



*" La libre expression de
votre systeme d'information "*

CONTRAT DE SUPPORT

Présentation Commerciale



BP 11 - 74420 Boège
Tél : +33 (0)4 50 35 60 02
Mob : +33 (0)6 63 09 00 49

info@libra-linux.com

www.libra-linux.com

TABLE DES MATIÈRES

1. Le support professionnel LibrA-Linux.....	3
1.1. Les avantages de notre support.....	3
1.1.1. Large périmètre technique.....	3
1.1.2. Du support en français.....	3
1.1.3. Un suivi de qualité	3
1.2. Notre définition du support.....	3
1.2.1. Définition des niveaux de support.....	4
1.2.2. Conseil et veille technologique.....	4
1.2.3. Assistance sur site.....	5
2. Les formules de contrat de support.....	6
2.1. Contrat Pack : LibrA-HELP 10-20-50-100.....	6
2.1.1. Contenu de l'offre :.....	6
2.1.2. Durée du contrat.....	6
3. Description des procédures.....	7
3.1. A la réception du contrat.....	7
3.2. Ouverture d'un ticket / dossier.....	7
3.3. Suivi d'un ticket / dossier.....	8
4. Catalogue des composants Open Source supportés.....	10
5. Tarifs des contrats de support.....	11

1. Le support professionnel LibrA-Linux

LibrA-Linux propose de répondre à la demande des entreprises en matière d'accompagnement et d'assistance, sur les technologies Open Source. Ce support offre une couverture des systèmes d'exploitation proposés dans les distributions :

- Red Hat (Standard et Enterprise Linux), Fedora, CentOS
- Debian, Ubuntu
- SuSE

Notre support couvre par ailleurs, nos solutions d'infrastructure Linux et s'adapte à un grand nombre de solutions utilisant des composants Open Source.

Le large périmètre technique de notre offre de support permet de garantir une qualité constante, et de proposer des prestations assurant une continuité et une cohérence du service :

- **au quotidien** : différents types de contrats de support annuels incluant support et assistance, conseil et veille technologique.
- **ponctuellement** : gamme de prestations et services (audit, installation, intégration de solutions d'infrastructure Linux, et formations...) destinées à accompagner nos clients dans leurs projets informatiques.

1.1. Les avantages de notre support

1.1.1. Large périmètre technique

Le périmètre technique que nous proposons n'est pas prédéfini, mais allie **assistance** à l'installation de serveur sous Linux, **résolution d'incidents** ou anomalies, **expertise** sur des composants Open Source (Apache, Bind, Postfix, OpenLDAP, iptables, kernel...), **conseil** et **veille technologique** sur les logiciels libres et solutions Linux.

1.1.2. Du support en français

Les prestations de support offertes par **LibrA-Linux** sont entièrement en français, ce qui permet une meilleure compréhension et donc, une résolution plus rapide des incidents.

1.1.3. Un suivi de qualité

Le client peut déclencher un nouveau ticket, par email ou via l'**interface web dédiée** à notre support professionnel, qui permet un suivi en temps réel des dossiers ou tickets créés. Le client est automatiquement averti par email lorsqu'une étape est franchie dans la résolution de son ticket.

1.2. Notre définition du support

LibrA-Linux propose un support de niveaux 1, 2 et 3 depuis l'installation jusqu'à la configuration en passant par l'amélioration des performances, la maintenance des logiciels, la maintenance corrective, le conseil et la veille technologique.

Notre offre de support se décline selon plusieurs formules adaptées aux contraintes des entreprises :

- Contrat forfaitaire à l'heure
- Contrat annuel avec appels et nombre de dossiers illimités

Tous nos contrats comprennent la possibilité d'obtenir de l'assistance sur site (cf chapitre [Assistance sur site](#))

1.2.1. Définition des niveaux de support

Tous les niveaux de support sont pris en charge : niveau 1, 2 et 3.

Niveau 1 : En général un incident de "niveau 1" est résolu rapidement (souvent lors du premier appel). Il correspond à un problème simple, facilement identifiable, ou dont la solution est déjà dans la base de connaissance.

Niveau 2 : Le "niveau 2" fait référence à un incident plus complexe qui nécessite souvent la reproduction du problème sur un serveur de notre laboratoire. Si les informations en possession de l'ingénieur support ne sont pas suffisantes, ce dernier se fera communiquer les éléments manquants par email ou via notre interface Web.

