

FISCALITÉ

Yourcegid | FISCALITÉ
Solutions de gestion

Prérequis

Yourcegid Fiscalité
On Premises

Cegid
VOUS AVANCEZ / NOUS AVANÇONS

Cegid Siège
52 Quai Paul Sédallian
69279 LYON CEDEX 09
Tél. 0 811 884 888 (prix d'un appel local)

PR-YC Fiscalité On Premises V5 FR – 01/12/2015

■ Sommaire

1. PREAMBULE	3
2. SERVEUR DE BASE DE DONNEES WINDOWS / SQL SERVER	4
3. SERVEUR DE PRESENTATION (BUREAU A DISTANCE) OU CITRIX	5
4. POSTES DE TRAVAIL (BUREAU, PORTABLES, TERMINAUX,...)	6
5. IMPRIMANTES	7
6. DIVERS	8
Pare – Feu	8
Paramètres Régionaux.	8
Droits Nécessaires.	8
Accès au portail déclaratif etafi.fr	9
7. TELE INSTALLATION	10
Prérequis Telecom	10
Prérequis liés à la solution WebEx	10
8. SCHEMAS D’ARCHITECTURE	12
9. ANNEXES	14
Précisions concernant les architectures de processeurs.....	14
Politique CEGID concernant l’application des correctifs Microsoft.....	15
Information de support Microsoft.....	15
Support des solutions CEGID en environnements virtualisés	17

1. Préambule

Ce document décrit les prérequis techniques associés à la solution **Yourcegid Fiscalité On Premises**, solution installée et exploitée chez le Client. La solution est éditée par CEGID.

Ce document couvre les prérequis techniques relatifs aux différents serveurs, aux aspects réseaux et télécoms, aux postes de travail, et aux périphériques. Le respect de ces prérequis techniques est essentiel au bon fonctionnement de la solution **Yourcegid Fiscalité On Premises**. La responsabilité de CEGID ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnement de la solution lié à leur non-respect.

Dans le cas d'une utilisation commune avec d'autres applications CEGID, le Client doit s'assurer de respecter les préconisations communes à l'ensemble des offres proposées. Pour un conseil personnalisé, veuillez contacter votre Ingénieur Commercial.

Seuls les systèmes d'exploitations, SGBDR, suites bureautiques, mentionnés dans ce document sont validés avec le produit **Yourcegid Fiscalité**. Cela exclut donc toutes les autres versions.

Au-delà de 15 utilisateurs simultanés, la solution TSE ou Multi-serveurs est obligatoire. Cette solution est aussi obligatoire en cas de connexion depuis un site distant.

Nb :

- ✓ Le Client doit identifier **son architecture « 32 bits ou 64 bits »** dans chacun des tableaux présentés dans ce document (précisions en annexe §9).
- ✓ **La gestion des sauvegardes est à la charge du Client** en fonction des outils et des méthodes de sauvegarde utilisés par celui-ci. CEGID communique, lors de l'installation, tous les renseignements nécessaires concernant les données à sauvegarder et les précautions à prendre lors des procédures de sauvegardes/restaurations. CEGID préconise une sauvegarde totale des différents serveurs (base de données, applicatif, web...) avec tous les disques sans exception, ainsi que la base de registre Windows.

2. Serveur de base de données Windows / SQL Server

SERVEUR DE BASES DE DONNEES ⁽⁵⁾

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > ⁽¹⁾	
Système d'exploitation x64-64 bits	W2008 SP2	W2012 R2
Edition	Standard	Standard ou Datacenter
Langue	FR ou EN	
Mémoire	4 Go	8 Go ou > ⁽¹⁾
Disque dur	100 Go SCSI	SAS 15K tpm en RAID ⁽¹⁾
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
	SQL Server	
Moteur de base de données x64-64 bits	MS SQL 2008 SP4 ⁽²⁾	MS SQL 2014 SP1 ⁽³⁾
Edition	Standard ⁽⁴⁾	Standard ou Enterprise ⁽⁶⁾
Langue	FR ou EN ⁽⁵⁾	
Classement	CI_AS ⁽⁵⁾	

⁽¹⁾ A augmenter selon étude (système d'exploitation, nombre d'utilisateurs, nombre de bases de données utilisées,...). Il est recommandé de dédier le moteur de bases de données à la solution CEGID évitant ainsi les conflits suivants :

- Incompatibilité entre les différents choix de paramétrage des bases
- Non maîtrise des performances liées à la charge induite par une autre application
- Evolutions de versions de bases de données pouvant intervenir à des moments différents
- Procédures de maintenances hétérogènes (par exemple les sauvegardes)

⁽²⁾ CEGID a testé et supporte SQL Server 2008 sur serveur Windows 2008 et Windows 2008 R2.

