

Notice d'information concernant la maintenance semi-automatisée

Le principe de la maintenance semi-automatisée est d'obtenir, par le biais d'une procédure standardisée et de licences adéquates, un fonctionnement global qui vise à assurer la maintenance, prévenir les pannes, assurer les sauvegardes, et prévenir des risques de sécurité.

L'idée est de pouvoir planifier la maintenance sur les ordinateurs plutôt que de résoudre une série de problèmes qui ne manqueront pas de survenir si le client sollicite une intervention uniquement lorsqu'il constate des symptômes inhabituels sur son ordinateur ou son serveur.

Certaines pannes peuvent en effet se résoudre quand le professionnel a les compétences et la disponibilité nécessaires, mais d'autres, telle que la perte de données, ou la compromission de celles-ci par un pirate, peuvent revêtir un caractère irrémédiable.

Un ordinateur possédant uniquement un système d'exploitation avec ses applications bureautique ou professionnelles et qui n'est pas entretenu régulièrement est particulièrement exposé aux problèmes évoqués ci-dessus, et bien davantage. Par analogie avec une voiture, de même, un ordinateur nécessite un entretien régulier ainsi que des vérifications périodiques.

En utilisant cette solution de maintenance semi-automatisée, le client a la possibilité d'avoir ses logiciels à jour en permanence (Windows uniquement), en provenance d'une source fiable, pour un tarif bien inférieur à celui d'un technicien informatique. Il dispose de fonctions qui sont en perpétuelle amélioration comme des rapports, la possibilité de contrôler son ordinateur ou serveur à distance, ou de donner cette possibilité à Cogidis, l'inventaire logiciel et matériel, la cartographie réseau...

Le choix de Cogidis s'est porté sur les éditeurs américains Datto et Solarwinds car ils ont des outils performants et des centres de données situés en Europe (y compris en France), conformément à la RGPD (Réglementation Générale sur la Protection des Données).

Ces licences revêtent un caractère particulier dans la mesure où elles constituent un service sur abonnement qui n'expire jamais, c'est le client qui décide d'arrêter celles-ci selon les modalités prévues dans la fiche tarifaire. **Elles sont donc renouvelées perpétuellement par tacite reconduction jusqu'à une action du client**, car l'arrêt des licences entraîne de fait une exposition de son outil de travail à des risques de sécurité et des pertes de fonctionnalité dont il doit bien mesurer les effets.

De même, les agents MSA produisent des rapports sur l'état de santé des dispositifs concernés. Une personne qui n'est pas un professionnel de l'informatique est capable de comprendre au minimum une partie des informations mais, de même que pour un diagnostic médical, elle aura besoin d'explications complémentaires de la part d'un professionnel.

Il est donc nécessaire que le client collabore avec Cogidis et opère des choix pour ce qui concerne les situations suivantes :

- La lecture des remontées d'informations par les logiciels MSA est à l'initiative du client qui peut également choisir de confier ou à Cogidis la lecture des rapports dans le cadre d'une prestation (ponctuelle, mensuelle, trimestrielle, annuelle...) aux tarifs en vigueur disponibles sur demande ou sur le site de Cogidis : <http://www.cogidis.com>.
- Si Cogidis reçoit des rapports, il faut déterminer contractuellement le rythme de lecture et de remontées d'informations synthétisées vers le client, ainsi que le moyen choisi (email, téléphone...).
- La résolution des éventuels problèmes est traitée quant à elle séparément, toujours dans le cadre d'une prestation supplémentaire, déclenchée à l'initiative du client afin que Cogidis y remédie lorsque c'est possible.
- Cogidis ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable pour toute panne faisant suite à un problème remonté par les logiciels MSA. C'est pour cela que le client doit au préalable exprimer ses besoins pour que Cogidis sache s'il faut examiner les rapports, émettre un devis si le problème semble complexe (spécialement quand une panne matérielle probable est remontée), utiliser des heures prépayées pour que Cogidis y remédie (quand c'est possible) en consignant simplement l'intervention avec le minimum d'interaction, ou encore si le client souhaite une offre de contrat de maintenance annuelle englobant forfaitairement les interventions les plus courantes.
- S'il y a un formalisme à respecter (en dehors de la prise de contact avec le responsable ou l'utilisateur concerné) le client doit le communiquer au préalable par écrit à Cogidis qui doit l'accepter pour pouvoir l'appliquer à chaque intervention.
- Le client doit pouvoir orienter les choix de Cogidis en fonction des trois grands profils suivants :
 - Priorité à la production (ordinateurs ou serveurs stratégiques qui doivent être immobilisés le moins possible)
 - Priorité à la sécurité des données (l'immobilisation d'un ordinateur importe moins que la perte ou la divulgation des données qu'il contient).
 - Priorité à la minimisation des coûts d'interventions (TPE, particuliers...).

