

**ANNEXE « ANNEXE PRESTATIONS ASSOCIEES AU SERVICE D'INFOGERANCE »**

## 1. Chef de projet dédié

### Définition

Nomination d'un interlocuteur privilégié du Client chez RLG Informatique.

### Description de la prestation

RLG Informatique nomme un Chef de Projet qui sera votre interlocuteur privilégié et dédié dans le cadre du contrat. Il aura pour mission :

- De définir les documentations nécessaires à la bonne exécution du contrat, leur réalisation et leur diffusion
- De faire un point auprès des équipes internes de RLG Informatique de façon régulière pour pouvoir prendre toute décision nécessaire
- De faire le reporting auprès du Client selon la fréquence définie lors de la phase pilote
- De mettre tout en œuvre afin de répondre aux engagements contractuels
- De faire intervenir les personnes compétentes selon les besoins du Client

## 2. Assistance téléphonique

### Définition

Assistance téléphonique sur les environnements poste de travail et applicatifs.

### Périmètre et exclusions

Périmètre postes de travail :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows 7, 8 et 10

Périmètre serveur :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows Server 2008R2, 2012, 2012R2, 2016 et 2019

Périmètre applicatifs standards :

- Logiciels Bureautiques : Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint et Outlook), OpenOffice et Libre Office
- Navigateur Internet : Internet Explorer, Google Chrome et Mozilla Firefox

Périmètre équipements réseaux :

- Équipements réseaux : borne wifi, routeur, firewall, switchs, etc... (sauf équipements opérateur)

La société RLG Informatique est déchargée de toute obligation dans les cas suivants :

- Non-respect des consignes d'exploitation

- Défaut de sauvegardes journalières, complètes, vérifiées, et faites hors exploitation
- Dégradation des données par des causes externes aux logiciels d'application

### Les prérequis

Disposer d'un poste téléphonique à proximité du poste de travail pour faire des manipulations en ligne.

### Description de la prestation

C'est un accès à notre Support Client, qui est une équipe de spécialistes à votre disposition pour vous apporter une réponse rapide et personnalisée sur l'utilisation de vos systèmes réseaux et applicatifs.

Le contenu de la prestation est le suivant :

- Assistance et conseil sur les matériels : démarrage d'un poste de travail, utilisation de l'imprimante, ...
- Assistance et conseil dans l'utilisation de l'environnement Windows
- Assistance et conseil dans l'utilisation des outils Bureautiques
- Assistance à la vérification du bon fonctionnement de la sauvegarde, à la vérification de la bonne mise à jour des fichiers de signatures antivirales
- Assistance à la résolution des dysfonctionnements de connexion des postes aux serveurs
- Assistance dans l'administration du réseau lors des absences exceptionnelles de l'administrateur
- Des techniciens à votre disposition pour vous écouter, répondre à vos besoins de conseils techniques sur l'utilisation quotidienne de vos solutions de gestion pour lesquelles nous assurons un relais permanent avec vos partenaires éditeurs
- Maintenance curative qui donne au Client toutes les informations nécessaires à l'exploitation et à l'optimisation de leur application. Cette maintenance curative comprend l'ensemble des opérations nécessaires à la prise en compte des anomalies de fonctionnement des éléments sous contrat.

## 3. Télémaintenance

### Définition

Mise en place d'un outil qui permet la prise de main à distance par le Support Client sur les postes de travail.

### Les prérequis

Disposer d'un accès Internet accessible depuis les équipements sur lesquels la prise de main sera nécessaire.

### Description de la prestation

La télémaintenance permet à notre service Support Client de prendre la main à distance sur le système et de résoudre les difficultés rencontrées. Depuis son poste, l'utilisateur peut assister à toutes les interventions du support hotline dans l'application (contrôle des manipulations effectuées).

## 4. Traitement des VIP (personnes importantes dans la société)

### Définition

Prise en compte des personnes qui peuvent bénéficier d'un traitement prioritaire lors de la déclaration d'un incident.