^(*) CEGID a testé et supporte SQL Server 2012 sur serveur Windows 2012 et Windows 2012 R2.

⁽³⁾ CEGID a testé et supporte SQL Server 2014 sur serveur Windows 2012 et Windows 2012 R2.

⁽⁴⁾ SQL Server doit être déployé dans la même langue que Windows Serveur (par exception SQL Server EN peut être déployé sur les différentes versions localisées de Windows Server).

⁽⁵⁾ CI_AS (**C**ase **I**nsensitive – **A**ccent **S**ensitive). La langue du classement est au choix du client, il faut cependant être insensible à la casse (CI) et sensible aux accents (AS).

⁽⁶⁾ Nous rappelons que les versions SBS quelle que soient les versions proposées, ne sont pas validées.

Afin de réaliser les mises à jour des bases de données dans des temps optimums, Yourcegid Fiscalité intègre des fichiers de version via **BULK INSERT**. Ainsi, le compte de connexion du serveur SQL Server doit disposer du rôle **bulk admin**.

En outre, un répertoire partagé doit être accessible en lecture par le compte de service du SQL Server et en lecture / écriture par le poste client qui lancera les migrations des bases de données. Ce répertoire accueillera les fichiers qui seront intégrés dans la base.

3. Serveur de présentation (bureau à distance) ou Citrix

Un serveur de présentation (également connu sous les termes de « services de terminaux », « TSE », « bureau à distance ») exécute des applications localement au serveur; le périphérique connecté à ce serveur (PC, terminal,...) requiert en général des ressources moins importantes à celles demandées par une exécution des mêmes applications en local.

SERVEUR DE PRESENTATION		
Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > ⁽¹⁾	
Système d'exploitation x64-64 bits	W2008 SP2	W2012 R2
Mémoire	4 Go ou > ⁽¹⁾	
Disque dur	100 Go SCSI	SAS 15K tpm en RAID ⁽¹⁾
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
	Logiciels	
Bureautique (lien OLE)	Office 2010 SP2	Office 2013 SP1 ⁽³⁾ ou Office 2016 ^{(3) (4)}
Service de présentation	Services de terminaux de Windows Server ⁽²⁾	Bureau à distance de Windows Server ⁽²⁾
.Net Framework	3.5	

⁽¹⁾ Eléments à augmenter selon étude (système d'exploitation, nombre d'utilisateurs, etc...).

- Ajouter en moyenne 100 Mo de mémoire par utilisateur (dépend du nombre et du type d'applications utilisées)
- Dans le contexte d'une solution CEGID, 1 processeur permet généralement de supporter de 15 à 20 utilisateurs

⁽²⁾ Le mode « publication d'application » est validé par CEGID à partir de Windows Server 2012 (le mode « bureau » est validé pour les versions précédentes).

⁽³⁾ Microsoft recommande l'installation de la version 32 bits d'Office 2010/2013/2016, y compris sur des environnements 64 bits.

⁽⁴⁾ Office 2016 est supporté sur Windows Server 2012 et Windows Server 2012 R2.

4. Postes de travail (bureau, portables, terminaux,...)

PC WINDOWS

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Intel Core i	
Système d'exploitation x86-32 bits	Windows 7 SP1	Windows 10
Système d'exploitation x64-64 bits	Windows 7 SP1	Windows 10
Edition	Professionnel	
Langue	FR ou EN	
Mémoire	2 Go	4 Go ⁽¹⁾
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
Ecran	15"	17" ou >
Carte vidéo	65 000 couleurs	
Résolution d'affichage	1024 x 768	1440 x 900
Taille du texte à l'écran	Taille normale 96 PPP	
SQL Express ⁽²⁾		
Moteur de base de données x86-32bits	MS SQL 2008 SP3	MS SQL 2014
Langue (uniquement en monoposte)	FR or EN ⁽³⁾	
Logiciels		
Bureautique (lien OLE)	Office 2010 SP2	Office 2013 SP1 ⁽⁶⁾ ou Office 2016 ^{(6) (7)}
.Net Framework	3.5	
Outils	Adobe Acrobat DC	
Accès Internet	Oui ⁽⁸⁾	
Navigateur Internet	Internet Explorer 9.x	Internet Explorer 11.x
ActiveX	WebEx ⁽⁸⁾	

⁽¹⁾ Eléments à augmenter selon étude (système d'exploitation, nombre d'applications locales, etc...).

