

Contenu technique des prestations

V1.6

Table des matières

1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	3
1.1 Objet.....	3
1.2 Périmètre.....	3
2 ARCHITECTURE TECHNIQUE GÉNÉRALE.....	4
3 PRESTATIONS D'INSTALLATION.....	5
3.1 Installation Monoposte.....	5
3.2 Installation Réseau local.....	6
3.3 Installation Cloud.....	7
4 PRESTATIONS DE MAINTENANCE.....	8
4.1 Communication avec l'utilisateur métier.....	8
4.2 Communication avec l'utilisateur technique.....	8
4.3 Résolution de bugs.....	9
4.4 Demande de fonctionnalités.....	9
4.5 Mises à jour.....	10
4.6 Réinstallations.....	10
5 PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES.....	11
5.1 Système d'authentification.....	11
5.2 Logiciel RH.....	12
5.3 Sauvegarde.....	13
5.4 Transfert de données provenant de Bureau Mobile.....	14
5.5 Transfert de données provenant d'un autre ESO.....	15
5.6 Accompagnement à l'installation de mise à jour.....	16

1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 Objet

Ce document décrit le contenu des prestations techniques de l'ACSIE pour son application « ESO », acronyme de « E-Social Office ». Cette application est à destination des assistantes sociales.

Les prérequis indiqués dans le Dossier Architecture Technique sont indispensables pour la réalisation de ces prestations. Dans la suite du document, les éléments marqués « En option » sont réalisables si inclus explicitement dans un devis, les éléments marqués « Inclus si fourni » sont réalisables si le client fournit les informations nécessaires..

Ce document ainsi que d'autres documents d'assistance, des informations de maintenance et des mises à jour de l'application par les services de l'ACSIE sont disponibles via le site internet dédié "download.eso-online.fr".

1.2 Périmètre

Il couvre les fonctionnalités relatives à la gestion des dossiers sociaux des salariés d'une entreprise par une assistante sociale.

Ce dispositif permet de proposer aux assistantes sociales les fonctionnalités :

- Gestion de fiche de personnel avec informations administratives
- Gestion de dossier social de personnel avec informations de suivi
- Gestion d'outils liés aux points ci-dessus (Carnet d'adresses, Statistiques, etc.)

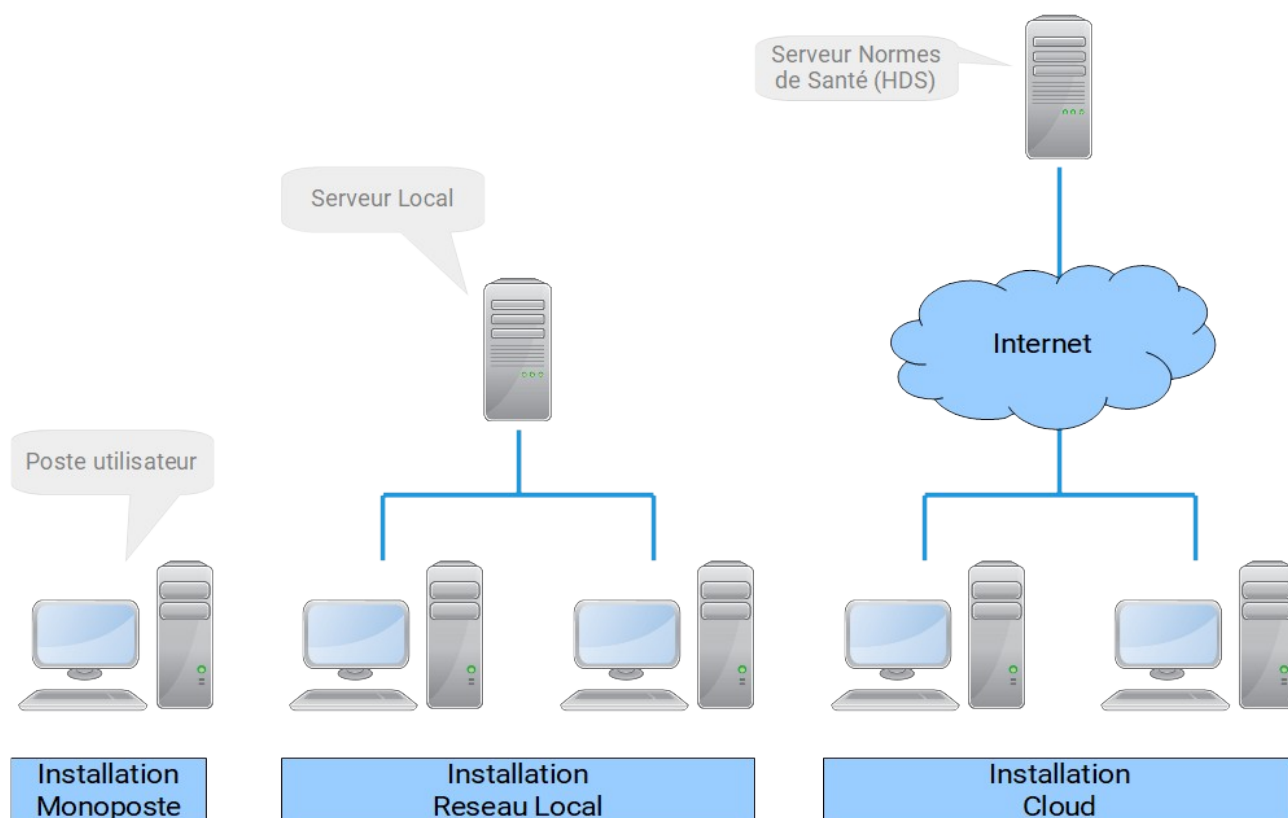
Certaines fonctionnalités non critiques (fiche administrative, statistiques, carnet d'adresses, installation de module) pourront être accessibles à du personnel non social (secrétaire, administrateur informatique, etc.) selon des réglages spécifiques.