### Description de la prestation

Il est possible de nommer des personnes qui vont bénéficier d'un niveau de priorité plus important que d'autres lors de la déclaration de leurs incidents. Ces personnes seront enregistrées dans notre base avec un statut particulier, statut qui sera pris en compte de façon automatique pour le calcul du niveau de priorité à affecter à l'incident. Voir le point suivant pour la description du mode de calcul.

## 5. Gestion des priorités

### Définition

Classification des incidents selon leur degré de priorité.

Mise en place des moyens nécessaires pour vous garantir des interventions prioritaires en cas de crise majeure.

### Description de la prestation

La priorité d'un incident va dépendre de son impact et de son urgence.

L'impact concerne le volume et l'ampleur de l'incident. On le mesure en exprimant le nombre d'utilisateurs, le ou les VIP, ou le nombre de postes touchés. L'urgence est une évaluation de la criticité par rapport à l'activité de l'utilisateur, et reflète la rapidité nécessaire à la résolution d'un incident. Les incidents sont classifiés de la façon suivante sur 4 niveaux :

- **Critique** : plus aucun accès à tous les systèmes pour toute la société sur tous les sites
- **Haute** : Utilisation perturbée pour toute la société, un serveur arrêté, ou incident pour un VIP
- **Normale** : incident sur une application, ou une personne ou groupe de personnes
- **Basse** : incident pour lequel on a une solution de contournement

Les délais de prise en charge de l'incident par le Support Client et le délai d'intervention sur site par les équipes terrains sont les suivants selon la priorité :

- **Critique** : délai de prise en charge = 1 heure et délai d'intervention = 4 heures
- **Haute** : délai de prise en charge = 2 heures et délai d'intervention = J+1
- **Normale** : délai de prise en charge = 4 heures et délai d'intervention = J+1
- **Basse** : délai de prise en charge = 4 heures et délai d'intervention = à traiter lors d'une prochaine intervention

## 6. Interventions hors horaires

### Définition

Toute couverture ou intervention en dehors des horaires standards de RLG Informatique est une prestation planifiée et qui implique une facturation complémentaire.

### Les prérequis

La demande et la planification des prestations à réaliser en dehors de ces plages horaires doivent être adressées au plus tard 15 jours avant la date d'intervention.

### Description de la prestation

Les horaires standards de RLG Informatique sont :

- De 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi

Les interventions en dehors des plages horaires ci-dessus donnent lieu à la tarification suivante :

- Une majoration de 50% sur le prix de base de la journée sera appliquée pour des interventions en dehors des horaires du lundi au vendredi
- Une majoration de 50% sur le prix de base de la journée sera appliquée pour des interventions le samedi
- Une majoration de 100% sur le prix de base de la journée sera appliquée pour des interventions le dimanche ou les jours fériés.

Les prix de base de la journée sont indiqués dans le contrat ; la facturation sera mensuelle. RLG Informatique joindra un état récapitulatif des interventions réalisées en dehors des horaires standards pour le mois concerné.

## 7. Accès extranet Client

### Définition

Serveurs accessibles depuis Internet qui permet au Client de suivre ses incidents sur son parc.

### Les prérequis

Disposer d'un code d'accès à l'extranet, celui-ci étant personnel et fourni par RLG Informatique.

### Description de la prestation

Un serveur extranet est en ligne et accessible depuis Internet aux Clients disposant d'un code d'accès. Les fonctions disponibles sont :

- Suivi des incidents en cours
- Consultation du reporting
- ...

## 8. Historique, base de connaissances

### Définition

Mise en œuvre d'un outil qui conservera toute la traçabilité des interventions.

### Description de la prestation

L'ensemble des équipes techniques de RLG Informatique utilise un outil de suivi d'activité. Cet outil permet d'avoir toute la traçabilité sur les interventions. Nous conservons ainsi un historique qui retrace la nature du problème, et la méthode utilisée pour le résoudre. Toute la documentation technique réalisée dans le cadre de projets ou de contrats est également stockée dans cet outil.

Cette base de connaissance est accessible par tous les techniciens et ingénieurs de RLG Informatique, ainsi que les interlocuteurs techniques du Client.

