

**Yourcegid**  
Solutions de gestion

**PERFORMANCE  
MANAGEMENT**

Prérequis

Cegid FCRS On Premises

■ Sommaire

<b>1. PREAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SERVEUR DE BASE DE DONNEES WINDOWS / ORACLE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. SERVEUR DE BASE DE DONNEES LINUX / ORACLE.....</b>	<b>5</b>
<b>4. SERVEUR DE PRESENTATION (BUREAU A DISTANCE) .....</b>	<b>6</b>
<b>5. SERVEUR D'APPLICATIONS METIER INTERNET INFORMATION SERVER ..</b>	<b>7</b>
<b>6. SERVEUR FRONTAL WEB (2) (3) EN DMZ INTERNET INFORMATION SERVER .....</b>	<b>8</b>
<b>7. POSTES DE TRAVAIL (BUREAU, PORTABLES, TERMINAUX,...) .....</b>	<b>9</b>
<b>8. RESEAU .....</b>	<b>10</b>
<b>9. POINTS TECHNIQUES DIVERS.....</b>	<b>11</b>
Pare-Feu .....	11
Paramètres Régionaux.....	11
Droits Nécessaires.....	11
Mise en place d'une connexion de type SSO.....	11
<b>10. TELE INSTALLATION .....</b>	<b>12</b>
Prérequis Telecom.....	12
Prérequis liés à la solution WebEx.....	12
<b>11. SCHEMAS.....</b>	<b>14</b>
<b>12. ANNEXES.....</b>	<b>16</b>
Précisions concernant les architectures de processeurs.....	16
Politique CEGID concernant l'application des correctifs Microsoft .....	17
Information de support Microsoft, Oracle et Linux.....	17
Support des solutions CEGID en environnements virtualisés.....	19

### 1. Préambule

Ce document décrit les prérequis techniques associés à la solution **CEGID FCRS 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 **CEGID FCRS 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 **CEGID FCRS**. Cela exclut donc toutes les autres versions.

Au-delà de 15 utilisateurs simultanés, la solution RDP 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 §8).**

✓ **La gestion des sauvegardes est à la charge du Client en fonction des outils et des méthodes de sauvegarde utilisés par celui-ci. Cegid met à disposition, lors de l'installation, une procédure de sauvegarde des données ORACLE for CEGID FCRS et communique 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 / Oracle

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > <sup>(1)</sup>	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	Windows 2008 SP2	Windows 2012 R2
Edition	Standard	Standard ou Datacenter
Langue	FR ou EN	
Mémoire	4 Go	8 Go ou > <sup>(1)</sup>
Disque dur	100 Go SCSI	146 Go SAS 15K tpm en RAID <sup>(1)</sup>
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
	Oracle	
Moteur de base de données <b>x86-32bits</b>	10gR2 (10.2.0.4)	11gR2 (11.2.0.4)
Moteur de base de données <b>x64-64bits</b>	10gR2 (10.2.0.4)	11gR2 (11.2.0.4)
Edition	Enterprise With OLAP option	Enterprise With OLAP option
NLS_CHARACTERSET	WE8MSWIN1252	WE8MSWIN1252
NLS_NCHAR_CHARACTERSET	UTF8	UTF8

<sup>(1)</sup> 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)

### 3. Serveur de base de données Linux / Oracle

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > <sup>(1)</sup>	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	Red Hat Enterprise Linux 5 Update 3 <sup>(2)</sup>	
Langue	FR ou EN	
Mémoire	4 Go	8 Go ou > <sup>(1)</sup>
Disque dur	100 Go SCSI	146 Go SAS 15K tpm en RAID <sup>(1)</sup>
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
	Oracle	
Moteur de base de données <b>x86-32bits</b>	10gR2 (10.2.0.4)	11gR2 (11.2.0.4)
Moteur de base de données <b>x64-64bits</b>	10gR2 (10.2.0.4)	11gR2 (11.2.0.4)
Edition	Enterprise With OLAP option	Enterprise With OLAP option
NLS_CHARACTERSET	WE8MSWIN1252	WE8MSWIN1252
NLS_NCHAR_CHARACTERSET	UTF8	UTF8

<sup>(1)</sup> 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)

<sup>(2)</sup> Cette édition permet de gérer un serveur avec au maximum 2 processeurs.

