

ARTICLES TRANQUIL IT DISPONIBLES AUPRÈS DE L'UGAP

Rédacteur : Vincent CARDON

Document valable à partir du : **25 octobre 2024**

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE TRANQUIL IT.....	2
Description de l'offre de services Tranquil IT.....	2
Le rôle de Tranquil IT avec Samba-AD et Active Directory en général.....	2
La mission, la vision de Tranquil IT et leurs bénéfices.....	2
ABONNEMENTS ET SUPPORT SAMBA-AD.....	3
Support « Éditeur » Samba-AD by Tranquil IT.....	3
Support « Intégrateur » Samba-AD by Tranquil IT.....	5
ABONNEMENTS ET SUPPORT WAPT.....	8
WAPT Enterprise.....	8
Support WAPT.....	9
SERVICES PROFESSIONNELS ET AUTRES LICENCES.....	11
Ingénieur Tranquil IT.....	11
Réorganisation Active Directory avec WAPT et ProfMig.....	11
Entiercement logiciel WAPT.....	12
Installation standard WAPT.....	12
Support à la mise en œuvre de fonctionnalités additionnelles.....	13
FORMATIONS, ATELIERS ET TRANSFERTS DE COMPÉTENCE.....	14
Préambule.....	14
Formation WAPT 2 jours intra-entreprise.....	14
Formation création de paquets WAPT.....	14
Atelier de prise en main WAPT.....	15
Atelier avancé WAPT.....	15
Transfert de compétence Samba-AD.....	15
Circuit d'achat des articles « Formations, ateliers et transferts de compétence » auprès de l'UGAP.....	18

PRÉSENTATION DE TRANQUIL IT

Basée à Nantes, nous solutionnons le désir de nos clients pour davantage de cyber-résilience et de protection contre les vulnérabilités logicielles et les défauts de configuration avec 2 produits, WAPT et Samba-AD.

WAPT permet aux entreprises et aux administrations de déployer des logiciels, des configurations, des mises à jour et des systèmes d'exploitation sur un parc Windows, Linux et macOS, comme Microsoft SCCM, WSUS et MDT mais en plus simple et avec le tampon de l'ANSSI (certification en cours de renouvellement).

Samba-AD, c'est la technologie Active Directory sous Linux pour gérer et sécuriser les identifiants, les méthodes d'authentification et les contrôles d'accès, comme Microsoft AD, là aussi en plus simple.

Description de l'offre de services Tranquil IT

Tranquil IT propose à ses clients :

- Des abonnements au logiciel WAPT, avec une tarification annuelle au poste de travail équipé de WAPT et un tarif dégressif en fonction du volume d'achat et de la durée d'engagement.
- Des abonnements à un support « Éditeur » autour d'une version durcie de Samba-AD.
- Du support professionnel sur WAPT et Samba-AD.
- Des prestations ponctuelles d'expertise et d'intégration autour de WAPT et de Samba-AD.
- Les services de Comitari, la filiale de Tranquil IT qui s'occupe des prestations standard de formation et d'accompagnement WAPT.

Le rôle de Tranquil IT avec Samba-AD et Active Directory en général

- Tranquil IT est l'intégrateur de référence de Samba-AD en France et en Europe avec une vaste expérience sur la technologie AD en général. Elle collecte des financements généralement auprès de grands donneurs d'ordres publics pour payer des évolutions fonctionnelles ou correctives dans Samba-AD, assurant la pérennité des équipes de développement.
- Grâce à tous ces efforts, Samba-AD sera en mesure d'ici la fin 2024 de cocher l'ensemble des cases du guide de durcissement Active Directory de l'ANSSI. Ainsi Samba-AD pourra être jugé sur un pied d'égalité avec Microsoft Active Directory dans un contexte d'interrogation croissante sur les questions de résilience stratégique numérique.
- En effet, de nombreuses entreprises et administrations, françaises et étrangères, ne pourront pas ou ne voudront pas confier la gestion de leurs identités et de leurs secrets à un cloud. Par exemple, de nombreuses usines ne sont pas connectées à internet. Les opportunités pour Samba-AD sont durablement dans ces niches sectorielles.

La mission, la vision de Tranquil IT et leurs bénéfices

La mission de Tranquil IT est d'apporter la tranquillité à ceux et celles qui travaillent avec l'outil informatique.

La vision de Tranquil IT est de concevoir et de commercialiser un outillage simple et multi-OS, sécurisé « by design » et agréable d'utilisation pour les administrateurs système dans les organisations publiques et privées, un outillage performant pour gérer les parcs utilisateurs, les parcs machines et les parcs applicatifs.

Tranquil IT est une rare entreprise de l'univers Cyber dont la proposition de valeur apporte des gains de productivité mesurables en plus des gains en cybersécurité.



ABONNEMENTS ET SUPPORT SAMBA-AD

Support « Éditeur » Samba-AD by Tranquil IT

Modalités du support Samba-AD « Éditeur »

- Tranquil IT propose un produit unique de support Samba-AD sous la forme d'un abonnement annuel à une configuration visant à respecter « by design » le maximum des règles de sécurité applicables à Active Directory. Si un sous-ensemble du parc ne peut pas respecter la contrainte de configuration, alors Tranquil IT propose dans le cadre du contrat « Intégrateur » une solution isolant le sous-ensemble, sans perte de fonctionnalité (ex : isolement d'un périphérique d'impression ne supportant que les échanges de fichiers avec le protocole obsolète SMBv1).
- Le code source du projet Samba utilisé dans le produit Samba-AD by Tranquil IT est libre. Néanmoins, les outils périphériques développés par Tranquil IT pour faciliter la gestion au quotidien de l'Active Directory restent la propriété intellectuelle de Tranquil IT (ex : l'outil WAPT ProfMig, scripts divers).
- Seuls les clients exploitant une configuration Samba-AD validée par Tranquil IT et dont le contrat de support est valide bénéficient du support Tranquil IT sur le périmètre supporté.
- La valeur du contrat est définie par le nombre de « devices » déclarés par l'entité bénéficiaire. Un « device » correspond à un compte machine enregistré dans l'Active Directory.