Niveau 3 : Si le problème n'est pas résolu, l'incident sera classé "niveau 3". Une procédure de "debug" sera mise en oeuvre et pourra éventuellement aboutir à un correctif du code source. Ce niveau implique d'établir un diagnostic précis du problème soumis en reproduisant l'incident sur un environnement fonctionnellement équivalent à celui sur lequel le dysfonctionnement a été constaté.

Lorsqu'un correctif ne peut être mis à disposition du client dans un délai acceptable, au regard des contraintes de production, **Libra-Linux** s'engage à mettre en oeuvre les moyens permettant de redémarrer le service, sous la forme de solution de contournement.

D'une manière générale, **Libra-Linux** s'impose une obligation de moyens pour résoudre et/ou contourner le problème du client (déplacement sur site, reproduction locale du problème, escalade aux mainteneurs et développeurs des composants Open Source..)

Durant toute la vie de l'incident, le client sera tenu informé des différentes étapes de résolutions de l'incident, grâce à un [suivi historique](#) via notre interface Web.

Lors de la clôture de l'incident, un email est envoyé automatiquement au contact défini comme responsable de l'appel.

1.2.2. Conseil et veille technologique

Soucieux de fonder une relation forte avec ses clients, **Libra-Linux** propose dans tous ses contrats de support, la possibilité d'ouvrir un dossier **conseil** apportant au client des éléments d'expertise et d'information quant à l'évolution des solutions existantes mises en place, ou sur l'étude de nouvelles solutions logicielles Open Source.

Libra-Linux consacre une partie de son temps à suivre les dernières évolutions des logiciels et architectures Open Source. Il existe plusieurs niveaux de veille technologique : depuis la lecture de news sur les sites spécialisés, jusqu'aux tests en laboratoire qui permettent de valider le fonctionnement d'un logiciel sur différents types de plates-formes.

1.2.3. Assistance sur site

Tous nos contrats incluent la possibilité d'obtenir une assistance sur le site du client. Celle-ci sera nécessaire dans le cas où l'assistance à distance ne peut être suffisante. L'utilisation de l'assistance sur site dans nos contrats pack horaires, entraînera le décompte de votre crédit temps du double d'heures consacrée à résoudre l'incident si la durée de l'intervention est inférieure à 4 heures.

Selon la localisation géographique du site d'intervention, LibRA-Linux facturera les frais de déplacement qu'entraînent cette assistance sur site.

2. Les formules de contrat de support

2.1. Contrat Pack : LibrA-HELP 10-20-50-100

Les forfaits **LibrA-HELP 10-20-50-100** représentent la méthode la plus souple pour obtenir du support professionnel. Ils consistent en la mise à disposition de packs horaires de 10, 20, 50 et 100 heures de support.

Le nombre d'heure doit s'entendre en temps passé à résoudre l'incident ou le dossier ouvert, et non en temps passé au téléphone, les interventions étant décomptées à l'échelle du ¼ d'heure.

Lorsque 80% du crédit temps du contrat a été consommé, **LibrA-Linux** vous avertit, vous laissant ainsi le temps de renouveler votre Pack si vous le jugez nécessaire.

2.1.1. Contenu de l'offre :

- Support téléphonique / email / Web du lundi au vendredi de 9h à 18h
- Crédit temps de 10, 20, 50 ou 100 heures selon le pack souscrit
- Les interventions sont décomptées à l'échelle du ¼ d'heure
- Prise en compte des tickets/dossiers entre « immédiat » et 4 heures
- Support sur les distributions Linux de [notre catalogue](#)
- Expertise sur les composants Open Source du catalogue (cf "[Catalogue des composants Open Source supportés](#)")
- Conseil et veille technologique
- Suivi de qualité des tickets/dossiers par email et/ou via notre interface Web
- Notification de la fermeture de dossier par email, avec résumé
- Assistance et déplacement sur site (selon les conditions du chapitre "[Assistance sur site](#)")
- Assistance à distance par télé-intervention (connexions SSH et restreintes depuis notre laboratoire)

2.1.2. Durée du contrat

- Le forfait est valable 1 an. En cas d'épuisement du forfait horaires avant la fin du contrat, il est possible de reprendre un forfait (10, 20, 50 ou 100 heures suivant le besoin).