## 4. Serveur de présentation (bureau à distance)

Un serveur de présentation (également connu sous les termes de « services de terminaux », « RDS », « 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.

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > <sup>(1)</sup>	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	W2008 SP2	W2012 R2
Mémoire	4 Go ou > <sup>(1)</sup>	
Disque dur	73 Go SCSI	146 Go SAS 15K tpm en RAID <sup>(1)</sup>
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
	Logiciels	
Bureautique	Office 2010 SP2	Office 2013 SP1 <sup>(3) (4)</sup> Office 2016 <sup>(3) (4)</sup>
Service de présentation	Services de terminaux de Windows Server <sup>(2)</sup>	Bureau à distance de Windows Server <sup>(2)</sup>
Client pour les solutions Oracle	10gR2 (10.2.0.4) 32 Bits	11gR2 (11.2.0.4) 32 Bits
.Net Framework	2.0	4.0

<sup>(1)</sup> 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

<sup>(2)</sup> Le mode « publication d'application » n'est pas validé et supporté par CEGID, seul le mode « bureau » est validé.

<sup>(3)</sup> Microsoft recommande l'installation de la version 32 bits d'Office 2016, y compris sur des environnements 64 bits. De plus le module CEGID FCRSVal est uniquement compatible avec une version 32 Bits d'Office.

<sup>(4)</sup> Office 2013 et Office 2016 sont supportés sur Windows Server 2008 R2 et Windows Server 2012 / 2012 R2.

## 5. Serveur d'applications métier Internet Information Server

Ce serveur est toujours installé sur l'**intranet** du Client.

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > <sup>(1)</sup>	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	W2008 SP2	W2012 R2
Mémoire	4 Go ou > <sup>(1)</sup>	
Disque dur	100 Go SCSI	146 Go SAS 15K tpm en RAID <sup>(1)</sup>
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
	Logiciels	
IIS (Internet Information Server)	7.5	8.5
.Net Framework	2.0	4.0
Client pour les solutions Oracle	10gR2 (10.2.0.4)	11gR2 (11.2.0.4)

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

## 6. Serveur frontal Web (2) (3) en DMZ Internet Information Server

Le serveur frontal web est nécessaire dans le cas d'un fonctionnement via Internet. Ce serveur est installé dans la DMZ (« zone démilitarisée ») de l'infrastructure réseau du Client.

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > <sup>(1)</sup>	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	W2008 SP2	W2012 R2
Mémoire	4 Go ou > <sup>(1)</sup>	
Disque dur	100 Go SCSI	146 Go SAS 15K tpm en RAID <sup>(1)</sup>
Carte Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD	Oui	
	Logiciels	
IIS (Internet Information Server)	7.5	8.5
.Net Framework	2.0	4.0
Client pour les solutions Oracle	10gR2 (10.2.0.4)	11gR2 (11.2.0.4)

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

<sup>(2)</sup> Rappel : le serveur d'application est toujours installé sur le réseau interne du Client.

<sup>(3)</sup> Le Client est responsable de la sécurisation de sa zone « DMZ » et de son serveur WEB. Il lui appartient de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la protection des accès au serveur « WEB » notamment pour les « attaques » externes. Les équipes services de Cegid peuvent accompagner le client dans la mise en œuvre de certains dispositifs permettant d'augmenter le niveau de sécurité de ce type de solution (« boîtiers de sécurité », solutions « d'authentification forte »,...).



