prévu en annexe « Conditions financières ».

13.Délai de paiement – Escompte – Recouvrement - Indexation :

Le prix est payable comptant à réception de la facture, sauf autre délai mentionné sur la facture. En cas de renouvellement annuel par tacite reconduction, le prix sera exigible tous les ans, au plus tard huit (8) jours après la date anniversaire du Contrat.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Nonobstant le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement s'élevant à 40 Euros. paiement d'intérêts, la Société pourra user de la faculté de résiliation prévue à l'article 9 en cas de retard de paiement. Le montant de la redevance annuelle sera réévalué chaque année à la date anniversaire du contrat en fonction de la variation de l'indice SYNTEC. L'indice de référence est le dernier indice SYNTEC publié au jour de la signature du contrat.

La formule de révision des prix qui prend en compte l'indice SYNTEC s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

14.Force majeure / Exclusion de responsabilité

La responsabilité des parties ne pourra en aucune façon être engagée si le non-respect du contrat et/ou de l'une des obligations en découlant résulte d'un cas de force majeure. Dans ce cas, l'exécution du contrat sera suspendue pour une durée égale à celle de la force majeure. Si le cas de force majeure dure plus de deux mois, chacune des parties peut résilier tout ou partie du contrat sans être tenue à aucun dommages et intérêts envers son cocontractant, à charge d'en aviser celui-ci par LRAR.

VRF-Solution Informatique exécutera sa mission en l'état des connaissances actuelles de l'informatique. Tout dommage résultant d'un risque inconnu au moment d'une intervention réalisée par VRF-Solution Informatique dans le cadre de l'exécution du contrat sera considéré comme découlant d'un cas de force majeure et ne pourra lui être imputé. VRF-Solution Informatique ne pourra être tenue pour responsable de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers.

Dans le cadre d'une mise à jour logicielle régulière du système d'exploitation ou d'un de ses composants applicatives pour le garder à l'état dit « stable », VRF-Solution Informatique ne pourra être tenue pour responsable de l'incompatibilité entre cette nouvelle version logicielle et un applicatif déployé par AUTOCONCEPT sur le serveur.

Les réparations dues par VRF-Solution Informatique en cas de défaillance du Service 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 de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre AUTOCONCEPT, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge d'AUTOCONCEPT, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par VRF-Solution Informatique à AUTOCONCEPT pour la période considérée ou facturées à AUTOCONCEPT par VRF-Solution Informatique ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de VRF-Solution Informatique a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

15.Cession – Transmission :

VRF-Solution Informatique pourra, avec l'autorisation écrite préalable d'AUTOCONCEPT, sous-traiter tout ou partie des prestations à tout Editeur, Constructeur ou prestataire compétent et pourra également céder ses droits et obligations au présent contrat. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par AUTOCONCEPT à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation écrite préalable de VRF-Solution Informatique.

16.Exclusivité

AUTOCONCEPT s'interdit de confier une quelconque mission d'infogérance concernant les serveurs couverts par ce contrat à un autre prestataire que VRF-Solution Informatique pendant toute la durée du contrat et de ses renouvellements éventuels. En cas de violation de cette obligation, AUTOCONCEPT pourra poursuivre la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 9 des présentes.

17.Conditions de renonciation aux présentes :

La renonciation par AUTOCONCEPT à l'application d'une ou plusieurs clauses des présentes ne pourra en aucun cas être tacite et devra résulter d'une décision expresse et écrite de sa part. Une telle renonciation ne pourrait être que limitée à un contrat donné et ne pourrait concerner une ou plusieurs clauses non expressément visées, ou la/les même(s) clause(s) mais dans le cadre de l'exécution d'un autre contrat entre les parties.

18.Licences logicielles :

Dans le cas où VRF-Solution Informatique fournit à AUTOCONCEPT les licences logicielles nécessaires à tout ou partie du service objet du présent contrat, VRF-Solution Informatique concède à AUTOCONCEPT une licence non-exclusive et non transférable sur ces logiciels (système d'exploitation, base de données, applicatifs..). Les droits d'utilisation conférés par cette licence cesseront automatiquement à la fin du contrat.

19.Droit applicable et Compétence :

Les présentes conditions générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Tout litige relatif ou découlant des présentes ou de l'exécution du contrat conclu entre les parties est soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège de VRF Solution Informatique.