⁽²⁾ Quelques applications CEGID requérant un moteur de base de données local installent le moteur SQL Express dans la version la plus récente possible. Pour certains scénarios il est obligatoire de disposer de la même version sur le poste client que celle présente sur le serveur de l'entreprise.

⁽³⁾ SQL Express doit être déployé dans la même langue que Windows (par exception SQL Express EN peut être déployé sur les différentes versions localisées de Windows).

⁽⁶⁾ Microsoft recommande l'installation de la version 32 bits d'Office 2010/2013/2016, y compris sur des environnements 64 bits.

⁽⁷⁾ Office 2016 est supporté sur Windows 8/8.1 et Windows 10.

⁽⁸⁾ Un accès à Internet est nécessaire aussi bien pour une prise de main à distance par les équipes de support client CEGID (outil WebEx) que pour des mises à jour systèmes importantes lorsque celles-ci ne sont pas délivrées par un autre outil de déploiement (correctifs systèmes critiques, mise à jour des listes de certificats,...).

5. Imprimantes

Les applications CEGID utilisent l'infrastructure d'impression de l'environnement Windows. Il convient de s'assurer que les périphériques d'impression disposent de pilotes d'impression certifiés, en particulier sur les plateformes x64, pour un support sur les systèmes d'exploitation en présence (clients et serveurs).

IMPRIMANTES

Composants	Minimum	Recommandé
Type	Laser	Laser
Format	A4	A4
Driver	PCL	PCL
Mémoire	16 Mo Mémoire	>16 Mo Mémoire
Résolution	300 Dpi mini	300 Dpi mini
Connexion	Local	Local ou Réseau IP

6. Divers

RESEAU		
Composants	Minimum	Recommandé
Protocole de communication	TCP/IP « IPv4 » ⁽¹⁾ ⁽²⁾	
Téléassistance WebEx ⁽³⁾	https://cegid.webex.com/sc	
Accès Internet pour le téléchargement des correctifs applicatifs	Téléchargeables sur http://clients.cegid.fr	
Réseau local (LAN)	100 Mb/s	1 Gb/s
Accès Internet « fixes »	ADSL ⁽⁴⁾	SDSL ⁽⁴⁾
Accès Internet mobiles	N/A	N/A

⁽¹⁾ Le protocole TCP/IP « V6 » peut également être présent.

⁽²⁾ Selon votre infrastructure et votre niveau de sécurité, des ajouts « d'exceptions » sur votre navigateur Internet ou des évolutions de paramètres sur vos routeurs ou vos serveurs proxy peuvent être nécessaires.

⁽³⁾ La téléassistance CEGID a lieu obligatoirement via Internet avec la solution WebEx.

⁽⁴⁾ Les liaisons Wi – Fi ou 3G ne sont pas validées avec l'application Yourcegid Fiscalité.

Pare – Feu

Si le pare feu est actif sur les postes, il faudra ajouter les exceptions suivante dans les pare - feux :

- TCP : 135 – 139 – 703 – 1433 (ou port de l'instance nommée)
- UDP : 137 – 138 – 1702 – 1434 (si instance nommée SQL)

En cas de connexion au portail <https://portail.etafi.fr> , les ports nécessaires à son accès devront être ouverts :

- TCP : 80 et 443

Paramètres Régionaux.

Les paramètres régionaux seront en version française (ou US avec paramètres régionaux de langue FR non modifiable par la suite) avec :

- Format date courte : jj/mm/aaaa
- Format Heures : HH:mm:ss sur 24 heures.
- Symbole Décimal : « , »

Droits Nécessaires.

Toutes les installations se feront avec un compte **ADMINISTRATEUR LOCAL** de la machine (**POSTE** ou **SERVEUR**)

Accès au portail déclaratif etafi.fr

En cas de connexion au portail ETAFI.fr via l'application, les postes devront autoriser certains accès et certificats.

L'échange avec le portail Etafi.fr est fait avec le protocole sécurisé HTTPS. Celui-ci se base sur un certificat SSL, délivré au portail déclaratif par une "autorité de certification".

Le protocole SSL est mis en œuvre dans Yourcegid Fiscalité via un composant standard Windows (nommé WinInet). Pour des raisons de sécurité, ce composant Windows interroge périodiquement les sites des autorités de certification qui ont délivré le certificat au portail déclaratif.