2 ARCHITECTURE TECHNIQUE GÉNÉRALE

Trois types d'installation sont possibles :

- Installation monoposte : le poste de l'utilisateur héberge l'application.
- Installation Réseau local : un serveur héberge localement l'application, le ou les postes utilisateurs se connectent à ce serveur pour utiliser l'application.
- Installation Cloud : Le ou les postes utilisateurs se connectent à un serveur Cloud sécurisé via internet.

Le schéma suivant illustre ces trois cas sans faire apparaître les éléments complexes (pare-feu, routeurs, etc.) qui ne sont pas traités dans ce document.



3 PRESTATIONS D'INSTALLATION

3.1 Installation Monoposte

Dans le cadre d'une installation monoposte, le poste utilisateur héberge l'application.

La prestation de l'ACSIE pour une installation monoposte comprend les éléments suivants :

Prestation	Statut
Prise à distance du poste cible	Inclus
Installation d'un gestionnaire Apache/PHP/BDD type uWamp	Inclus
Installation d'un module de cryptage type Ioncube	Inclus
Installation d'un module de décompression type Zlib	Inclus
Installation du logiciel ESO	Inclus
Paramétrage de base ESO : Nom de l'entreprise, Adresse, Logo	Inclus si fourni
Paramétrage de base ESO : Listes	Inclus si fourni
Paramétrage de base ESO : Personnalisation des courriers type	Inclus si fourni
Création d'un compte admin dans ESO	Inclus
Création d'un compte pour chaque utilisateur (selon licence)	Inclus
Paramétrage des comptes : Identifiant, Nom, prénom, Titre	Inclus
Test du programme	Inclus
Résolution de problème lié au logiciel	Inclus
Résolution de problème autres ¹	Non inclus
Installation d'un système de sauvegarde	Non inclus
Déplacement pour réalisation en présentiel	En option

¹ Les problèmes liés à l'environnement par exemple : pas de droit admin sur le poste, blocage des logiciels de prise à distance, liaison internet instable, etc.

3.2 Installation Réseau local

La prestation de l'ACSIE pour une installation réseau local comprend les éléments suivants :