Fait en doubles exemplaires A

Le

Pour VRF-Solution Informatique

Pour AUTOCONCEPT

MINIX NEO Z83-4-PRO, 64-bit Mini-PC de bureau, Intel-Atom 4, Windows 10 + Fixation :



Ecran Pc IIYAMA PROLITE :



Pack clavier/souris Bluestork sans fil :



Ordinateur 2 en 1 HP :



Imprimante Canon i-SENSYS MF732Cdw :



Routeur MultiWAN Pare-feu DrayTek Vigor3220n :



Routeur Cisco RV325-WB :



NAS My Cloud Mirror Western Digital 4TO :



Disque dur externe My Passport Ultra Western Digital 2TO :



Onduleur APC Back-Ups Bx 700 VA :



Onduleur APC Back-Ups Bx 1400 VA Prises IEC :



Rallonge électrique IEC :



Climatiseur Mobile Réversible Klaiser Energy :



NOTE D'INFORMATION A LA BONNE UTILISATION DU OUTIL INFORMATIQUE

- Sauvegardez le plus régulièrement possible votre travail. Une mauvaise manipulation est vite arrivée (fermeture accidentelle du logiciel).
- Ne jamais éteindre son poste avant d'avoir sauvegardé entièrement son travail.
- Votre mot de passe est strictement confidentiel.
- Fermez votre session dès que vous quittez votre poste (par précaution le verrouillage automatique est de 5 minutes).
- Utilisez GLPI pour signaler un incident (voir document tutoriel GLPI).
- Un technicien est toujours présent sur site. N'hésitez pas à la solliciter si vous rencontrez des difficultés à utiliser votre matériel.
- Afin de prévenir l'extinction inattendu d'un ordinateur portable. Toutes personnes en possédant un, devra veiller à le laisser sur prise secteur (hors déplacement).
- Si vous constatez un mail frauduleux, merci de nous le signaler au plus vite.

L'équipe VRF.