L'objectif est de vérifier que ce certificat n'a pas été révoqué (en téléchargeant les CRLs à jour : Certificate Revocation Lists).

Le certificat SSL du portail contient les URLs qui seront utilisées par Windows pour ces interrogations. Il conviendra d'autoriser l'accès à ces URLs (.com) pour garantir un bon fonctionnement des webservices de Yourcegid Fiscalité.

A chaque renouvellement du certificat SSL du portail déclaratif, ces URLs pourront être amenées à changer.

7. Télé Installation

CEGID propose aux clients qui le souhaitent, une prestation de Télé installation (installation à distance sans la présence d'un collaborateur CEGID sur site). Ce dispositif présente des avantages réels tels que la réduction des délais d'intervention ainsi que des tarifs plus attractifs.

Afin de garantir les conditions de réalisation de cette prestation, le client doit s'engager à respecter certains prérequis Telecom décrits ci-après.

Au-delà de ces prérequis Télécom, une télé installation CEGID est réalisée au moyen de la solution WebEx de Cisco (pour plus d'informations : <http://www.webex.fr>). Cette solution impose également un certain nombre de prérequis techniques décrits ci-après.

Il faut donc noter, qu'à défaut d'acceptation de ces prérequis, seule une prestation sur site pourra être envisagée.

Prérequis Telecom

La liaison Telecom minimale nécessaire au bon fonctionnement de la connexion entre CEGID et le site client est la suivante :

- + Une ligne **ADSL 1Mb/s minimum**, débit supérieur idéal
- OU**
- + Une ligne **SDSL 1Mb/s minimum**, débit supérieur idéal.

Il est déconseillé d'utiliser INTERNET pendant la prestation.

Prérequis liés à la solution WebEx

Cisco diffuse les prérequis nécessaires au bon fonctionnement du client WebEx sur l'URL suivante :

<http://www.webex.fr/support/support-system-requirements.html>.

Voici les prérequis spécifiques à la prestation de télé installation par CEGID :

- Système d'exploitation validés
 - + Windows Vista Pro SP2 x86
 - + Windows 7 avec ou sans SP1 x86/x64
 - + Windows 8/8.1
 - + Windows 10
 - + Windows Serveur 2003 SP2 x86
 - + Windows Serveur 2008 SP2 x86
 - + Windows Serveur 2008 R2 avec ou sans SP
 - + Windows Serveur 2012
 - + Windows Serveur 2012 R2

- Pré requis spécifiques à WebEx
 - + Internet Explorer 7/8/9/10/11
 - + JavaScript et Cookies autorisés
 - + Nécessite SUN Java 5 ou supérieur
 - + Recommandé d'avoir ActiveX activé pour Internet Explorer
 - + Minimum 2 Go RAM

Les machines sur lesquelles le client WebEx sera installé sont les suivantes :

- En 1ère installation :
 - + En monoposte, sur le PC cible.
 - + En client / serveur, sur le serveur cible et sur tous les postes clients (dans la limite de 3).
 - + En TSE, sur le serveur cible

- En migration de machines :
 - + En monoposte, sur le PC cible.
 - + En client / serveur, sur le serveur cible et au moins un poste client.
 - + En TSE, sur le serveur cible

La télé installation ne pourra être réalisée que pour les configurations monoposte, client/serveur (limité à 3 postes) et TSE. Pour toute installation en Multi-Serveurs, la prestation sur site est OBLIGATOIRE.

Le processus de réalisation de la prestation est détaillé dans la fiche service correspondante. En synthèse, elle s'appuie sur un message électronique d'invitation à la connexion, envoyé par CEGID à l'attention de l'interlocuteur adéquat chez le client. Ce message contient notamment le lien vers la réunion de travail.