Prestation	Statut
Prise à distance du poste cible	Inclus
Installation du système d'exploitation	Non inclus
Installation de machines virtuelles	Non inclus
Installation d'un module Web Apache	En option
Installation d'un module WEB PHP	En option
Installation d'un module WEB de décompression type Zlib	En option
Installation d'un module WEB de cryptage type Ioncube	En option
Installation d'un module BDD Mariadb	En option
Installation du logiciel ESO (BDD) : Création de Database et User	Inclus
Installation de logiciel ESO (FICHIERS) :	Inclus
Paramétrage de base ESO : Nom de l'entreprise, Adresse, Logo	Inclus si fourni
Paramétrage de base ESO : Listes	Inclus si fourni
Paramétrage de base : Personnalisation des courriers type	Inclus si fourni
Création d'un compte admin dans ESO	Inclus
Création d'un compte pour chaque utilisateur (selon licence)	Inclus
Paramétrage des comptes : Identifiant, Nom, prénom, Titre	Inclus
Test du programme	Inclus
Résolution de problème lié au logiciel	Inclus
Installation identique sur une plateforme de TEST et PRODUCTION	Inclus
Résolution de problème autres ¹	Non inclus
Installation d'un système de sauvegarde	Non inclus
Déplacement pour réalisation en présentiel	En option

¹ Les problèmes liés à l'environnement par exemple : pas de droit admin sur les dossiers du serveur, blocage des transferts de fichier par un logiciel de sécurité du réseau local type WAF, liaison internet instable, etc.

3.3 Installation Cloud

La prestation de l'ACSIE pour une installation Cloud comprend les éléments suivants :

Prestation	Statut
Prise à distance du serveur cible (interne à l'ACSIE)	Inclus
Installation du système d'exploitation	Inclus
Installation de machines virtuelles	Inclus
Installation d'un module Web Apache	Inclus
Installation d'un module WEB PHP	Inclus
Installation d'un module WEB de décompression type Zlib	Inclus
Installation d'un module WEB de cryptage type Ioncube	Inclus
Installation d'un module BDD Mariadb	Inclus
Installation du logiciel ESO (BDD) : Création de Database et User	Inclus
Installation de logiciel ESO (FICHIERS) :	Inclus
Paramétrage de base ESO : Nom de l'entreprise, Adresse, Logo	Inclus si fourni
Paramétrage de base ESO : Listes	Inclus si fourni
Paramétrage de base : Personnalisation des courriers type	Inclus si fourni
Création d'un compte admin dans ESO	Inclus
Création d'un compte pour chaque utilisateur (selon licence)	Inclus
Paramétrage des comptes : Identifiant, Nom, prénom, Titre	Inclus
Test du programme	Inclus
Résolution de problème lié au logiciel	Inclus
Résolution de problème autres ¹	Non inclus
Installation d'un système de sauvegarde	Inclus
Mise à disposition d'une plateforme de TEST commune à tous les clients	Inclus
Mise à disposition d'une plateforme de TEST personnalisée	En option

¹ Les problèmes liés à l'environnement du client par exemple : Pas de navigateur web récent, Blocage de notre site web par un logiciel de sécurité du réseau chez le client, Liaison internet instable, etc.

4 PRESTATIONS DE MAINTENANCE

4.1 Communication avec l'utilisateur métier

Les utilisateurs peuvent nous contacter à tout moment en cas de problème. La prestation de maintenance comprend :

Prestation	Statut
Réponse aux questions simples concernant le logiciel ESO	Inclus
Réponse aux questions complexes concernant ESO (si besoin formation)	En option

Le délais de réponse est en moyenne de 1/2 journée.

4.2 Communication avec l'utilisateur technique

Les intervenants techniques peuvent nous contacter à tout moment en cas de question. La prestation de maintenance comprend :

Prestation	Statut
Réponse aux questions techniques simples concernant le logiciel ESO	Inclus
Réponse aux questions techniques complexes concernant ESO	Inclus

Le délais de réponse est en moyenne de 2 jours.

4.3 Résolution de bugs

Les utilisateurs métiers ou les intervenants techniques peuvent nous contacter à tout moment en cas de bug du logiciel. La prestation de maintenance comprend :

Prestation	Statut
Réponse de prise en charge des bugs du logiciel ESO	Inclus
Résolution des bugs du logiciel ESO et fourniture de correctif	Inclus

Le délais de réponse est en moyenne de 1 jour et la résolution dépend du problème remonté.

4.4 Demande de fonctionnalités

Les utilisateurs métiers ou les intervenants techniques peuvent nous contacter à tout moment en cas d'identification de fonctionnalité à ajouter au logiciel.

La prestation de maintenance comprend :

Prestation	Statut
Prise en charge de la demande	Inclus
Étude de la faisabilité de la fonctionnalité	Inclus
Développement de la fonctionnalité sur mesure selon devis	En option

Le délais de réponse est en moyenne de 1 jour et la réalisation peut prendre de plusieurs jours à plusieurs mois selon la complexité de la demande.