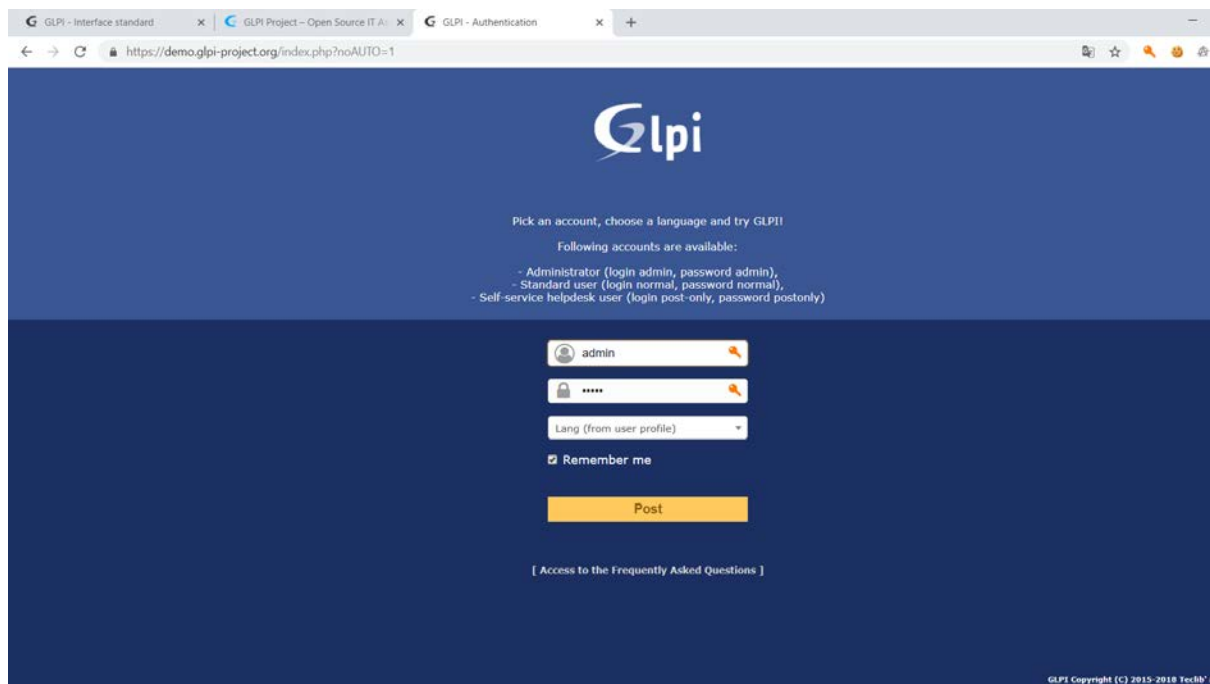


CREER UN TICKET D'INCIDENCE SOUS GLPI

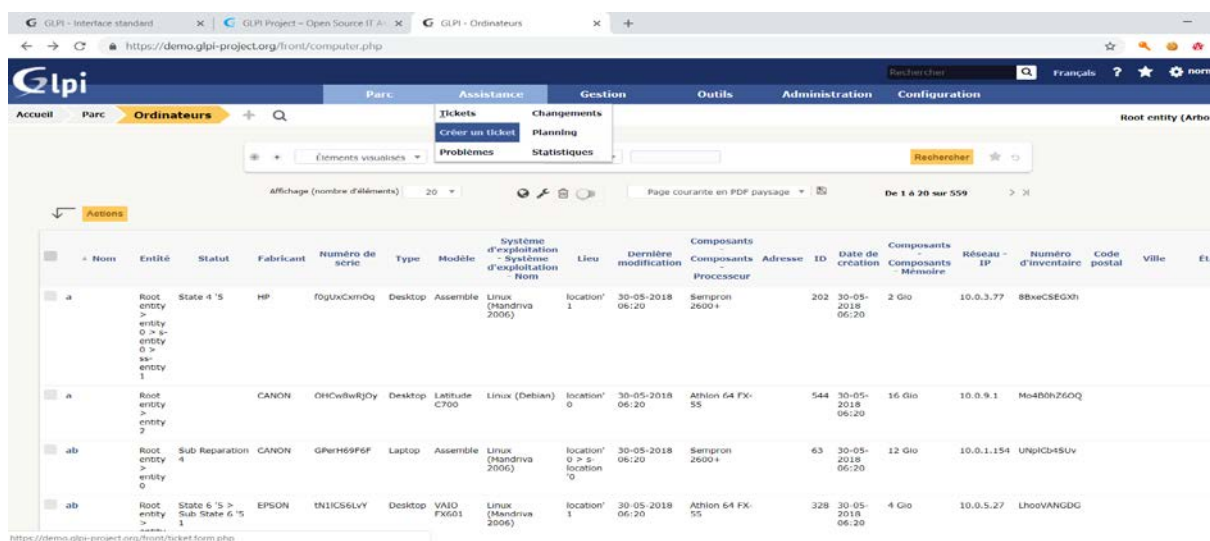
Allez sur votre navigateur internet et aller sur la page d'accueil de GLPI (la procédure pour accéder à cette page vous sera expliquée sur place par le technicien).

Connectez-vous avec les identifiants qui vous ont été communiqué.

Voici comment se présente la page d'accueil :



Ensuite, allez sur l'onglet assistance puis cliquez sur créer un ticket (exemple en image ci-dessous).



Voici un exemple en images :

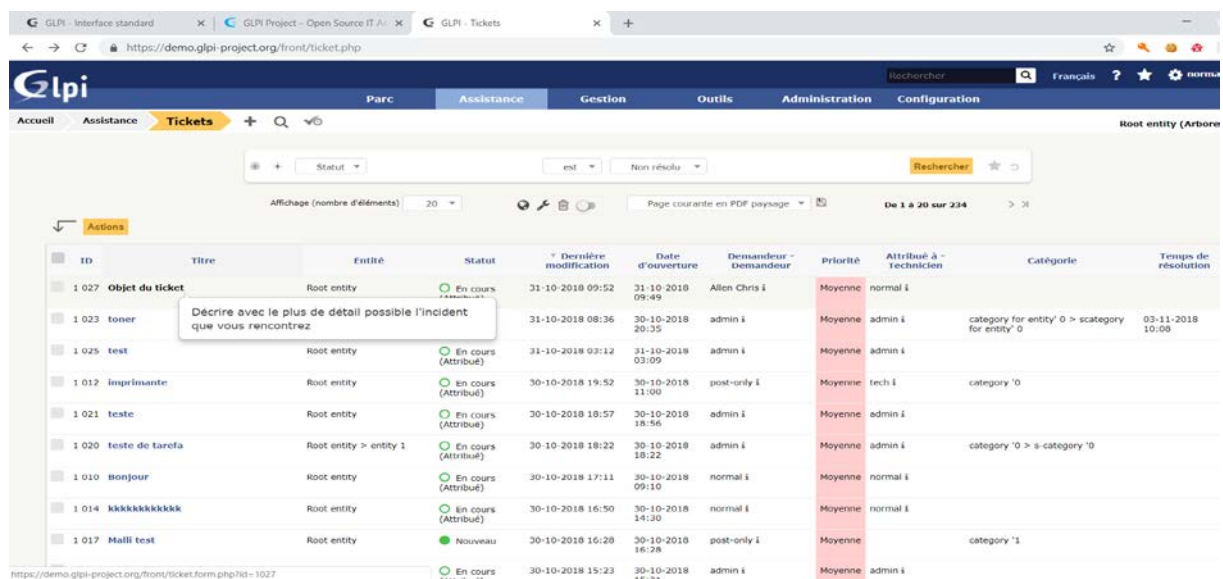
[illegible]