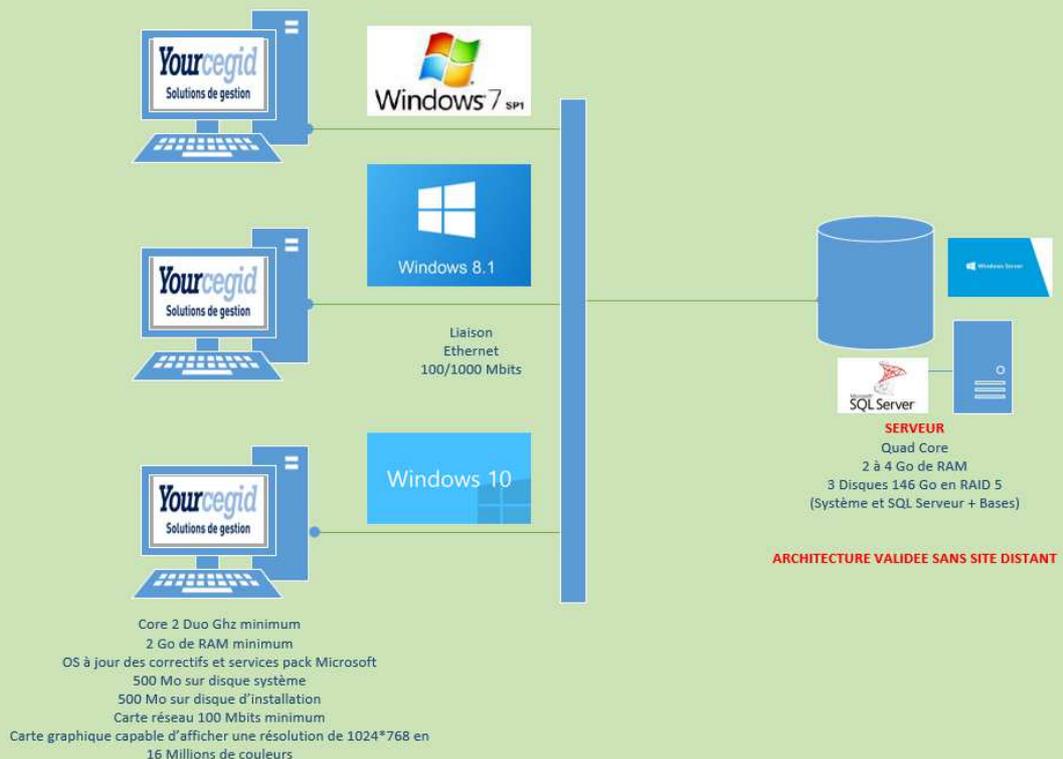
Il reste de la responsabilité du client de veiller à ce que ses éventuelles stratégies de sécurité (proxy, firewall,...) en place autorisent bien la connexion au site <https://cegid.webex.com/sc>.