Préambule

Active Directory est un élément essentiel d'un système d'information car il gère les identités, les mots de passe et les autorisations d'accès aux ressources d'un réseau.

Samba Active Directory (Samba-AD) est un logiciel libre communautaire développé professionnellement notamment par des salariés spécialisés des entreprises Catalyst en Nouvelle Zélande et SerNet en Allemagne.

Tranquil IT est l'intégrateur le plus expérimenté en Europe sur Samba-AD.

Tranquil IT et ses clients ont sponsorisé financièrement de nombreux développements et améliorations dans le logiciel Samba-AD. Tranquil IT a également développé un ensemble d'outils pour faciliter et optimiser le travail de support de ses clients utilisant Samba-AD et travaille avec les développeurs Samba en leur remontant des analyses de comportement suboptimums ou anormaux.

Samba-AD va arriver prochainement à parité avec Microsoft Active Directory sur les plans fonctionnels et de sécurité. Arriveront alors une formidable opportunité et un formidable défi :

- L'ANSSI et les grands intégrateurs pourront commencer à recommander Samba-AD car l'outil sera en capacité de cocher l'ensemble des exigences des guides de sécurisation. Il est attendu que Samba-AD décollera alors en adoption et en popularité.
- En contrepartie, l'arrêt des développements évolutifs du fait de l'arrivée à maturité de Samba-AD provoquera une perte de revenu pour les développeurs du produit, ce qui pourrait les conduire à diminuer leur disponibilité en cas d'incident de sécurité.

Il s'agit donc dès aujourd'hui d'agir pour la pérennisation de Samba-AD en finançant durablement son Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) et son Maintien en Condition de Sécurité (MCS).

Spécifications techniques du support Samba-AD « Éditeur »

Les spécifications techniques du produit final seront affinées au fur et à mesure des nouveaux développements intégrés dans le produit. La documentation Tranquil IT définit des cas d'usage et les pratiques recommandées qui doivent être appliquées sur les réseaux clients mettant en œuvre Samba-AD by Tranquil IT.

Par exemple, il sera inclus :

- les fonctions d'identification, d'authentification et d'autorisation Active Directory ;
- les fonctions de serveur de fichiers ;
- les mécanismes cryptographiques recommandés par le guide de durcissement AD de l'ANSSI ;
- le support du NTLM dans les cas où il n'est pas possible de le remplacer par du Kerberos ou autre protocole sécurisé.



Par exemple, il sera exclus :

- les fonctions de serveur d'impression ;
- les mécanismes cryptographiques obsolètes, DES, 3DES, etc. ;
- le support des protocoles legacy SMBv1, LanMan, etc.

Si des éléments du réseaux ne peuvent pas supporter les contraintes de sécurités ou les pratiques recommandées, l'entité bénéficiaire pourra solliciter Tranquil IT dans le cadre du support « Intégrateur » pour des conseils d'intégration pour permettre le cas échéant d'isoler l'élément sans perte de fonctionnalité.

Les distributions Linux supportés sont :

- RedHat Linux et dérivées ;
- Debian Linux et dérivées.

Description des bénéfices inclus dans le support Samba-AD « Éditeur »

Cette prestation comprend :

- La fourniture sous quelques jours de versions compilées en *.rpm* et *.deb* du produit suite à la publication :
 - de version majeures du produit ;
 - de versions « Release Candidate » du produit ;
 - de versions intermédiaires de correction de défauts de sécurité ;
- L'assurance que les modifications à la base de code du produit suite à l'observation d'un défaut ou d'un fonctionnement suboptimal seront incorporées dans la base de code officielle pour éviter les déviations par rapport à master.
- La présentation à une certification CSPN (Certificat de Sécurité de Premier Niveau) selon un calendrier tri-annuel pour assurer l'application des bonnes pratiques de sécurité dans le produit Samba-AD by Tranquil IT.
- La collaboration active des équipes « core dev » pour :
 - corriger des défauts de sécurité découverts notamment dans les protocoles AD (Note : la découverte d'une partie importante des défauts de sécurité dans Microsoft-AD est aujourd'hui à créditer aux équipes « core dev ») ;
 - maintenir sur la durée un niveau de compétence élevé des équipes « core dev » pour assurer une réactivité performante en cas d'incident réclamant une résolution rapide et prioritaire ;
 - améliorer la sécurité et les fonctionnalités au-delà de ce que propose Microsoft (Note : Samba-AD a l'immense bénéfice de démarrer son expansion à partir d'une base installée faible, permettant des stratégies d'innovation tout en préservant le fonctionnement de base) ;
 - prioriser l'inclusion dans la base de code de correctifs de performance, notamment utile pour des réseaux de grande taille (i.e. éviter que nos propositions de patch restent des années dans le Bugzilla) ;
 - apporter une alternative claire, stratégique et efficace à Microsoft-AD dans une période où les organisations cherchent à mieux maîtriser leurs dépendances.
- L'accès en français à des spécialistes du produit pour faire le pont avec les équipes « core dev », alors même que les temps d'activité des équipes « core dev » puissent être sur des fuseaux horaires inconfortables.

Moyens mis en œuvre par Tranquil IT pour assurer le support Samba-AD « Éditeur »

Rôle	Ressources affectées
Point d'entrée client, expertise et suivi des demandes	Ingénieurs Tranquil IT
Développeurs gros œuvre et second œuvre	Développeurs Catalyst (NZ) ou SerNet (DE), sous la responsabilité de Tranquil IT
Développeurs finitions ou problème spécifique	Développeurs Tranquil IT

Tableau 1: Identification des moyens humains affectés au projet



L'expertise, le suivi des demandes et le développement des finitions dans Samba-AD sont assurés par du personnel interne de Tranquil IT, sans sous-traitance.

Nous distinguons les développeurs gros œuvre et second œuvre des développeurs finitions car les premiers sont spécialistes des protocoles, avec une expérience minimale de l'exploitation au quotidien d'une infrastructure mettant en œuvre de produit, et les deuxièmes seront des développeurs recherchant à optimiser la performance de la base de code en s'appuyant sur l'expérience de terrain accumulée.