3. Description des procédures

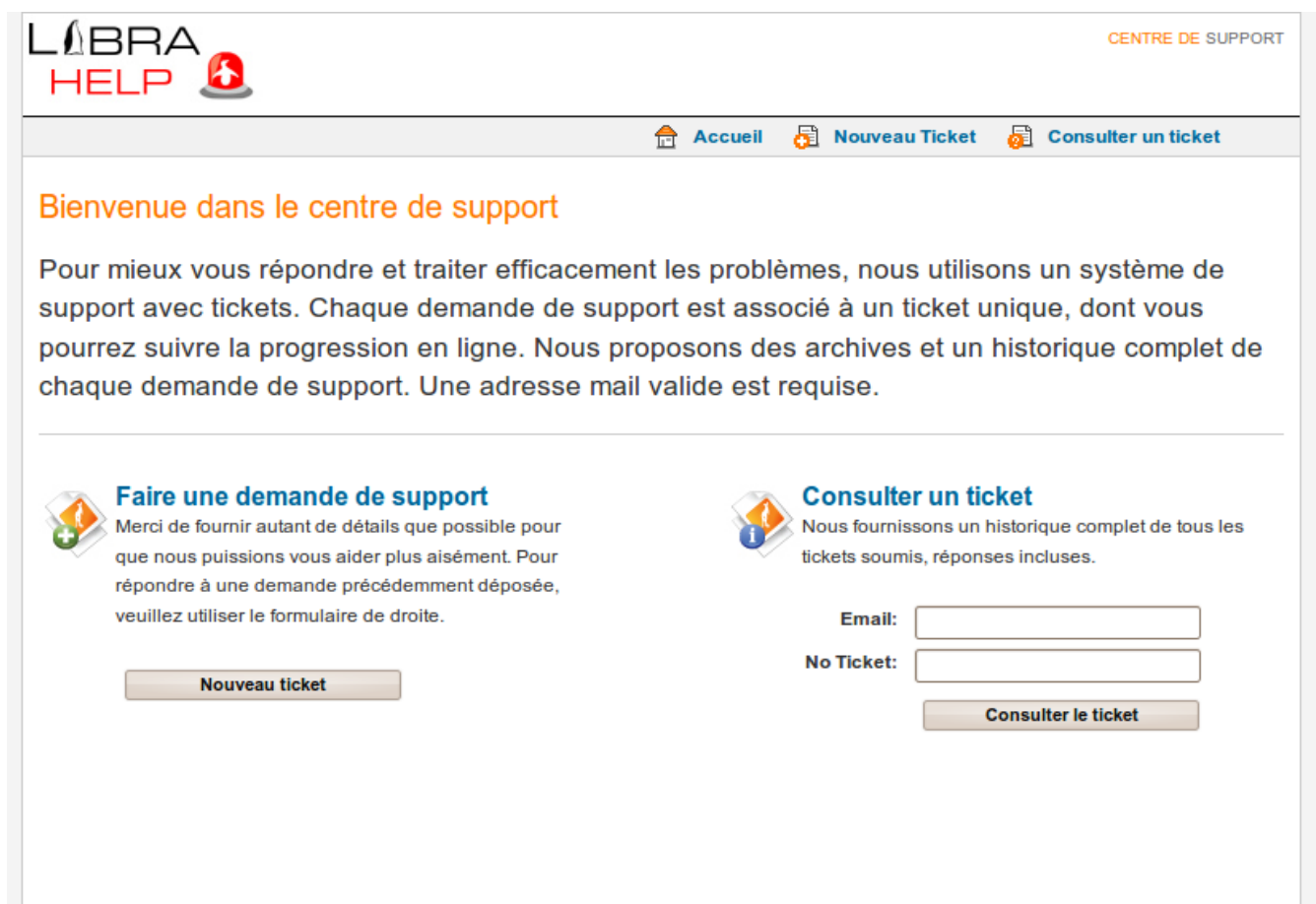
3.1. A la réception du contrat

A la réception du contrat, un ingénieur prend contact avec le client pour officialiser le début de la collaboration. A cette occasion, une série de démarches est mise en oeuvre :

- Règlements des questions administratives (N° de contrat, validation des contacts ...). Un document regroupant toutes ces informations ainsi que les différentes procédures du Support **Libra-HELP**, est ensuite envoyé aux différents contacts.
- Planification d'un rendez-vous téléphonique ou sur site afin de récupérer les informations sur les configurations du client. Ce rendez-vous permettra également de discuter de la mise en place de services particuliers (extension des heures d'intervention, ajout de composants au catalogue...)