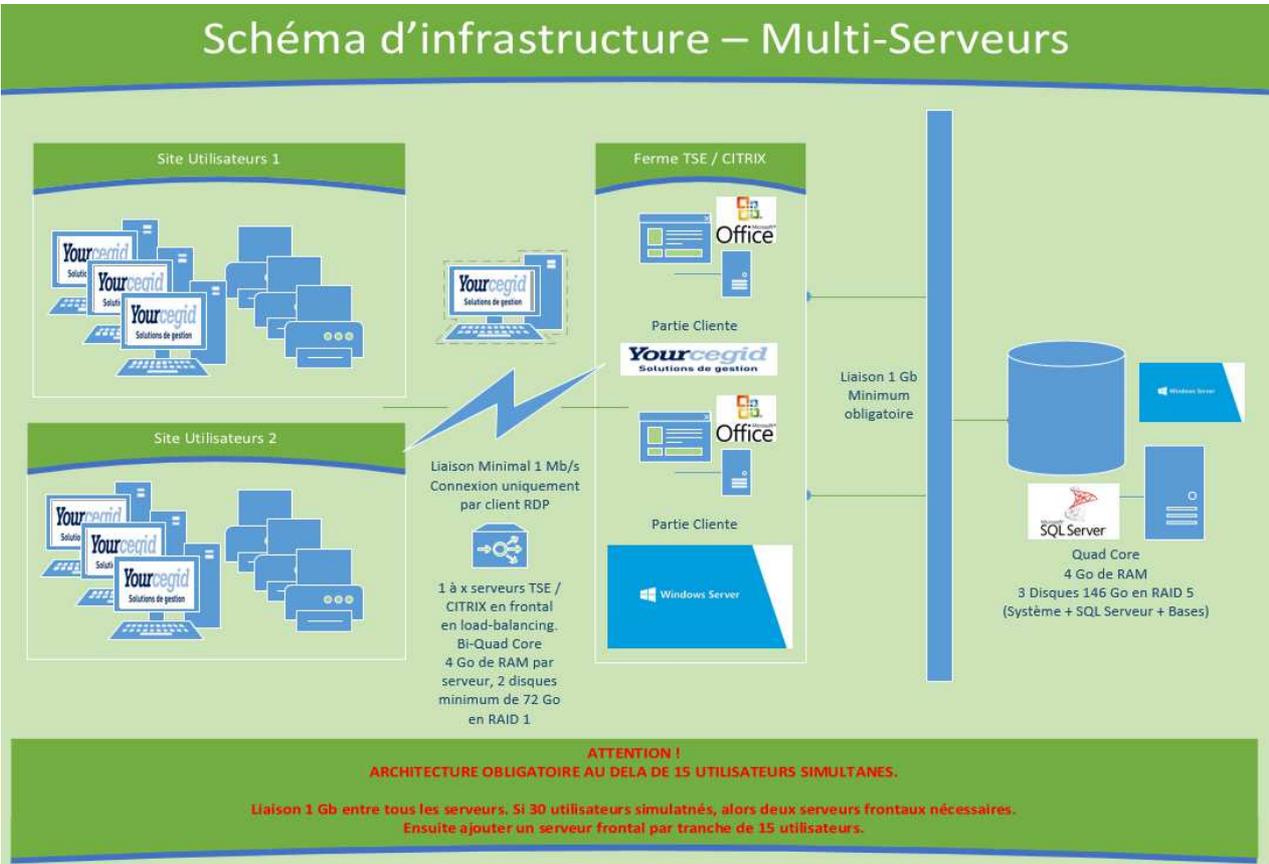
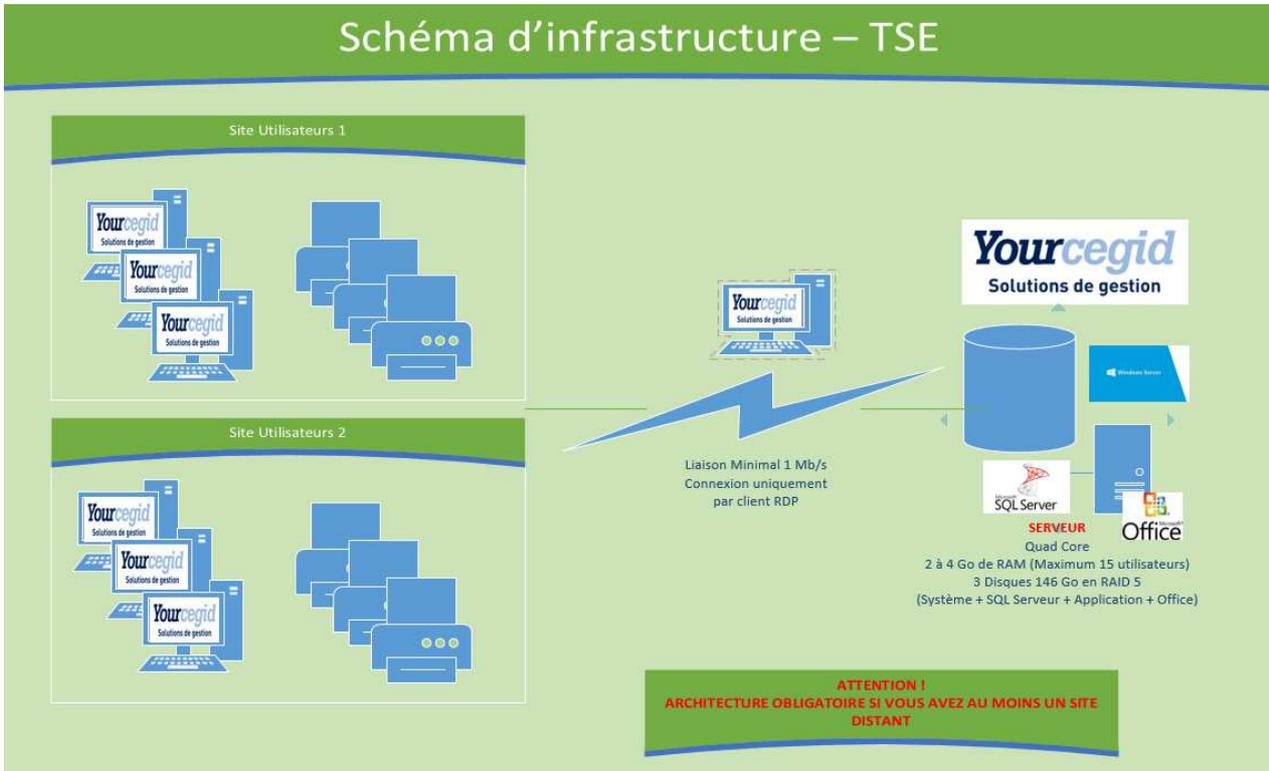
8. Schémas d'architecture

Schéma d'infrastructure – Monoposte



Schéma d'infrastructure – Client/Serveur





9. Annexes

Précisions concernant les architectures de processeurs

Dans la communication CEGID, le terme **64 bits** fait référence à l'architecture - ou jeu d'instruction - nommé **x86-64**, fréquemment abrégé simplement en **x64**.