Tarification du support Samba-AD « Éditeur »

- Le prix est défini dans un devis.
- Le volume de licences est déclaratif. Samba-AD ne s'arrêtera pas de fonctionner si le nombre d'équipements membres du domaine dépasse le montant déclaré.
- Les prix unitaires sont dégressifs et cumulatifs par palier.
- Au premier renouvellement, le prix global pourra être proratisé pour être calé sur une année fiscale, permettant une meilleure budgétisation pluriannuelle.
- Des licences supplémentaires pourront être souscrites en cours de contrat. Les prix seront proratisés selon les paliers de prix et le temps restant avant le prochain jalon de facturation. Ces commandes complémentaires feront l'objet d'une facturation spécifique et le nouveau volume servira de base de calcul pour l'échéance suivante.

Circuit d'achat le l'article « Support Samba-AD Éditeur » auprès de l'UGAP

1. Vous pouvez contacter l'UGAP directement pour obtenir un chiffrage pour cet article.
2. Utilisez le code produit « [SL11RE] Samba-AD by Tranquil IT » pour un contrat 1 an, 1 paiement à reconduction exprès ou bien le code produit « [SL31RE] Samba-AD by Tranquil IT » pour un contrat 3 ans, 1 paiement à reconduction exprès qui vous accorde une remise de 15 %.
3. Spécifiez la date à partir de laquelle vous voulez que le contrat démarre.
4. Spécifiez la quantité d'appareils qui seront concernés par le contrat.
5. Une demande de devis parviendra à Tranquil IT au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP.
6. Tranquil IT répondra à votre demande au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP ou bien vous contactera pour obtenir des informations supplémentaires.
7. Vous recevrez une offre UGAP que vous pourrez valider pour obtenir votre article.

Les factures d'abonnement sont émises à la date de lancement et aux dates anniversaire du contrat. Elles sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).

Support « Intégrateur » Samba-AD by Tranquil IT

Modalités du support « Intégrateur »

Ce support est un support au temps consommé. Une unité de support consiste en 20 tickets de 15 minutes, soit 5 heures valables 1 an, première échéance atteinte. Plusieurs unités de support peuvent être commandées en une seule fois. Cette prestation comprend :

- Prendre en charge les incidents d'exploitation détectés et les suivre jusqu'à leur résolution selon leurs niveaux de gravité et dans les délais décrits ci-après :
 - Identifier les conditions et l'origine de l'incident ;
 - Élaborer un scénario de reproduction de l'incident ;
 - Résoudre l'incident ou trouver une solution de contournement ;
 - Escalader si nécessaire l'incident aux équipes de développement et suivre l'incident jusqu'à sa résolution ;
 - Assister les équipes d'exploitation de l'entité bénéficiaire dans l'application des mesures correctives ;
 - Capitaliser les connaissances acquises lors de la résolution de l'incident, avec s'il y a lieu le reversement du correctif à la communauté en charge du logiciel.
- Identifier et valider des optimisations de configuration.
- Répondre aux interrogations sur le fonctionnement de Samba-AD dans son environnement d'exploitation.



- Assister les équipes d’exploitation pour les montées de version.

Niveau de gravité de l’incident	Description de la gravité de l’incident	Horaires et modalité de contact du support éditeur	Délai de prise en charge cible de l’incident	Délai d’identification de l’origine de l’incident
Gravité 1 (critique)	L’opération est en cours de production et est essentielle à l’activité de l’entreprise. Le produit est inopérant et la situation entraîne une interruption totale du travail. Aucune solution de contournement n’est disponible.	Dépose d’un ticket et appel dans la foulée à notre support technique	2 heures	2 heures suite à la prise en charge de l’incident
Gravité 2 (élevée)	Les opérations sont fortement restreintes. Des fonctions importantes sont indisponibles, bien que le travail puisse se poursuivre de manière limitée. Une solution de contournement est disponible.	Dépose d’un ticket et planification d’un appel avec notre support technique	4 heures	4 heures suite à la prise en charge de l’incident
Gravité 3 (moyenne)	Le produit ne fonctionne pas comme prévu, ce qui entraîne une perte d’utilisation mineure.	Dépose d’un ticket et planification d’un appel avec notre support technique. Alternativement, l’incident pourra être posté sur notre forum réservé aux bénéficiaires de notre offre de support « Intégrateur ».	1 jour ouvré	
Gravité 4 (faible)	Il n’y a pas de perte de service. Il peut s’agir d’une demande de documentation, d’informations générales, d’une demande d’amélioration du produit, etc.	Dépose d’un ticket et planification d’un appel avec notre support technique. Alternativement, l’incident pourra être posté sur notre forum réservé aux bénéficiaires de notre offre de support « Intégrateur ».	2 jours ouvrés	

Tableau 2: Identification des niveaux de gravité des incidents et modalités d’accès au support Samba-AD « Intégrateur »

Nota bene concernant les délais de résolution d’un incident d’exploitation

Samba-AD interagit avec de nombreuses composantes d’un système d’information, elles-mêmes souvent gérées et configurées par des équipes d’exploitation séparées. De plus, Samba-AD reste un logiciel en cours de maturation, et malgré sa qualité et sa solidité, il est certain qu’il reste des bugs inconnus de Tranquil IT et des équipes de développement. De ces faits, le support « Intégrateur » ne peut moralement pas promettre un délai engageant de résolution mais peut proposer un délai d’identification de l’origine de l’incident.

Circuit de support à distance de l’infrastructure Samba-AD de l’entité bénéficiaire

Pour assurer un niveau de service optimal, Tranquil IT recommande de pouvoir diagnostiquer à distance les incidents survenant sur les systèmes de l’entité bénéficiaire. Pour cela, Tranquil IT s’engage à prendre les mesures et les moyens de sécurité nécessaires spécifiés pour un prestataire externe de l’entité bénéficiaire.

Le diagnostic à distance pourra être fait par partage d’écran simple. Tranquil IT ne souhaite pas d’accès VPN permanent, juste un écran partagé avec un administrateur système en charge de l’exploitation du produit.