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' (New ticket) form in GLPI 9.3.1. The form is in French and includes the following fields and options:

- Statut**: Nouveau
- Urgence**: Moyenne
- Impact**: Moyen
- Priorité**: Moyenne
- Titre**: Objet du ticket
- Description**: Décrivez avec le plus de détail possible l'incident que vous rencontrez
- Tickets liés**: +
- Fichier**: 2 Mio maximum

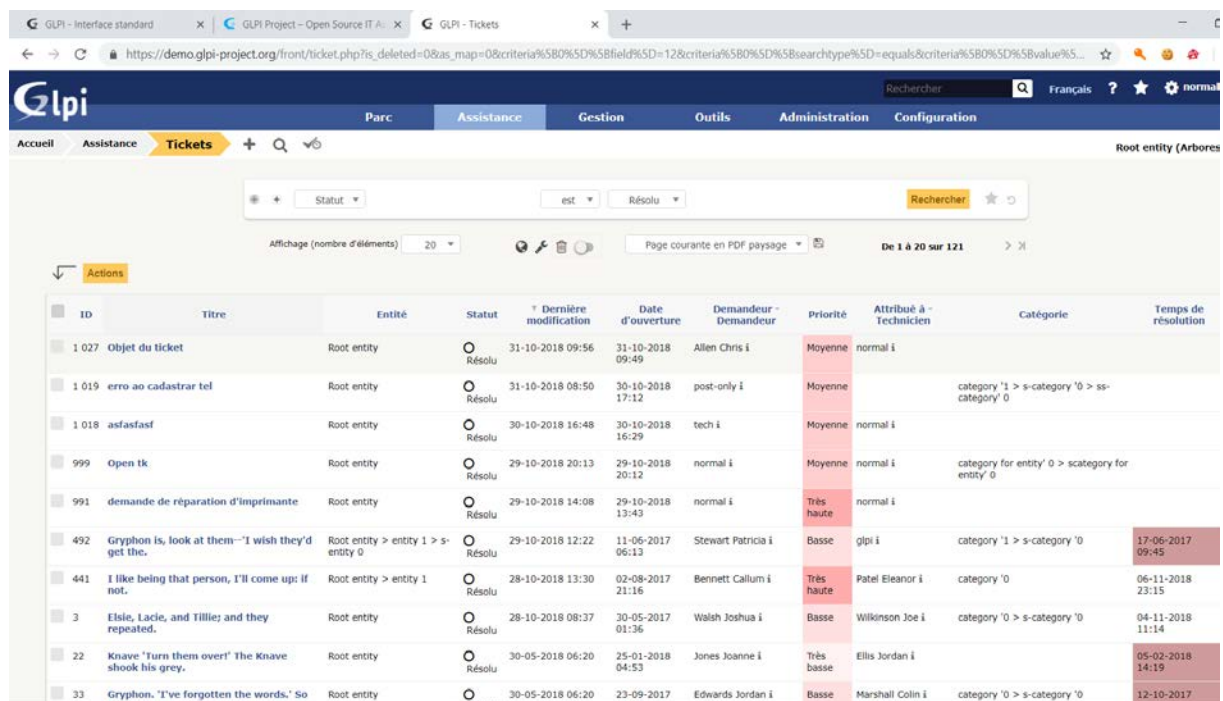
The 'Ajouter' button is highlighted in orange. The browser address bar shows the URL: https://demo.glpi-project.org/front/ticket.form.php.