Les outils permettent dans la gestion des contrats :

- D'identifier un interlocuteur privilégié par contrat chez le Client, et de lui adresser toute information utile (par exemple les notifications de clôture d'incident par mail)
- D'identifier chacun des matériels ou logiciels couverts par le contrat. Il est possible de suivre par exemple tous les incidents relatifs à un poste de travail du réseau. D'autre part les versions des applicatifs métiers installés sont également renseignés, avec la date de leur mise en œuvre.
- De mettre en place des délais standards d'intervention, de pouvoir les suivre, et de mettre en place des alertes sur ces délais
- De lister toutes les demandes faites, que ce soit pour de l'assistance ou des demandes d'évolution

## 9. Guichet Unique

### Définition

RLG Informatique est votre intermédiaire pour traiter vos demandes auprès d'éditeurs ou de constructeurs tiers.

### Les prérequis

Disposer de toutes les informations nécessaires pour pouvoir faire une demande auprès du Tiers (n° d'appel, code d'accès client, mot de passe, etc.). Le Client doit également être à jour de ses abonnements auprès de ces Tiers.

### Description de la prestation

Durant la phase pilote le Client et RLG Informatique établiront conjointement la liste des contrats tiers à prendre en charge dans le présent contrat. Le but étant de pouvoir ouvrir et gérer des incidents pour le compte du Client chez d'autres prestataires (par exemple : Orange, SDIG, etc.).

Le Chef de projet RLG Informatique validera avec le Client la possibilité et l'utilité d'une telle prise en charge, et dans l'affirmative il collectera l'ensemble des informations nécessaires à ce mode de gestion dans la note de cadrage.

Le Client aura ainsi pour seul interlocuteur RLG Informatique, qui se chargera de l'ouverture de l'appel, de son suivi et de sa clôture.

Les contrats tiers gérés dans le cadre du guichet unique peuvent être :

- Contrat avec les opérateurs Internet
- Maintenance de copieurs
- Support Editeur de produit ERP
- ...

Le guichet unique ne s'applique pas au fonctionnel des logiciels métiers ou aux modes opératoires prévus pour leur utilisation.

## 10. Reporting

### Définition

Transmission périodique de RLG Informatique vers le Client sur l'activité constatée dans le cadre du contrat de service, accompagnée de nos remarques.

### Description de la prestation

Le reporting s'effectue comme suit :

- Envoi par messagerie de la liste des incidents ouverts au Support Client. Cet état répertorie les personnes qui ont ouvert un incident, sa nature et sa résolution
- Réunion avec le chef de projet, la fréquence ayant été déterminée lors de la phase pilote avec le Client.

La fréquence du reporting dépendra de la disponibilité des interlocuteurs techniques du Client.

## 11. Clause de réversibilité

### Définition

La clause de réversibilité est une disposition contractuelle qui a pour objectif de définir les conditions dans lesquelles le Client se réserve la possibilité de reprendre ou faire reprendre l'exploitation des fonctions sous contrat lors de l'expiration de celui-ci.

### Description de la prestation

Tout au long de la vie du contrat qui aura lié le Client et RLG Informatique, ce dernier aura constitué une base de connaissances contenant l'historique complet des événements survenus pendant le contrat, ainsi que l'ensemble des documentations qui auront été mises à jour. Toutes ces informations seront remises au Client à l'issue du contrat, sur un support informatique qui pourrait être un Cd-Rom, une clef USB ou autre. Des fichiers informatiques permettront de retrouver :

- Le parc du Client, avec toutes les informations relatives aux éléments de parc
- Les incidents, avec l'historique des interventions par élément de parc, interlocuteur, intervenant, solution mise en place, etc.
- Les éventuels projets dont RLG Informatique aura eu la charge
- Les procédures écrites validées par le Client

## 12. Astreinte exceptionnelle sur site ou par téléphone

### Définition

La période d'astreinte s'entend comme une période pendant laquelle le salarié, sans être à la disposition permanente et immédiate du Client, a l'obligation de rester à son domicile ou à proximité afin d'être en mesure d'intervenir pour effectuer un travail au service du Client, la durée de cette intervention étant considérée comme du travail effectif.

### Les prérequis

La demande et la planification doivent être réalisées au plus tard 15 jours avant la date d'astreinte prévue.