Cogidis offre 50% de remise sur une heure de prestation à distance pour toute souscription à un agent, un antivirus et une sécurité web simultanément. Sur ordinateurs Apple ou Linux, les mises à jour automatiques ne sont pas disponibles. L'heure de prestation

est à utiliser dans l'année, au plus tard 15 jours calendaires après la date anniversaire d'un an de la licence, faute de quoi elle sera perdue. Elle peut être divisée au plus en 4 quarts d'heure. **La remise de 50% est cumulable avec les abonnements mentionnés dans nos tarifs.** Elle est obligatoirement à utiliser à des fins de maintenance sur l'ordinateur ou le serveur sur lequel se trouve l'agent. Parmi les prestations possibles, Cogidis suggère :

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Lecture et analyse des remontées d'information de l'agent➤ « Nettoyage » logiciel du poste (tri dans les programmes qui sont installés spécialement ceux qui sont lancés au démarrage).➤ Recherche d'optimisations en termes de performances et d'ergonomie➤ Vérification de l'existence de sauvegardes et, le cas échéant, de leur bon fonctionnement | <ul style="list-style-type: none">➤ Vérification des températures (spécialement en été)➤ Vérification de l'optimisation matérielle en fonction du nombre et de la nature des barrettes mémoire, présence ou non de SSD, capacité de stockage.➤ Vérification de la connectivité réseau (filaire ou Wifi), du débit Internet, du type de pare-feu...➤ Vérification de l'antivirus, des logiciels indésirables et passage d'antivirus tiers pour vérification supplémentaire. |
|---|---|

Les mises à jour de pilotes sont recommandées sur site ou en atelier du fait du risque de coupure du réseau lors de la mise à jour du pilote réseau. L'entretien matériel (dépoussiérage, inspection de la carte mère...) n'est pas réalisable à distance.

A Cogidis, nous pensons que chaque utilisateur devrait avoir un ordinateur bien entretenu, suffisamment rapide, exempt de virus, correctement sauvegardé, et que la satisfaction de nos clients passe par la prévention plutôt que par des « sauvetages » in extremis dans l'urgence, forcément au mauvais moment et pour nous et pour nos clients, parfois sur des machines hors d'âge et non entretenues.

C'est pour parvenir à cette dynamique vertueuse que nous vous proposons ces conditions tarifaires exceptionnelles car nous pensons que c'est pour vous une source de tranquillité, de confort et de meilleure visibilité sur votre maîtrise des coûts.

Merci de remplir les éléments suivants (faute de remplissage les choix seront à l'appréciation de Cogidis) :

J'ai lu les explications ci-dessus.

Prénom :

Nom :

Organisation (le cas échéant) :

Fonction (le cas échéant) :

Date :

Lieu :

Cachet (le cas échéant) et signature :

Je me définis plutôt selon le profil suivant :

- Priorité à la production
- Priorité à la sécurité des données
- Priorité à la minimisation des coûts d'interventions

Je souhaite recevoir des notifications des agents MSA par email à l'adresse : _____

Tous les jours Toutes les semaines Tous les mois

Je ne souhaite pas recevoir de notifications

Je souhaite commander : pack agent+antivirus+sécurité web (PC)+1 heure de prestation à 50% de remise (Engagement d'un an et tacite reconduction). Quantité : _____

Je connais déjà les tarifs disponibles sur www.cogidis.com Je souhaite obtenir un devis auparavant

Je ne souhaite pas commander de pack agent + antivirus + sécurité web + une heure de prestation à 50% de remise

Mes demandes particulières :

Je souhaite que Cogidis inspecte les rapports des agents (je serai recontacté pour définir la fréquence, et les modalités d'intervention, le coût étant en fonction du temps passé).

Je souhaite que Cogidis applique une procédure particulière (joindre la procédure détaillée).

Je souhaite le minimum d'interactions avec Cogidis et préfère une configuration par défaut, je me manifesterai en cas de besoin.

Je souhaite apporter les précisions suivantes : _____