Vous verrez ensuite votre ticket dans la liste comme ci-dessous :



ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Demandeur - Demandeur	Priorité	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
1 027	Objet du ticket	Root entity	En cours (Attribué)	31-10-2018 09:52	31-10-2018 09:49	Allen Chris i	Moyenne	normal i		
1 023	toner	Root entity	En cours (Attribué)	31-10-2018 08:36	30-10-2018 20:35	admin i	Moyenne	admin i	category for entity '0' > category for entity '0'	03-11-2018 10:08
1 025	test	Root entity	En cours (Attribué)	31-10-2018 03:12	31-10-2018 03:09	admin i	Moyenne	admin i		
1 012	imprimante	Root entity	En cours (Attribué)	30-10-2018 19:52	30-10-2018 11:00	post-only i	Moyenne	tech i	category '0'	
1 021	texte	Root entity	En cours (Attribué)	30-10-2018 18:57	30-10-2018 18:56	admin i	Moyenne	admin i		
1 020	texte de trefa	Root entity > entity 1	En cours (Attribué)	30-10-2018 18:22	30-10-2018 18:22	admin i	Moyenne	admin i	category '0' > s-category '0'	
1 010	Bonjour	Root entity	En cours (Attribué)	30-10-2018 17:11	30-10-2018 09:10	normal i	Moyenne	normal i		
1 014	kkkkkkkkkkkk	Root entity	En cours (Attribué)	30-10-2018 16:50	30-10-2018 14:30	normal i	Moyenne	normal i		
1 017	Malli test	Root entity	Nouveau	30-10-2018 16:28	30-10-2018 16:28	post-only i	Moyenne		category '1'	
		Root entity	En cours	30-10-2018 15:23	30-10-2018	admin i	Moyenne	admin i		

Une fois que celui-ci est clos, il apparaîtra dans la liste des tickets résolus.



ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Demandeur - Demandeur	Priorité	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
1 027	Objet du ticket	Root entity	Résolu	31-10-2018 09:56	31-10-2018 09:49	Allen Chris i	Moyenne	normal i		
1 019	erro ao cadastrar tel	Root entity	Résolu	31-10-2018 08:50	30-10-2018 17:12	post-only i	Moyenne		category '1' > s-category '0' > ss-category '0'	
1 018	asfasfas	Root entity	Résolu	30-10-2018 16:48	30-10-2018 16:29	tech i	Moyenne	normal i		
999	Open tk	Root entity	Résolu	29-10-2018 20:13	29-10-2018 20:12	normal i	Moyenne	normal i	category for entity '0' > category for entity '0'	
991	demande de réparation d'imprimante	Root entity	Résolu	29-10-2018 14:08	29-10-2018 13:43	normal i	Très haute	normal i		
492	Gryphon is, look at them--I wish they'd get the.	Root entity > entity 1 > s-entity '0'	Résolu	29-10-2018 12:22	11-06-2017 06:13	Stewart Patricia i	Basse	glpi i	category '1' > s-category '0'	17-06-2017 09:45
441	I like being that person, I'll come up: If not.	Root entity > entity 1	Résolu	28-10-2018 13:30	02-08-2017 21:16	Bennett Callum i	Très haute	Patel Eleanor i	category '0'	06-11-2018 23:15
3	Elsie, Lacie, and Tillie; and they repeated.	Root entity	Résolu	28-10-2018 08:37	30-05-2017 01:36	Walsh Joshua i	Basse	Wilkinson Joe i	category '0' > s-category '0'	04-11-2018 11:14
22	Knave 'turn them over!' The Knave shook his grey.	Root entity	Résolu	30-05-2018 06:20	25-01-2018 04:53	Jones Joanne i	Très basse	Ellis Jordan i		05-02-2018 14:19
33	Gryphon. 'I've forgotten the words.' So	Root entity	Résolu	30-05-2018 06:20	23-09-2017 11:18	Edwards Jordan i	Basse	Marshall Colin i	category '0' > s-category '0'	12-10-2017 06:01

Merci de signaler tout vos incidents sur GLPI (une exception peut être faite pour les postes de criticité de niveau 1). Cela permettra à notre technicien une gestion claire et priorisée du parc informatique.

Merci de compréhension.

L'équipe VRF.