3.2. Ouverture d'un ticket / dossier

Les "tickets/dossiers" peuvent être ouverts sur simple appel téléphonique (dans le cadre des horaires définis dans le contrat) par email (envoyé à l'adresse support@libra-linux.com) , ou par Internet à l'adresse suivante : <https://support.libra-linux.com>. Un numéro de téléphone, une adresse email, ainsi que des logins sécurisés sont à la disposition du client.



The screenshot shows the LIBRA HELP support center interface. At the top left is the LIBRA HELP logo with a red arrow icon. At the top right is the text "CENTRE DE SUPPORT". Below the logo is a navigation bar with three items: "Accueil" (Home), "Nouveau Ticket" (New Ticket), and "Consulter un ticket" (View Ticket). The main content area has a heading "Bienvenue dans le centre de support" (Welcome to the support center). Below this is a paragraph explaining the ticket system: "Pour mieux vous répondre et traiter efficacement les problèmes, nous utilisons un système de support avec tickets. Chaque demande de support est associée à un ticket unique, dont vous pourrez suivre la progression en ligne. Nous proposons des archives et un historique complet de chaque demande de support. Une adresse mail valide est requise." Below the paragraph are two main sections. The first section is titled "Faire une demande de support" (Make a support request) and includes a sub-heading "Faire une demande de support" and a paragraph: "Merci de fournir autant de détails que possible pour que nous puissions vous aider plus aisément. Pour répondre à une demande précédemment déposée, veuillez utiliser le formulaire de droite." Below this is a button labeled "Nouveau ticket". The second section is titled "Consulter un ticket" (View ticket) and includes a sub-heading "Consulter un ticket" and a paragraph: "Nous fournissons un historique complet de tous les tickets soumis, réponses incluses." Below this are two input fields: "Email:" and "No Ticket:". Below the "No Ticket:" field is a button labeled "Consulter le ticket".

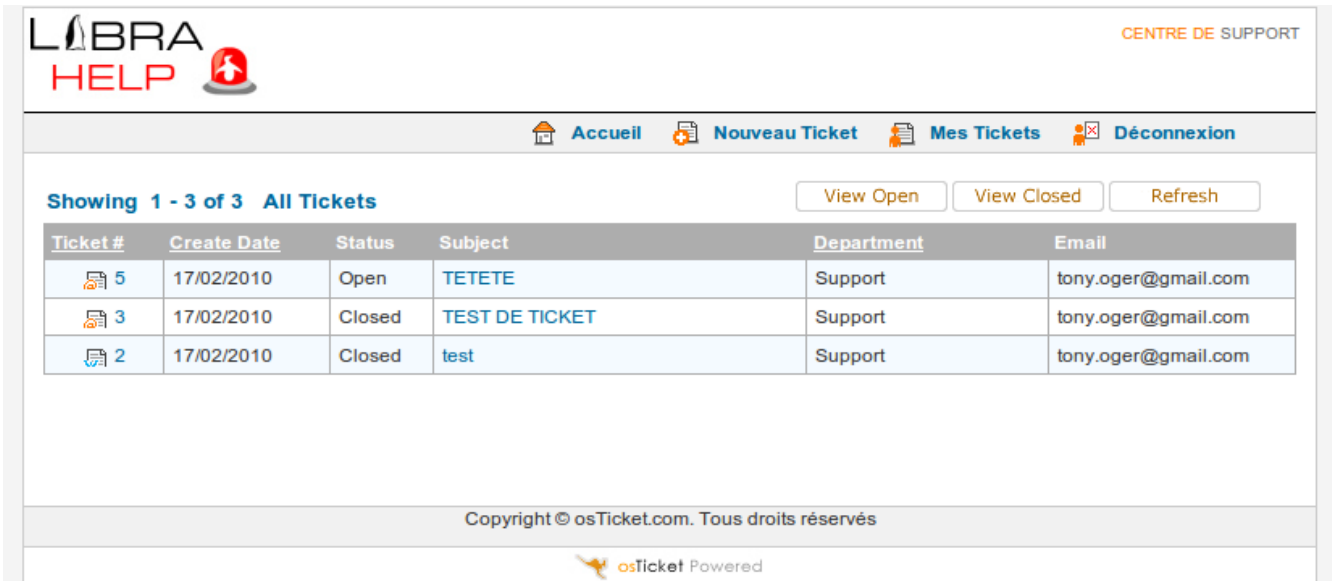
Chaque demande de ticket est pris en charge dans un délai maximum de 4 heures par un ingénieur du support. Suivant le niveau de l'incident (1, 2 ou 3), différentes procédures sont mises en oeuvre (cf chapitre "[Définition des niveaux de support](#)")

3.3. Suivi d'un ticket / dossier

Grâce à notre interface Web sécurisée de gestion des "dossiers / tickets", vous pouvez suivre en temps réel les étapes de résolution du ticket et le temps passé pour chaque interventions.