### Description de la prestation

Les plages horaires possibles des astreintes en dehors des horaires standards appliqués chez RLG Informatique sont :

- Du lundi au vendredi de 18h00 à 22 h et de 6h à 8h00
- La nuit de 22h à 6h
- Le samedi toute la journée
- Le dimanche et les jours fériés toute la journée

La prestation "astreinte" est facturée au tarif défini dans le contrat et les éventuelles interventions liées donnent lieu à une facturation en fonction du type et des horaires d'intervention.

Toute intervention dans le cadre de l'astreinte donnera lieu à une facturation au temps passé, avec les majorations stipulées dans le point « Interventions hors horaires », et un minimum de facturation de ½ journée.

La facturation sera mensuelle. RLG Informatique joindra un état récapitulatif des plannings d'astreintes et des interventions réalisées dans le cadre de ces astreintes pour le mois concerné.

## 13. Nettoyage disque et système

### Définition

Optimisation des performances du poste de travail par des opérations de nettoyage de celui-ci.

### Description de la prestation

Elle consiste pour chacun des postes de travail en la réalisation des opérations suivantes :

- Suppression des fichiers temporaires
- Suppression des logiciels malveillants
- Contrôle du disque (scandisk)
- Défragmentation du disque (facultatif, dépendra des versions d'OS)
- Nettoyage du registre système

## 14. Maintenance préventive

### Définition

Interventions sur site pour effectuer des contrôles sur des points déterminés au préalable afin de prévenir d'éventuelles pannes.

### Périmètre et exclusions

Périmètre postes de travail :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows 7, 8 et 10

Périmètre serveur :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows Server 2008R2, 2012, 2012R2, 2016 et 2019

Périmètre applicatifs standards :

- Logiciels Bureautiques Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint et Outlook), OpenOffice et Libre Office
- Navigateur Internet : Internet Explorer, Google Chrome et Mozilla Firefox

Périmètre équipements réseaux :

- Équipements réseaux : borne wifi, routeur, firewall, switchs, etc... (sauf équipements opérateur)

### Description de la prestation

La liste précise des points à vérifier lors des interventions de maintenance préventive, ainsi que la fréquence de ces maintenances auront été définies conjointement par le Client et le Chef de Projet RLG Informatique lors de la phase pilote. Voici un exemple des tâches qui peuvent être réalisées dans ce cadre :

- Vérification de l'espace disque restant sur le poste
- Vérification des fichiers systèmes du poste
- Vérification des diverses mises à jour sur le poste
- Vérification du niveau de mise à jour de l'antivirus
- Vérification des synchronisations des postes nomades
- Vérification des versions des équipements réseaux
- Remise d'un rapport sur les constats.
- Une « Check-list » individuelle personnalisée est établie lors de la phase pilote et reportée dans la note de cadrage.

## 15. Supervision

### Définition

Services de surveillance et de supervision des états systèmes et des équipements réseaux (présence d'un équipement, fonctionnement d'un équipement, utilisation disques durs, etc.) afin de maintenir ceux-ci dans un état de fonctionnement optimal.

### Périmètre et exclusions

Périmètre postes de travail :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows 7, 8 et 10

Périmètre serveur :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows Server 2008R2, 2012, 2012R2, 2016 et 2019

Périmètre équipements réseaux :

- Équipements réseaux : borne wifi, routeur, firewall, switchs, etc... (sauf équipements opérateur)



### Les prérequis

La fréquence des contrôles, ainsi que le contenu exact de ceux-ci, auront été définis lors de la phase pilote.

#### Description de la prestation

- Surveillance : RLG Informatique effectue des contrôles planifiés selon une fréquence définie dans le cadre du contrat

Ces contrôles sont réalisés soit par la réception automatique au Support Client des journaux à vérifier, soit par la connexion en télémaintenance sur vos systèmes.

- Supervision : RLG Informatique installe sur votre réseau des sondes qui vont envoyer de façon automatique des alertes par messagerie au Support Client lors de l'apparition de certains événements programmés au préalable.