Les déplacements sur site à la demande de l’entité bénéficiaire feront l’objet d’offres spécifiques.

Méthodologie d’accès au support Samba-AD « Intégrateur »

- Dépôt des tickets de demande de résolution d’incident : <https://assistance.tranquil.it>
- Numéro de téléphone du support : **+33 (0) 240 975 757**
- Lien de visio Tranquil IT pour les partages d’écran : <https://bbb.tranquil.it/rooms/hqa-iis-5wq-rp0/join>



Pour d'avantage de réactivité, nous recommandons que le bénéficiaire du support dépose un ticket sur la plateforme d'assistance et appelle le support en renseignant son numéro de ticket sur les horaires d'ouverture définis en paragraphe .

Horaires d'ouverture du support Samba-AD « Intégrateur »

Tableau 3: Horaires d'ouverture du support téléphonique

Hors jours fériés français (UTC+1)		
Lundi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Mardi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Mercredi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Jeudi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Vendredi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30

Circuit d'achat de l'article « Support Samba-AD Intégrateur » auprès de l'UGAP

1. Vous pouvez contacter l'UGAP directement pour obtenir un chiffrage pour cet article.
2. Utilisez le code produit « [S-SUP-5H] Support Samba-AD (5hrs) » pour un contrat contenant 20 tickets de 15 minutes chacun, soit 5 heures.
3. Spécifiez la date à partir de laquelle vous voulez que le contrat démarre.
4. Spécifiez la quantité d'unités de support à laquelle vous souhaitez souscrire.
5. Une demande de devis parviendra à Tranquil IT au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP.
6. Tranquil IT répondra à votre demande au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP ou bien vous contactera pour obtenir des informations supplémentaires.
7. Vous recevrez une offre UGAP que vous pourrez valider pour obtenir votre article.

Les factures sont émises à la date de lancement et aux dates anniversaire du contrat. Elles sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).



ABONNEMENTS ET SUPPORT WAPT

WAPT Enterprise

WAPT Enterprise permet aux bénéficiaires du marché UGAP de déployer des logiciels, des configurations, des mises à jour et des systèmes d'exploitation sur des parcs Windows, Linux et macOS. WAPT simplifie le quotidien des administrateurs système en leur permettant de tenir à jour un parc petit ou grand, concentré ou dispersé, connecté ou airgappé.

Les bénéfices de WAPT sont multiples :

- Renforcement de la cybersécurité car un parc bien maîtrisé réduit les vulnérabilités et diminue les risques des attaques.
- Gain de productivité (autonomie des utilisateurs, self service)
- Amélioration de l'expérience utilisateur : Une configuration optimale des ordinateurs réduit le stress des utilisateurs et améliore leur confort, favorisant ainsi une meilleure productivité
- Optimisation de la consommation énergétique car des ordinateurs mieux configurés fonctionnent mieux.
- Augmentation de la durée de vie des équipements, car des parcs logiciels bien maîtrisés permettent de renouveler les parcs d'ordinateurs moins fréquemment.

Tranquil IT maintient un Store applicatif composé de plus de 900 références uniques de logiciels et de configurations qui couvre en grande partie les besoins des collectivités territoriales et de leurs écoles, collèges, lycées, les Administrations Centrale, les Établissements de Santé et les Établissements d'Enseignement Supérieur. Le contenu du store est testé rigoureusement et validé de manière vérifiable offrant aux Clients équipés de WAPT Enterprise une garantie élevée de sûreté et de fiabilité.

Tarifification de WAPT Enterprise

- Le prix est défini dans un devis.
- Le volume de licences est déclaratif. Si le nombre d'appareils équipés dépasse la quantité souscrite, WAPT basculera en mode dégradé permettant uniquement de supprimer des appareils de la console.
- Les prix unitaires sont dégressifs et cumulatifs par palier.
- Au premier renouvellement, le prix global pourra être proratisé pour être calé sur une année fiscale, permettant une meilleure budgétisation pluriannuelle.
- Des licences supplémentaires pourront être souscrites en cours de contrat. Les prix seront proratisés selon les paliers de prix et le temps restant avant le prochain jalon de facturation. Ces commandes complémentaires feront l'objet d'une facturation spécifique et le nouveau volume servira de base de calcul pour l'échéance suivante.

Circuit d'achat de l'article « WAPT Enterprise » auprès de l'UGAP

1. Vous pouvez contacter l'UGAP directement pour obtenir un chiffrage pour cet article.
2. Utilisez le code produit « [WL11RE] Licence WAPT Enterprise » pour un contrat 1 an, 1 paiement à reconduction exprès ou bien le code produit « [SL31RE] Licence WAPT Enterprise » pour un contrat 3 ans, 1 paiement à reconduction exprès qui vous accorde une remise de 15 %.
3. Spécifiez la date à partir de laquelle vous voulez que le contrat démarre.
4. Spécifiez la quantité d'appareils qui seront concernés par le contrat.
5. Une demande de devis parviendra à Tranquil IT au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP.
6. Tranquil IT répondra à votre demande au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP ou bien vous contactera pour obtenir des informations supplémentaires.
7. Vous recevrez une offre UGAP que vous pourrez valider pour obtenir votre article.

Les factures d'abonnement sont émises à la date de lancement et aux dates anniversaire du contrat. Elles sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).



Support WAPT

Modalités du support WAPT

Ce support est un support au temps consommé. Une unité de support consiste en 20 tickets de 15 minutes, soit 5 heures valables 1 an, première échéance atteinte. Plusieurs unités de support peuvent être commandées en une seule fois. Cette prestation consiste à :

- Prendre en charge les incidents d’exploitation détectés et les suivre jusqu’à leur résolution selon leurs niveaux de gravité et dans les délais décrits ci-après :
 - Identifier les conditions et l’origine de l’incident ;
 - Élaborer un scénario de reproduction de l’incident ;
 - Résoudre l’incident ou trouver une solution de contournement ;
 - Escalader si nécessaire l’incident aux équipes de développement et suivre l’incident jusqu’à sa résolution ;
 - Assister les équipes d’exploitation de l’entité bénéficiaire dans l’application des mesures correctives ;
 - Capitaliser les connaissances acquises lors de la résolution en intégrant si pertinent le correctif dans la base de code du logiciel.
- Identifier et valider des optimisations de configuration.
- Répondre aux interrogations sur le fonctionnement de WAPT dans son environnement d’exploitation.
- Assister les équipes d’exploitation pour les montées de version.