Vous pouvez, via cette interface, répondre aux commentaires et/ou questions de notre support technique.

Vous avez finalement accès à une synthèse de tous vos tickets ouverts/fermés, du temps passé à résoudre l'incident, ainsi qu'un historique détaillé de tous vos tickets ouverts et/ou fermés.

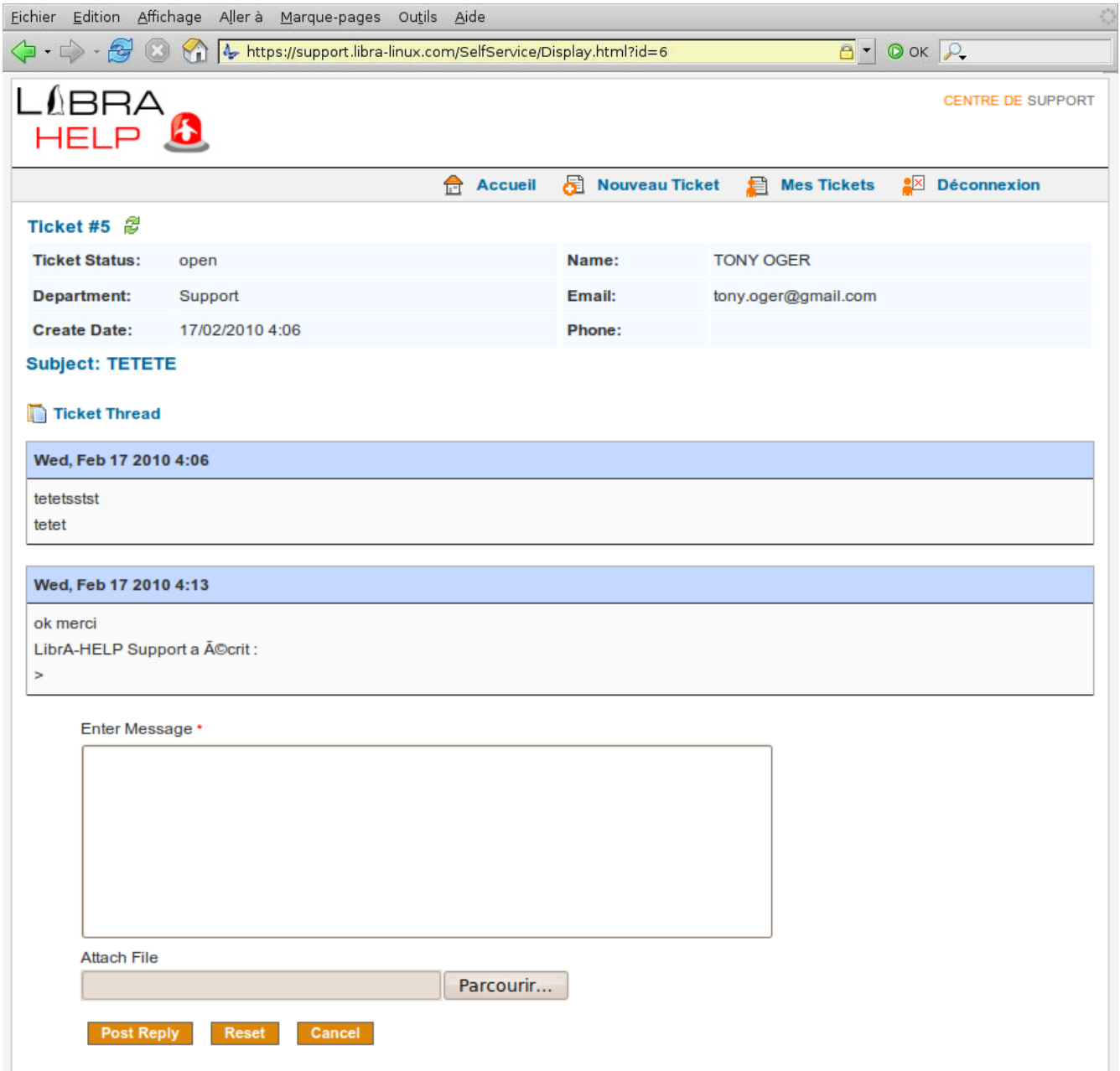


The screenshot shows the 'LIBRA HELP' support center interface. At the top right, it says 'CENTRE DE SUPPORT'. Below the logo, there are navigation links: 'Accueil', 'Nouveau Ticket', 'Mes Tickets', and 'Déconnexion'. The main content area displays 'Showing 1 - 3 of 3 All Tickets' with buttons for 'View Open', 'View Closed', and 'Refresh'. A table lists the tickets:

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department	Email
5	17/02/2010	Open	TETETE	Support	tony.oger@gmail.com
3	17/02/2010	Closed	TEST DE TICKET	Support	tony.oger@gmail.com
2	17/02/2010	Closed	test	Support	tony.oger@gmail.com

At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © osTicket.com. Tous droits réservés' and the 'osTicket Powered' logo.

Historique d'un ticket :



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://support.libra-linux.com/SelfService/Display.html?id=6>. The page header includes the LIBRA HELP logo and the text 'CENTRE DE SUPPORT'. A navigation bar contains links for 'Accueil', 'Nouveau Ticket', 'Mes Tickets', and 'Déconnexion'. The main content area displays 'Ticket #5' with a status of 'open'. A table provides details: Name: TONY OGER, Department: Support, Email: tony.oger@gmail.com, and Create Date: 17/02/2010 4:06. The subject is 'TETETE'. Below this, a 'Ticket Thread' section shows two messages. The first message, dated 'Wed, Feb 17 2010 4:06', contains the text 'tetetsstst' and 'tetet'. The second message, dated 