## 16. Administration des comptes utilisateurs

### Définition

Administration des comptes utilisateurs Windows Serveur Active Directory et outils de messagerie.

### Périmètre et exclusions

Périmètre :

- Windows Serveur (Active Directory)
- Google Apps, Office 365

#### Description de la prestation

Lors d'un changement d'utilisateur dans l'entreprise, il est nécessaire de mettre à jour la liste des utilisateurs de Windows Serveur, ainsi que dans le système de messagerie.

Ces modifications peuvent survenir dans les cas suivants :

- Arrivée ou départ d'un collaborateur (selon formulaire du Groupe)
- Changement de nom d'utilisateur (selon formulaire du Groupe)
- Changement de fonction nécessitant la mise à jour des droits d'un utilisateur (selon formulaire du Groupe)
- Etc.

Toutes ces modifications ne pourront avoir lieu uniquement si le Client tient RLG Informatique régulièrement à jour des évolutions de son personnel.

## 17. Installation des mises à jour

### Définition

Installation des mises à jour mineures des logiciels du Client ainsi que les mises à jour antivirus.

### Périmètre et exclusions

Périmètre :

- Système d'exploitation : Windows
- Suite logicielle : Office, OpenOffice, Libre Office, Adobe, Java, etc...
- Antivirus : Kaspersky

Les prérequis :

Au préalable à toute mise à jour, le Client devra s'assurer que son application et ses données ont été correctement sauvegardées, et que les éventuels postes qui travaillent en réplication sur une base de données ont été répliqués, ceci afin d'éviter toute perte de données.

### Description de la prestation

RLG Informatique proposera au Client un planning et un descriptif pour la mise en œuvre des mises à jour mineures des progiciels fournis. Cette prestation n'est pas systématique et obligatoire à chaque fourniture de mises à jour mineures. S'il n'y a aucune nécessité la mise à jour peut être effectuée simultanément avec l'application d'autres mises à jour, pour éviter, par exemple, des temps d'indisponibilités trop fréquents.

## 18. Inventaire

### Définition

Inventaire des matériels et logiciels des postes de travail, ainsi que des équipements réseaux connectés à votre réseau local.

### Périmètre et exclusions

Périmètre : l'ensemble des postes de travail et équipements connectés au réseau local. Les portables utilisés de façon nomade ne pourront être inventoriés que s'ils sont présents lors des inventaires.

### Description de la prestation

Un logiciel d'inventaire pourra être installé sur votre réseau local, et procédera à l'inventaire des postes de travail et équipements connectés à ce réseau.

Les informations inventoriées sont celles nécessaires à RLG Informatique pour réaliser les prestations prévues dans le présent contrat, ainsi que celles qui auront été définies lors de la phase pilote entre le Chef de Projet RLG Informatique et le Client.

## 19. Gestion et proposition des évolutions

### Définition

Traitement des besoins d'évolution du système informatique couvert par le contrat.

### Périmètre et exclusions

La gestion de votre parc matériel et logiciel peut faire partie du contrat à sa signature. Dans le cas contraire, le loyer n'intègre que la maintenance.

### Description de la prestation

Les évolutions du système informatique peuvent avoir 2 sources :

- Le Client, qui souhaite mettre en œuvre une nouvelle fonctionnalité sur son système ou en améliorer une (mise en place de l'Active Directory, du DNS, du DHCP, etc.)
- RLG Informatique, qui de par sa connaissance du système informatique du Client est à même de faire des propositions d'évolutions de celui-ci. Ces propositions peuvent également concerner des points critiques comme la sécurité, les plans de reprise d'activité, etc. (remplacement des Windows XP, etc.)

Les demandes du Client devront être adressées au Chef de Projet RLG Informatique, qui analysera la demande et si nécessaire la redirigera vers les experts correspondants en interne. Le Chef de Projet RLG Informatique proposera ensuite au Client une démarche pour mener à bien le projet, qui peut passer par des achats de matériels et/ou de logiciels, par des prestations, par la mise en place d'une maquette, etc.

## 20. Veille technologique

### Définition

Présentation d'une nouvelle solution technologique, ou de l'état de l'art dans un domaine déterminé.