Cette architecture est une extension 64 bits du jeu d'instruction **32 bits** traditionnel Intel **x86** et a été introduite par AMD, initialement sous le nom AMD64. Elle est supportée par tous les processeurs Intel repérés « EM64T » (acronyme qui désigne chez Intel le support de ce jeu d'instruction) ainsi que par tous les processeurs 64 bits AMD.

*Cette architecture ne doit **pas** être confondue avec celle nommée **IA-64**, implémentée par les processeurs Intel de la famille **Itanium**, qui est une autre architecture 64 bits distincte et incompatible. IA-64 et les processeurs Itanium sont en dehors du périmètre 64 bits CEGID et ne sont pas validés.*

Politique CEGID concernant l'application des correctifs Microsoft

Afin de corriger des dysfonctionnements et/ou d'améliorer le support et la sécurité de ses produits, Microsoft fournit régulièrement des correctifs devant être appliqués sur les solutions concernées.

De manière non exhaustive, ces correctifs sont :

Services Packs (SP) :

Ensemble de correctifs s'appliquant à un produit, en général cumulatifs, ces services packs sont assez peu nombreux (souvent moins de 5 dans la vie d'un produit), ils peuvent être des minimum requis pour l'installation de solution Microsoft, CEGID, ou des applications tierces.

→ CEGID teste les services packs en liaison avec les solutions applicatives et publie une information rapidement après leur mise à disposition par Microsoft (des notes de pré requis identifient les niveaux de services packs supportés).

Correctifs diffusés :

Correctif logiciel permettant de résoudre un problème précis, fourni entre 2 services packs. Ces correctifs sont en général délivrés de façon mensuelle via Windows et/ou Microsoft Update, Microsoft recommande d'installer ces correctifs (catégorisés importants/critiques ou recommandés). Dans la mesure où il est impossible de valider toutes les combinaisons de ces correctifs isolés, CEGID recommande de tester leur mise en place sur un « environnement pilote », puis d'en accepter le déploiement sur les autres machines dans la mesure où aucun effet de bord non souhaité n'apparaît (CEGID peut proposer la mise en place du service Microsoft WSUS → Windows Software Update Services, qui permet de répondre à ce besoin).

Correctifs spécifiques :

Correctifs non disponibles en ligne, créés pour répondre à un problème bien particulier, délivrés par les services de Microsoft exclusivement en présence du problème identifié.

Information de support Microsoft

Les différents produits (systèmes d'exploitations, moteurs de bases de données, produits bureautiques,...) cités dans ce document sont soumis à des conditions de support et particulièrement de « fin de support » de la part de leurs éditeurs respectifs.

Les dates de fin du support standard de ces produits sont rappelées ci-après, des informations plus détaillées et exhaustives sont disponibles auprès des éditeurs concernés (il est possible au-delà de ces dates de support complet du produit, de disposer de correctifs de sécurité ou de certains autres correctifs via la souscription d'un contrat de support complémentaire et payant).

Cycle de Vie Microsoft <http://www.microsoft.com/lifecycle>

Pour bénéficier des dernières évolutions technologiques et du support de l'éditeur le cas échéant, il est important de prendre en compte ces cycles de vie et d'envisager une migration vers la plateforme la plus récente supportée par les diverses solutions métier.

A titre indicatif voici une liste des échéances de fin de support sur des produits Microsoft :

Microsoft products (software publisher information)		
Product marketed	End date of main support phase	Comments
Windows XP Professional	14/04/2009	Plus de support, y compris les patches de sécurité après 08/04/2014
Windows Vista Professional	10/04/2012	
Windows 7 Professional	13/01/2015	
Windows 8 Professional	09/01/2018	
Windows 10 Professional	13/10/2020	
Office 2003	14/04/2009	
Office 2007	09/10/2012	
Office 2010	13/10/2015	Qualifié en versions x86 (y compris sur plateformes x64)
Office 2013	10/04/2018	Qualifié en versions x86 (y compris sur plateformes x64)
Office 2016	13/10/2020	Qualifié en versions x86 (y compris sur plateformes x64)
Windows Server 2003	13/07/2010	
Windows Server 2003 R2	13/07/2010	
Windows Server 2008	09/07/2013	
Windows Server 2008 R2	09/07/2013	Existe uniquement en x64
Windows Server 2012	09/01/2018	Existe uniquement en x64
Windows Server 2012 R2	09/01/2018	Existe uniquement en x64
SQL Server 2005	12/04/2011	Qualifié avec WS 2003
SQL Server 2008	14/01/2014	Qualifié avec WS 2008 et WS 2008 R2
SQL Server 2008 R2	14/01/2014	Qualifié avec WS 2008 et WS 2008 R2
SQL Server 2012	11/07/2017	Qualifié avec WS 2008 R2 et WS 2012
SQL Server 2014	09/07/2019	Qualifié avec WS 2012 et WS 2012 R2