Niveau de gravité de l’incident	Description de la gravité de l’incident	Modalité de contact du support éditeur	Délai de prise en charge cible de l’incident	Délai d’identification de l’origine de l’incident
Gravité 1 (critique)	L’opération est en cours de production et est essentielle à l’activité de l’entreprise. Le produit est inopérant et la situation entraîne une interruption totale du travail. Aucune solution de contournement n’est disponible.	Dépose d’un ticket et appel dans la foulée à notre support technique	4 heures	4 heures suite à la prise en charge de l’incident
Gravité 2 (élevée)	Les opérations sont fortement restreintes. Des fonctions importantes sont indisponibles, bien que le travail puisse se poursuivre de manière limitée. Une solution de contournement est disponible.	Dépose d’un ticket et planification d’un appel avec notre support technique	8 heures	8 heures suite à la prise en charge de l’incident
Gravité 3 (moyenne)	Le produit ne fonctionne pas comme prévu, ce qui entraîne une perte d’utilisation mineure.	Dépose d’un ticket et planification d’un appel avec notre support technique. Alternativement, l’incident pourra être posté sur notre forum ou notre discord.	2 jour ouvré	
Gravité 4 (faible)	Il n’y a pas de perte de service. Il peut s’agir d’une demande de documentation, d’informations générales, d’une demande d’amélioration du produit, etc.	Dépose d’un ticket et planification d’un appel avec notre support technique. Alternativement, l’incident pourra être posté sur notre forum ou notre discord.	4 jours ouvrés	

Tableau 4: Identification des niveaux de gravité des incidents et modalités d’accès au support « Intégrateur »



Nota bene concernant les délais de résolution d'un incident d'exploitation

WAPT interagit avec de nombreuses composantes d'un système d'information, elles-mêmes souvent gérées et configurées par des équipes d'exploitation séparées. De plus, Samba-AD reste un logiciel en cours de maturation, et malgré sa qualité et sa solidité, il est certain qu'il reste des bugs inconnus. De ces faits, le support « Intégrateur » ne peut moralement pas promettre un délai engageant de résolution, car Tranquil IT n'est pas l'exploitant au quotidien, mais elle peut proposer un délai d'identification de l'origine de l'incident.

Circuit de support à distance de l'infrastructure Samba-AD de l'entité bénéficiaire

Pour assurer un niveau de service optimal, Tranquil IT recommande de pouvoir diagnostiquer à distance les incidents survenant sur les systèmes de l'entité bénéficiaire. Pour cela, Tranquil IT s'engage à prendre les mesures et les moyens de sécurité nécessaires spécifiés pour un prestataire externe de l'entité bénéficiaire.

Le diagnostic à distance pourra être fait par partage d'écran simple. Tranquil IT ne souhaite pas d'accès VPN permanent, juste un écran partagé avec un administrateur système en charge de l'exploitation du produit.

Les déplacements sur site à la demande de l'entité bénéficiaire feront l'objet d'offres spécifiques.

Méthodologie d'accès au support WAPT

- Dépôt des tickets de demande de résolution d'incident : <https://assistance.tranquil.it>
- Numéro de téléphone du support : **+33 (0) 240 975 757**

Pour d'avantage de réactivité, nous recommandons que le bénéficiaire du support dépose un ticket sur la plateforme d'assistance et appelle le support en renseignant son numéro de ticket sur les horaires d'ouverture définis en paragraphe .

Horaires d'ouverture du support WAPT

Tableau 5: Horaires d'ouverture du support téléphonique

Hors jours fériés français (UTC+1)		
Lundi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Mardi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Mercredi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Jedi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Vendredi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30

Circuit d'achat de l'article « Support WAPT » auprès de l'UGAP

1. Vous pouvez contacter l'UGAP directement pour obtenir un chiffrage pour cet article.
2. Utilisez le code produit « [WSUP5H] Support WAPT (5hrs) » pour un contrat contenant 20 tickets de 15 minutes chacun, soit 5 heures.
3. Spécifiez la date à partir de laquelle vous voulez que le contrat démarre.
4. Spécifiez la quantité d'unités de support à laquelle vous souhaitez souscrire.
5. Une demande de devis parviendra à Tranquil IT au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP.
6. Tranquil IT répondra à votre demande au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP ou bien vous contactera pour obtenir des informations supplémentaires.
7. Vous recevrez une offre UGAP que vous pourrez valider pour obtenir votre article.

Les factures sont émises à la date de lancement et aux dates anniversaire du contrat. Elles sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).



SERVICES PROFESSIONNELS ET AUTRES LICENCES

Ingénieur Tranquil IT

L'article « Ingénieur Tranquil IT » est une unité d'oeuvre représentant un projet simple ou bien une tâche identifiée d'un projet complexe. La valeur de l'unité d'oeuvre, sa durée et son délai d'exécution sont évalués au cas par cas, soit gratuitement si standard, soit dans le cadre d'une prestation d'audit payante.

Plusieurs prestations peuvent se ranger sous cette unité d'oeuvre :

- Audit d'évaluation de projet Samba-AD ;
- Sécurisation AD ;
- Assistance aux mises à jour Samba-AD ;
- Reporting graphique WAPT avec Grafana ;
- Assistance à la chefferie de projet ;
- Installation avancée WAPT ;
- Réalisation d'un proto-démonstrateur WAPT ;
- Réalisation d'un proto-démonstrateur Samba-AD ;
- Réalisation d'un proto-démonstrateur ProfMig ;
- Rédaction de Documents d'Architecture Technique (DAT) ;
- Rédaction de Documents d'Architecture Générale (DAG) ;
- Rédaction de Documents d'EXploitation (DEX) ;
- Rédaction de guides de prise en main ;
- Création de paquets WAPT personnalisés ;

Circuit d'achat de l'article « Ingénieur Tranquil IT » auprès de l'UGAP

1. Vous **DEVEZ** prendre contact avec Tranquil IT pour l'étude de faisabilité et la tarification de votre projet.
2. Tranquil IT co-rédige avec vous le mémoire technique qui accompagnera le chiffrage.
3. Tranquil IT recherche avec vous le titulaire du marché UGAP le mieux adapté pour porter le dossier en fonction de votre besoin.
4. Tranquil IT transmet son chiffrage, le mémoire technique et le jalonnage de facturation au titulaire du marché UGAP.
5. Vous recevrez votre devis de l'UGAP que vous pourrez valider pour lancer le projet.