### Description de la prestation

RLG Informatique organise de façon régulière des présentations, parfois en partenariat avec des constructeurs ou éditeurs, afin de présenter à ses Clients sous contrat :

- Les dernières nouveautés ou évolutions
- Les nouvelles technologies
- L'état de l'art dans un domaine déterminé
- Les nouvelles offres de services
- Etc.

Ces présentations sont prévues en général au moins 1 mois à l'avance, RLG Informatique vous transmet une invitation à cette manifestation afin que vous puissiez bloquer votre agenda au plus tôt.

## 21. Maintenance curative

### Définition

Assistance au Client lors de la panne d'éléments matériels d'un équipement informatique ou d'un périphérique ou d'un logiciel.

### Périmètre et exclusions

Périmètre postes de travail :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows 7, 8 et 10

Périmètre serveur :

- Les environnements et produits supportés sont : Windows Server 2008R2, 2012, 2012R2, 2016 et 2019

Périmètre applicatifs standards :

- Logiciels Bureautiques Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint et Outlook) et OpenOffice
- Navigateur Internet : Internet Explorer, Google Chrome et Mozilla Firefox

Périmètre équipements réseaux :

- Équipements réseaux : borne wifi, routeur, firewall, switchs, etc... (sauf équipements opérateur)

Exclusions :

- Les consommables : le kit de maintenance qui comprend les patins de prise papier, l'unité de fusion, l'ensemble de transfert pour les imprimantes lasers, et les têtes d'impressions pour les imprimantes matricielles et jets d'encre
- Les pièces détachées pour tout matériel qui ne fait plus l'objet d'une garantie constructeur. Celles-ci seront facturées en sus
- L'installation ou le paramétrage de nouveaux périphériques ou logiciels
- La formation à l'utilisation de vos produits et matériels

En fonction du matériel défectueux (ancienneté, obsolescence, fréquence de panne, etc.), RLG Informatique pourra solliciter son remplacement. Le non-suivi de ces demandes pourra entraîner le refus de dépannage desdits matériels.

### Description de la prestation

Maintenance des matériels de type poste de travail fixe ou portable :

- Diagnostic par le Support Client
- Déclenchement d'une intervention sur site à J+1 ou en atelier à J+4
- Remplacement des éléments matériels défectueux
- Réinstallation système et sauvegarde : lors du remplacement d'un disque dur, réinstallation du système d'exploitation, ainsi que d'une éventuelle sauvegarde du poste. Si vous ne possédez aucune sauvegarde, les logiciels bureautiques, ainsi que les pilotes d'impression et réseau sont réinstallés.

Maintenance des équipements réseaux :

- Accès au Support Client pour assistance à l'utilisation
- Gestion de la garantie de votre équipement

Maintenance environnement poste de travail :

- Déclenchement d'une intervention sur site à J+1 si la résolution du dysfonctionnement n'a pas pu être réalisée par le Support Client par téléphone ou télémaintenance

Maintenance environnement applicatifs :

- Ouverture d'un ticket auprès de l'éditeur

## 22. Gestion de la garantie

### Définition

Gestion par RLG Informatique de la garantie auprès du constructeur dans le cas où RLG Informatique n'a pas la capacité à traiter la maintenance par ses services internes.

### Périmètre et exclusions

Périmètre : les matériels sous garantie constructeur

### Description de la prestation

L'interlocuteur du Client est RLG Informatique, au travers du Support Client, à sa charge ensuite d'ouvrir un incident auprès du mainteneur agréé, lequel déclenchera une intervention dans le cadre de la garantie si nécessaire.

## 23. Remplacement de pièces défectueuses

### Définition

Pour les matériels qui ne sont plus sous garantie, remplacement du ou des pièces défectueuses.

### Périmètre et exclusions

Périmètre : les matériels hors garantie constructeur

### Description de la prestation

Pour toute panne sur un matériel qui est hors garantie constructeur, RLG Informatique proposera au Client un devis pour le remplacement de la ou des pièces. Dans le cas où le devis serait accepté, il sera procédé au dépannage. Les prestations sont prises en compte dans le cadre du contrat, seules les pièces sont facturées en fin de mois.