4.5 Mises à jour

Des mises à jour sont proposées périodiquement. La prestation de maintenance comprend :

Prestation	Statut
Mise à disposition des mises à jour du logiciel sur download.eso-online.fr	Inclus
Mise à disposition de notice d'installation sur download.eso-online.fr	Inclus
Installation des mises à jour pour les installations Cloud	Inclus
Installation des mises à jour pour les installations Monoposte ¹	En option
Installation des mises à jour pour les installations Réseau local ¹	En option

¹ Les prestations d'installation de mises à jour pour les installations Monoposte et Réseau local sont décrites dans le chapitre des prestations complémentaires.

4.6 Réinstallations

Les réinstallations de ESO ne sont pas incluses par défaut dans le contrat de maintenance.

Prestation	Statut
Réinstallation de ESO suite une obsolescence matérielle	En option
Réinstallation de ESO toutes autres causes	En option

5 PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

5.1 Système d'authentification

Par défaut, le logiciel « ESO » possède ses propres comptes utilisateurs. Un module permet une interconnexion avec un annuaire d'authentification (LDAP). Ce module n'est pas inclus par défaut.

La mise en place du module LDAP comprend les éléments suivants :

Nous contacter pour ces informations.

5.2 Logiciel RH

Un module permet une interconnexion avec un logiciel RH (Relations Humaines) et une synchronisation des données administratives des salariés via un fichier d'échange. Une documentation annexe donne plus d'information sur ce module. Ce module n'est pas inclus par défaut.

La mise en place du module RH comprend les éléments suivants :

Prestation	Statut
Fourniture du module de Synchronisation pour ESO avec sa notice	Inclus
Ajout du module à ESO si un accès est fourni	Inclus
Fourniture de la liste de tous les champs synchronisables	Inclus
Fourniture d'un fichier CSV d'exemple	Inclus
Réalisation d'un module d'extraction RH générant le CSV à synchroniser	Non inclus
Conseils au client pour la réalisation de son fichier d'échange	Inclus
Tests si un accès est fourni	Inclus
Synchronisation de champs ESO existants supplémentaires (si possible)	En option
Ajout de synchronisation avec des champs ESO inexistant	Non inclus
Mise en place d'une tâche planifiée si un accès est fourni	En option

5.3 Sauvegarde

Le logiciel n'a pas de module de sauvegarde en dehors des installations Cloud.

Pour les installation Monopostes et Réseau local, les sauvegardes doivent être effectuées par le client. Elles pourront être par exemple programmées au niveau système (snap serveur, dump bdd réguliers, copie régulière des dossiers du logiciel, du logiciel d'hébergement quand celui-ci a été installé, etc.). Les sauvegardes doivent également être sécurisées, de préférence sur d'autres machines.

Pour les installation Cloud, la prestation de sauvegarde est incluse et comprend les éléments suivants :

Prestation	Statut
Sécurisation des données sur serveur Hébergement de Santé par IBM ¹	Inclus
Sauvegarde journalière supplémentaires (fichiers, BDD et machine)	Inclus
Sauvegardes pour les installations Monoposte et réseau local	Non inclus

¹ Nous contacter pour plus d'informations

5.4 Transfert de données provenant de Bureau Mobile

Le logiciel gère l'importation des données provenant du logiciel Bureau mobile. Ce module n'est pas inclus par défaut. Le client doit avoir en sa possession la base de données Bureau Mobile ainsi que la clé de cryptage Bureau Mobile. La prestation d'Export / Import de données depuis Bureau mobile et vers ESO comprend :

Prestation	Statut
Récupération de la base de données Bureau Mobile	Non inclus
Récupération de la clé de cryptage Bureau Mobile	Non inclus
Installation SQL server compatible avec version BM client (chez ACSIE)	Inclus
Conversion SQL de la BDD BM selon sous version (si nécessaire)	Inclus
Import de la base de données Bureau Mobile	Inclus
Décryptage de la base de données Bureau Mobile	Inclus
Génération de la clé de cryptage ESO et préparation d'un ESO Transfert	Inclus
Transfert SQL Server / Base de données ESO et cryptage des données	Inclus
Récupération des informations des utilisateurs BM et transfert ESO	Inclus
Export en une archive ESO	Inclus
Import dans la ou les plateforme ESO client	Inclus
Vérifications d'intégrité et corrections	Inclus

Veuillez noter que Bureau Mobile et ESO sont deux logiciels différents. Certains champs ne seront pas importés soit parce qu'ils n'existent pas sur ESO, soit parce que leurs types diffèrent, soit simplement parce que le transfert n'est pas prévu dans notre programme. N'hésitez pas à nous contacter pour vérifier la validité des champs exportables qui vous seraient utiles.