Les factures pour l'article « Ingénieur Tranquil IT » sont émises à la réception des Attestations de Service Fait (ASF) validée par le Client Final selon le jalonnage de facturation planifié. Les factures sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).

Réorganisation Active Directory avec WAPT et ProfMig

L'article « Réorganisation Active Directory avec WAPT et ProfMig » est une licence à usage unique dont le volume correspond à taille du parc à traiter. Il s'agit de jeux de scripts personnalisés au contexte du Client pour préparer et automatiser des opérations d'ampleur sur des contrôleurs de domaine, leurs périphériques joints et les profils utilisateur sur les postes de travail du domaine.

L'objectif et l'utilité de cet article est de rendre autant transparentes et indolores que possible les manipulations Active Directory pour les utilisateurs, les équipes informatiques et les missions de l'Organisation.

Les opérations les plus courantes rendues possibles avec un tel article sont :

- Migrer un parc en Samba3-NT4 ou en WORKGROUP vers Samba-AD ou Microsoft AD.
- Fusionner plusieurs domaines Active Directory vers un domaine Active Directory unique (livraisons en Samba-AD ou Microsoft AD).



- Sortir un ensemble d'actifs d'un domaine Active Directory pour les créer dans un nouveau domaine (livraisons en Samba-AD ou Microsoft AD).
- Renommer un domaine Active Directory.

Cette liste n'est pas exhaustive, elle donne néanmoins une idée des capacités de l'article à produire des gains visibles en temps et en sûreté opérationnelle.

Une licence WAPT Entreprise d'une durée de 3 mois est concédée gracieusement avec cet article, permettant de cadrer la durée effective du projet.

Enfin, cet article est indissociable de sa prestation associée « Ingénieur Tranquil IT ».

Circuit d'achat de l'article « Réorganisation Active Directory avec WAPT et ProfMig » auprès de l'UGAP

1. Vous **DEVEZ** prendre contact avec Tranquil IT pour l'étude de faisabilité et la tarification de votre licence.
2. Tranquil IT co-rédige avec vous le mémoire technique qui accompagnera le chiffrage de la licence « Réorganisation Active Directory avec WAPT et ProfMig » et de la prestation indissociable « Ingénieur Tranquil IT ».
3. Tranquil IT transmet son chiffrage, le mémoire technique et le jalonnage de facturation au titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP.
4. Vous recevrez votre devis de l'UGAP que vous pourrez valider pour lancer le projet.

Les factures pour l'article « Réorganisation Active Directory avec WAPT et ProfMig » sont émises à la date de livraison des licences. Elles sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).

Entiercement logiciel WAPT

L'entiercement (escrow agreement en anglais) repose sur le dépôt des sources auprès d'un tiers de confiance. Ce dépôt permet à la fois de prouver l'antériorité des droits de propriété intellectuelle du fournisseur mais aussi de prévoir contractuellement l'accès aux sources (convention de séquestre), notamment en cas de défaillance ou d'arrêt du support du fournisseur. Ce dépôt permet, dans le cadre du modèle de contrat en annexe signé entre le fournisseur et son client, à ce dernier et lorsque les clauses libératoires sont avérées, d'avoir accès aux sources, de manière à pouvoir continuer à utiliser le logiciel ou l'équipement électronique et en assurer la maintenance corrective ou évolutive.

Circuit d'achat de l'article « Entiercement logiciel WAPT » auprès de l'UGAP

1. Vous pouvez contacter l'UGAP directement pour obtenir un chiffrage pour cet article.
2. En fonction de la durée d'engagement que vous avez choisi pour votre contrat de licences WAPT Entreprise, utilisez le code produit « [WESCR11RE] Séquestre logiciel WAPT » pour un contrat 1 an, 1 paiement à reconduction exprès ou bien le code produit « [WESCR31RE] Séquestre logiciel WAPT » pour un contrat 3 ans, 1 paiement à reconduction exprès qui vous accorde une remise de 15 %.
3. Une demande de devis parviendra à Tranquil IT au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP.
4. Tranquil IT répondra à votre demande au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP ou bien Tranquil IT vous contactera pour obtenir des informations supplémentaires.
5. Vous recevrez une offre UGAP que vous pourrez valider pour obtenir votre article.

Les factures d'abonnement sont émises à la date de lancement et aux dates anniversaire du contrat. Elles sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).

Notre modèle de contrat d'entiercement standard WAPT est disponible en téléchargement ([LibreOffice](#) / [MSWord](#)).

Installation standard WAPT

Il s'agit d'une assistance à l'installation du serveur WAPT en dernière version et des déploiements et paramétrages des premiers agents WAPT et de la console WAPT.



L'opération est organisée sur 1/2 journée, par téléphone et télé-intervention, à planifier avec les équipes techniques Tranquil IT.

L'objectif est de fournir au bénéficiaire final un outil WAPT opérationnel et les premières instructions d'usage pour un démarrage rapide et optimisé.

Circuit d'achat de l'article « Installation standard WAPT » auprès de l'UGAP

1. Vous pouvez contacter l'UGAP directement pour obtenir un chiffrage pour cet article.
2. Spécifiez le code produit « [WINST] Installation standard du serveur WAPT ».
3. Une demande de devis parviendra à Tranquil IT au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP.
4. Tranquil IT répondra à votre demande au travers du titulaire du marché multi-éditeur de l'UGAP ou bien vous contactera pour obtenir des informations supplémentaires.
5. Vous recevrez une offre UGAP que vous pourrez valider pour obtenir votre article.
6. Enfin, Tranquil IT et vous prendrez contact pour la planification et la réalisation de l'opération.