'Wed, Feb 17 2010 4:13', contains 'ok merci' and 'LibrA-HELP Support a Ã©crit : >'. At the bottom, there is a text input field labeled 'Enter Message *', an 'Attach File' section with a file input and a 'Parcourir...' button, and three buttons: 'Post Reply', 'Reset', and 'Cancel'.

Eichier Edition Affichage Aller à Marque-pages Outils Aide

https://support.libra-linux.com/SelfService/Display.html?id=6 OK

LIBRA HELP CENTRE DE SUPPORT

Accueil Nouveau Ticket Mes Tickets Déconnexion

Ticket #5

Ticket Status:	open	Name:	TONY OGER
Department:	Support	Email:	tony.oger@gmail.com
Create Date:	17/02/2010 4:06	Phone:	

Subject: TETETE

Ticket Thread

Wed, Feb 17 2010 4:06

tetetsstst
tetet

Wed, Feb 17 2010 4:13

ok merci
LibrA-HELP Support a Ã©crit :
>

Enter Message *

Attach File

Parcourir...

Post Reply Reset Cancel

4. Catalogue des composants Open Source supportés

Voici ci-dessous une liste exhaustive des composants, susceptibles d'être supportés dans nos contrats de support :

Domaine	Logiciels	Domaine	Logiciels
Distribution Linux	Debian RedHat (Standard, AS / ES) Fedora CentOS Ubuntu Mandrake Suse	Internet / Intranet	Apache 1.x Apache 2.x mod-SSL Tomcat Squid / SquidGuard Awstats Joomla
Administration système et réseau	Kernel NFS OpenLDAP / Samba Bind DHCP / DHCPd NTP ProFTPD WuFTPd Linux Virtual Server LVS Rsync CUPS	Messagerie / Groupware	Postfix Exim Courier-IMAP Courier-POP Amavisd SpamAssassin Clamav Horde : IMP, Turba, Kronolith ... Jabber Sympa Mailman
Sécurité et Monitoring	Ipchains / Iptables / Netfilter MRTG Nagios OpenSSL OpenSSH GnuPG Keepalived		

5. Tarifs des contrats de support

<i>Type de contrat</i>	<i>Prix en € HT / an</i>	<i>Prix en € HT / heure</i>
LibrA-HELP 10	700	70
LibrA-HELP 20	1 200	60
LibrA-HELP 50	2 500	50
LibrA-HELP 100	5 000	50