Support des solutions CEGID en environnements virtualisés

L'installation d'une solution CEGID dans un environnement virtualisé (virtualisation de serveurs) et installé suivant les mêmes recommandations que pour un déploiement sur des machines physiques, s'effectue souvent de manière transparente car les ressources virtualisées sont présentées aux programmes d'installation ou aux applications de la même manière que s'il s'agissait de ressources physiques.

■ **Vérifications préalables dans ce type d'environnement :**

- Du fait des technologies mises en œuvre pour la virtualisation mais également de la consolidation qui amène souvent à mutualiser de nombreux serveurs virtuels sur un nombre réduit de machines physiques, les performances obtenues peuvent être moindres que celles proposées nativement par une configuration non virtualisée. **L'évaluation des performances est donc à prendre en compte de manière prioritaire** dans ce type de solution.
- Tous les composants matériels ne sont pas « virtualisables » et certains aspects (fonctions graphiques avancées, matériels de télécommunication,...) peuvent ne pas être supportés.
- Le module de gestion des licences pour certaines applications CEGID utilise des éléments physiques (dont la carte réseau) du serveur sur lequel il est installé. Il est recommandé, soit d'installer le module de gestion des licences sur un serveur non virtualisé, soit de s'assurer que l'adresse physique (MAC) de la carte réseau utilisée ne change pas dans une machine virtuelle.
- Il est nécessaire de s'assurer que les divers éléments (systèmes d'exploitation, moteur de bases de données,...) de la solution sont supportés par leurs éditeurs respectifs sur l'environnement cible (c'est en général le cas pour les produits Microsoft les plus récents et sur les hyperviseurs les plus représentatifs).
- La politique de support des applications Microsoft en environnement virtualisés est consultable à l'adresse suivante <http://windowsservercatalog.com/svvp.aspx?svvppage=svvpwizard.htm>.

■ **Conditions du support technique CEGID :**

- Les solutions CEGID, objet de ce document de prérequis, sont supportées en environnement Windows Server 2012 et Hyper-V Server 2012 et suivants dès lors que ces environnements respectent les prérequis des solutions CEGID à l'identique de ceux établis pour des environnements physiques ainsi que les politiques de supports des produits tiers concernés.
- CEGID fournit plus particulièrement une assistance fonctionnelle concernant les solutions applicatives CEGID via différentes offres de support standardisées.
- Pour les clients disposant de contrats d'assistance système sur Windows Server 2012 et Hyper-V Server 2012 et suivants utilisés pour la mise en œuvre d'une solution applicative CEGID, CEGID pourra fournir un support et une expertise complémentaire sur ces produits (CEGID ne fournit pas à ce stade de support au fonctionnement et à l'utilisation d'autres solutions de virtualisation).
- Dans le cadre d'une solution CEGID installée dans « les règles de l'art » dans un environnement virtualisé non supporté par CEGID ou ne bénéficiant pas d'un contrat de support système, les différents services clients (déploiement, assistance,...) engageront des « moyens raisonnables » pour aider à diagnostiquer un dysfonctionnement intervenant au sein de la solution applicative CEGID.
- Si un problème affectant une solution applicative CEGID déployée dans ce contexte ne trouve pas de solution rapide à l'issue d'un diagnostic initial, CEGID pourra demander de reproduire ce problème dans un contexte de déploiement supporté (non virtualisé ou Hyper-V) afin de valider ou non l'impact de la solution de virtualisation en place sur le dysfonctionnement constaté.
- Dans le cadre d'une offre de service complémentaire, les équipes d'ingénieurs systèmes de CEGID peuvent assister nos clients à mettre en œuvre une « solution supportée » dans le but d'identifier la cause potentielle d'une difficulté et d'en faciliter le traitement par la suite. Il s'agit d'une prestation sur site payante.