Les factures sont émises à la réception des Attestations de Service Fait (ASF) validée par le Client Final. Elles sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).

Support à la mise en œuvre de fonctionnalités additionnelles

Il s'agit de développements spécifiques dans les produits WAPT et Samba-AD, selon un cahier des charges défini par le Client final et validé par Tranquil IT.

Circuits d'achat de l'article « Support à la mise en œuvre de fonctionnalités additionnelles » auprès de l'UGAP

1. Vous **DEVEZ** prendre contact avec Tranquil IT pour l'étude de faisabilité et la tarification de votre projet.
2. Tranquil IT co-rédige avec vous le mémoire technique qui accompagnera le chiffrage.
3. Tranquil IT recherche avec vous le titulaire du marché UGAP le mieux adapté pour porter le dossier en fonction de votre besoin.
4. Tranquil IT transmet son chiffrage, le mémoire technique et le jalonnage de facturation au titulaire du marché UGAP.
5. Vous recevrez votre devis de l'UGAP que vous pourrez valider pour lancer le projet.

Les factures sont émises à la réception des Attestations de Service Fait (ASF) validée par le Client Final selon le jalonnage de facturation planifié. Les factures sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).



FORMATIONS, ATELIERS ET TRANSFERTS DE COMPÉTENCE

Préambule

La 1^{er} janvier 2023, Tranquil IT a créé sa filiale [Comitari](#), enregistrée auprès du RCS de Nantes sous le SIRET 94883904800014, pour porter les formations certifiées [Qualiopi](#) et certaines prestations standard, l'objectif étant de permettre à Tranquil IT de se focaliser sur le développement des produits et la fourniture de prestations complexes. Les articles « Formation WAPT 2 jours intra-entreprise », « Formation création de paquets WAPT », « Atelier de prise en main WAPT » et « Atelier avancé WAPT » seront exécutés par Comitari sous la responsabilité contractuelle de Tranquil IT. Enfin l'article « Transfert de compétence Samba-AD » sera exclusivement exécuté par du personnel Tranquil IT.

Formation WAPT 2 jours intra-entreprise

Programme général (programme détaillé dans ce lien)

1. Comprendre les principes fondamentaux de WAPT
2. Configurer WAPT
3. Administrer le self-service
4. Personnaliser les rapports dans WAPT
5. Utiliser WAPT WUA
6. Déployer des OS avec WAPT
7. Gérer une infrastructure multi-sites (optionnel)
8. Utiliser le store de paquets existants partagé par Tranquil IT
9. Apprendre à développer ses propres paquets WAPT
10. Créer des paquets complexes

Modalités et point de contact

- 2 journées (14h) ;
- à distance (sur site pour un complément tarifaire) ;
- 9h-12h30, 14h-17h30 ;
- 6 participants maximum.
- Contacter [Comitari](#) ou appeler le [+33 \(0\) 252 321 990](tel:+330252321990).

Formation création de paquets WAPT

Programme général (programme détaillé dans ce lien)

1. Gérer une infrastructure multi-sites (optionnel)
2. Utiliser le store de paquets existants partagé par Tranquil IT
3. Apprendre à développer ses propres paquets WAPT
4. Créer des paquets complexes

Modalités et point de contact

- 1 journée (7h) ;
- à distance (sur site pour un complément tarifaire) ;
- 9h-12h30, 14h-17h30 ;
- 6 participants maximum.



- Contacter [Comitari](#) ou appeler le [+33 \(0\) 252 321 990](tel:+330252321990).

Atelier de prise en main WAPT

Programme général

1. Présentation des grands principes de WAPT
2. Déployer les premiers paquets WAPT
3. Comprendre l'organisation par OU
4. Présentation des deux scenari WUA ou de celui choisi par l'organisation
5. Déployer WAPT Self Service
6. Se familiariser avec les affichages des informations dans la console

Modalités et point de contact

- 1/2 journée (3,5h) ;
- à distance (sur site pour un complément tarifaire) ;
- 9h-12h30 ou 14h-17h30.
- Contacter [Comitari](#) ou appeler le [+33 \(0\) 252 321 990](tel:+330252321990).

Atelier avancé WAPT

Programme général¹

1. Création de paquets avancés (selon demandes)
2. Utiliser la fonction audit
3. Utiliser les maturités
4. Optimiser la liaison à l'AD
5. Configurer le self-service
6. Trucs et astuces
7. Update du serveur
8. Dernières nouveautés
9. Plugin GLPI (optionnel)

Modalités et point de contact

- 1 journée (7h) ;
- à distance (sur site pour un complément tarifaire) ;
- 9h-12h30, 14h-17h30 ;
- 6 participants maximum.
- Contacter [Comitari](#) ou appeler le [+33 \(0\) 252 321 990](tel:+330252321990).

Transfert de compétence Samba-AD

Programme général

1. Historique de Samba-AD

- Présentation historique de MIT Kerberos à MSAD 2012R2 en passant par Windows NT4.
- Présentation historique de Samba1 à Samba-AD, challenges et opportunités du projet.

1) Le programme peut être adapté après évaluation du besoin



2. Concepts techniques de Samba-AD

- Présentation des composants Active Directory : LDAP, DNS, Kerberos, MSRPC, SMB / CIFS.
- Présentation des différences de gestion de l'authentification entre NTLM et Kerberos.
- Présentation des différentes implémentations de ActiveDirectory, implémentations du serveur SMB et des clients SMB.
- Présentation des différentes versions du protocole SMB : SMB1, SMB2 et SMB3.
- Présentation des correspondances utilisateurs Windows / Linux, les correspondances SID / UID, étude de la RFC2307.
- Présentation des correspondances ACLs et attributs étendus entre Linux et Windows.
- Explication de l'évolution du licensing Samba de GPLv2 à GPLv3, conséquences pour l'écosystème SMB.
- Présentation de l'état de l'art de Samba-AD.