Veuillez noter également que les vérifications d'intégrité et les corrections sont généralement assez longues. Une vérification par le client est indispensable, de nombreux utilisateurs de Bureau Mobile n'utilisant pas systématiquement les champs pour l'utilisation indiquée dans Bureau Mobile.

5.5 Transfert de données provenant d'un autre ESO

Le logiciel gère l'exportation et l'importation manuelles de ses données via un module. La copie de la Base de Données (type dump) sur une autre serveur ne fonctionnera pas pour des raisons de sécurité.

Ce module n'est pas inclus par défaut. Si vous avez acheté le module, la prestation d'Export / Import de données depuis et vers ESO comprend :

Prestation	Statut
Export des données depuis le ESO Source	Inclus
Formatage et préparation du ESO Cible	Inclus
Import des données vers le ESO Cible	Inclus
Vérifications d'intégrité et corrections	Inclus
Installation identique sur une plateforme de TEST et PRODUCTION	Inclus

Veuillez noter que les vérifications d'intégrité et les corrections peuvent être assez longues selon de nombreux critères (Encodages des données source et destination liés à l'environnement, Manipulations particulières effectuées par le client directement sur la Base de données, Recueil éventuel d'erreurs de base de données, différence de version de SGBD, politique de sécurité sur la machine cible différente, etc.)

5.6 Accompagnement à l'installation de mise à jour

Une mise à jour consiste généralement à un écrasement de fichiers PHP et une vérification appropriée des droits de ceux-ci.

Cependant lors de mise à jour majeur, le client peut demander un accompagnement personnalisé pour la réalisation de cette opération.

Cette prestation n'est pas incluse par défaut pour les installations Monoposte et Réseau local. Si vous avez acheté la prestation, celle-ci comprend les éléments de la page suivante :

Prestation	Statut
A – PRÉREQUIS	
Échanges avec le client et explications générales	Inclus
Vérifications et tests de la prise à distance	Inclus
Définition des dates de mise à jour PRE-PRODUCTION et PRODUCTION	Inclus
Préparation des fichiers spécifiques (selon version ESO, PHP, BDD, ...) ¹	Inclus
B – PRE PRODUCTION	
Vérification de l'existence de sauvegardes	Inclus
Assistance à la copie des nouveaux fichiers ou réalisation par nos soins	Inclus
Vérifications techniques	Inclus
Assistance à la gestion des droits ou aux problèmes d'accès	Inclus
Vérification de fonctionnement avec le personnel métier	Inclus
Adaptation du code et corrections si problème lié au logiciel	Inclus
C – PRODUCTION (<i>procédure identique</i>)	
Vérification de l'existence de sauvegardes	Inclus
Assistance à la copie de nouveaux fichiers ou réalisation par nos soins	Inclus
Vérifications techniques	Inclus
Assistance à la gestion des droits ou aux problèmes d'accès	Inclus
Vérification de fonctionnement avec le personnel métier	Inclus
Adaptation du code et corrections si problème lié au logiciel	Inclus
D – Autres	
Demi-journée de formation des utilisateurs	En option
Adaptation du code et corrections si problème lié à l'environnement ²	En option
Modification d'ESO pour correspondre à un besoin privé ³	Non inclus

¹ Dans la limite du document d'architecture technique spécifiant les prérequis.

² Par exemple utilisation d'une version de SGBD non prise en charge dans le document d'architecture technique, blocage du pare-feu des téléchargements des fichiers sur le réseau, etc.

³ Bien que les retours utilisateurs guident fortement le développement d'ESO, la prestation de mise à jour a pour but d'amener l'utilisateur à la dernière version standardisée du logiciel et non de modifier cette dernière pour correspondre aux besoins de l'utilisateur.