3. Concepts Active Directory avancés

- Présentation du compte utilisateur, du compte machine.
- Présentation du fonctionnement du compte machine, utilité, mise à jour des keytabs kerberos.
- Présentation des concepts avancés des DNS Active Directory, champs SRV, réplication d'un domaine ou d'une forêt.
- Présentation des niveaux fonctionnels de la forêt.
- Présentation des concepts, de la répartition et de la gestion des rôles FSMO.
- Présentation des partages administratifs IPC\$, du SYSVOL et du NETLOGON.
- Présentation des limitations actuelles de Samba-AD Active Directory par rapport à Windows Active Directory.
- Déléguer des droits pour la gestion des utilisateurs.
- Rajouter des schémas non-standard à l'annuaire Samba-AD.

4. Concepts Kerberos

- Présentation de Kerberos.
- Présentation de la RFC2743 et du standard GSSAPI.
- Gérer les SPNs pour la kerbérisation des CNAMES correspondant aux serveurs de fichiers.

5. Mettre en place Samba-AD Active Directory

- Compiler Samba-AD et installation, et / ou usage d'un paquetage *.deb*.
- Créer un nouveau domaine et intégration d'un poste client Windows.
- Gérer un domaine avec les outils en ligne de commande Samba-AD.
- Créer un utilisateur, d'un groupe, d'une unité organisationnelle.
- Créer des utilisateurs en masse à l'aide de scripts.
- Configurer et paramétrer le NTP signé.
- Intégrer un serveur membre Windows, vérification de la cohérence des horloges.
- Identifier les composants Samba-AD à sauvegarder et à restaurer.
- Identifier les indicateurs à surveiller pour le bon fonctionnement global de Samba-AD.
- Configurer les stratégies de mots de passe du domaine.

6. Maîtriser les GPO

- Présentation du fonctionnement de la GPO, avec le SYSVOL et le rattachement à l'arbre AD.
- Créer une GPO de base.
- Appliquer une GPO au niveau d'une unité organisationnelle ou bien à travers des filtres WMI.
- Valider la bonne application de la GPO sur les postes concernés.

7. Mettre en place une réplication Active Directory

- Notion de réplication entre deux Active Directory, présentation du DRS (Directory Replication Service).
- Fonctionnement du service de réplication FRS pour le SYSVOL et le NETLOGON, fonctionnement sous Windows et sous Linux.
- Lancement de la réplication.



- Afficher les rôles FSMO dans un environnement multi-AD.
- Restaurer un Samba-AD en cas de force majeure (disaster recovery).
- Vérifier le bon fonctionnement de la réplication DRS.
- Utiliser un Active Directory Read Only (RODC) sur les sites distants.
- Configurer le choix de l'Active Directory par défaut pour l'authentification sur les sites distants.
- Configuration des stratégies de réplication des hashes de mots de passe sur les sites distants.

8. Diagnostiquer et résoudre les problèmes les plus courants

- Diagnostiquer et résoudre les problèmes DNS.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes NTP.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes de réplication.
- Utiliser un dispositif de distribution de paramètres réseau avec réservation de bail IP (DHCP avec baux IP fixes) pour diminuer la fréquence et l'incidence des problèmes.

9. Appliquer les concepts aux cas les plus courants rencontrés en entreprise

- Intégrer des serveurs de fichiers membres Linux.
- Installer Samba3 sur un serveur membre.
- Configurer la base du serveur Samba3 membre.
- Intégrer kerberos du serveur, vérification de son bon fonctionnement.
- Mettre en place les extensions filesystem pour le bon fonctionnement des ACL / EA Windows.
- Mettre en place le mapping SID / UID à l'aide de SSSD, et présentation de Winbind.
- Créer les partages de fichiers pour les utilisateurs.
- Créer les répertoires HOME pour les utilisateurs.

10. Migrer de manière transparente

Par migration transparente, il est entendu une méthode qui ne nécessite pas l'intervention d'un technicien pour basculer manuellement un par un les postes du réseau vers le nouvel environnement. Ces méthodologies transparentes, correctement appliquées, suppriment toute charge manuelle et garantissent un résultat maîtrisé.

(a) Samba-AD3 vers Samba-AD

- Mettre en place l'environnement de bac à sable.
- Dupliquer votre environnement actuel dans l'environnement de simulation.
- Nettoyer la LDAP pour la compatibilité avec Active Directory Samba-AD.
- Aspirer la LDAP dans l'Active Directory Samba-AD.
- Vérifier le bon fonctionnement des comptes utilisateurs.
- Vérifier la conservation des comptes Machines.

(b) Win2000 / Win2003 vers Samba-AD

- Dupliquer l'environnement actuel win2000 / win2003 dans l'environnement de simulation.
- Appliquer la méthode de migration vers Samba-AD.

(c) NT4 vers Samba-AD

- Dupliquer l'environnement actuel NT4 dans l'environnement de simulation.
- Appliquer la méthode de migration progressive par l'intermédiaire de win2003 vers Samba-AD.

Modalités et point de contact

- 3 journées (21h) ;
- à distance (sur site pour un complément tarifaire) ;
- 9h-12h30, 14h-17h30 ;
- 6 participants maximum.
- Contacter [Tranquil IT](#) ou appeler le [+33 \(0\) 240 975 755](tel:+330240975755).



Circuit d'achat des articles « Formations, ateliers et transferts de compétence » auprès de l'UGAP

1. En fonction de l'article de cette section que vous sélectionnez, vous **DEVEZ** prendre contact soit avec Tranquil IT, soit avec Comitari pour connaître les disponibilités des intervenants, choisir si la prestation sera réalisée à distance ou bien sur site et spécifier vos contraintes particulières.
2. Tranquil IT transmet son chiffrage et le plan de formation au titulaire du marché UGAP.
3. Vous recevez votre devis de l'UGAP que vous pouvez valider pour lancer le projet.

Les factures sont émises à la réception des Attestations de Service Fait (ASF) validée par le Client Final selon le jalonnage de facturation planifié. Les factures sont payables sous 30 jours sans escompte, sinon selon les conditions du vecteur de contractualisation (UGAP).