## 7. Postes de travail (bureau, portables, terminaux,...)

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Intel Core i	
Système d'exploitation <b>x86-32 bits</b>	Windows 7 SP1	Windows 10 (1507/1608)
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	Windows 7 SP1	Windows 10 (1507/1608)
Edition	Professionnel	
Langue	FR ou EN	
Mémoire	2 Go	4 Go <sup>(1)</sup>
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	1280 x 1024
Taille du texte à l'écran	Taille normale 96 PPP	
	Logiciels	
Client pour les solutions Oracle	10gR2 (10.2.0.4) x86 <sup>(3)</sup>	11gR2 (11.2.0.4) x86 <sup>(3)</sup>
Bureautique	Office 2010 SP2	Office 2013 <sup>(4) (5)</sup> ou Office 2016 <sup>(4) (5)</sup>
.Net Framework	4.0	
Outils	Adobe Acrobat DC	
Accès Internet	Oui <sup>(2)</sup>	
Navigateur Internet	Internet Explorer 9.x	Internet Explorer 11.x
ActiveX	WebEx <sup>(7)</sup>	

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

(2) Obligatoire pour téléassistance via Internet (WebEx)

(3) CEGID FCRS est compatible uniquement avec un client ORACLE 32 bits.

(4) Microsoft recommande l'installation de la version 32 bits d'Office 2016, y compris sur des environnements 64 bits. De plus le module Cegid FCRSVal est uniquement compatible avec une version 32 Bits d'Office.

(5) Office 2013 et Office 2016 sont supportés sur Windows 7, Windows 8 / 8.1 et Windows 10.

(6) 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,...)

## 8. Réseau

Composants	Minimum	Recommandé
Protocole de communication	TCP/IP « IPv4 » <sup>(1) (2)</sup>	
Téléassistance WebEx <sup>(3)</sup>	<a href="https://cegid.webex.com/sc">https://cegid.webex.com/sc</a>	
Réseau local (LAN)	100 Mb/s	1 Gb/s
Accès Internet « fixes »	ADSL <sup>(4)</sup>	SDSL <sup>(4)</sup>
Accès Internet mobiles	N/A	N/A

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

<sup>(2)</sup> 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.

<sup>(3)</sup> La téléassistance Cegid a lieu obligatoirement via Internet avec la solution WebEx.

<sup>(4)</sup> Ces recommandations sont données à titre d'information. En fonction de l'usage et des attentes en termes de performances nos services peuvent étudier avec vous l'offre la mieux adaptée à votre solution.

### 9. Points Techniques Divers

#### Pare-Feu

Si le pare feu est actif sur le(s) poste(s) ou sur le serveur, il faudra ajouter les exceptions suivante dans le pare-feu :

PORT TCP : 1521 (Port par défaut pour ORACLE)

#### 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

#### Droits Nécessaires

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

#### Mise en place d'une connexion de type SSO

L'usage du mode SSO (Single Sign On / Authentification unique) sur poste de travail Windows est possible avec CEGID FCRS depuis la version 6.50.

### 10. 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 Télécom 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 technique décrit 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 Télécom minimale nécessaire au bon fonctionnement de la connexion entre CEGID et le site client est la suivante :

- OU
- Une ligne **ADSL 1Mb/s minimum**, débit supérieur idéal
  - 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 7 avec ou sans SP1 x86/x64
  - ✓ Windows 8 et Windows 10
  - ✓ Windows Serveur 2008 avec ou sans SP
  - ✓ Windows Serveur 2008 R2 avec ou sans SP
  - ✓ Windows Serveur 2012

- ✓ Windows Serveur 2012 R2 avec ou sans SP

■ Prérequis spécifiques à WebEx

- ✓ Internet Explorer 7 / 8 / 9 / 10 / 11
- ✓ JavaScript et Cookies autorisés
- ✓ Nécessite SUN Java 5 ou supérieur
- ✓ Recommandé d'avoir ActiveX active pour Internet Explorer
- ✓ Minimum 2 Go de RAM

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

■ En première installation :

- ✓ En client / serveur, sur le serveur cible et sur tous les postes clients (dans la limite de 5)
- ✓ En RDP, sur le serveur cible

■ En migration de machines :

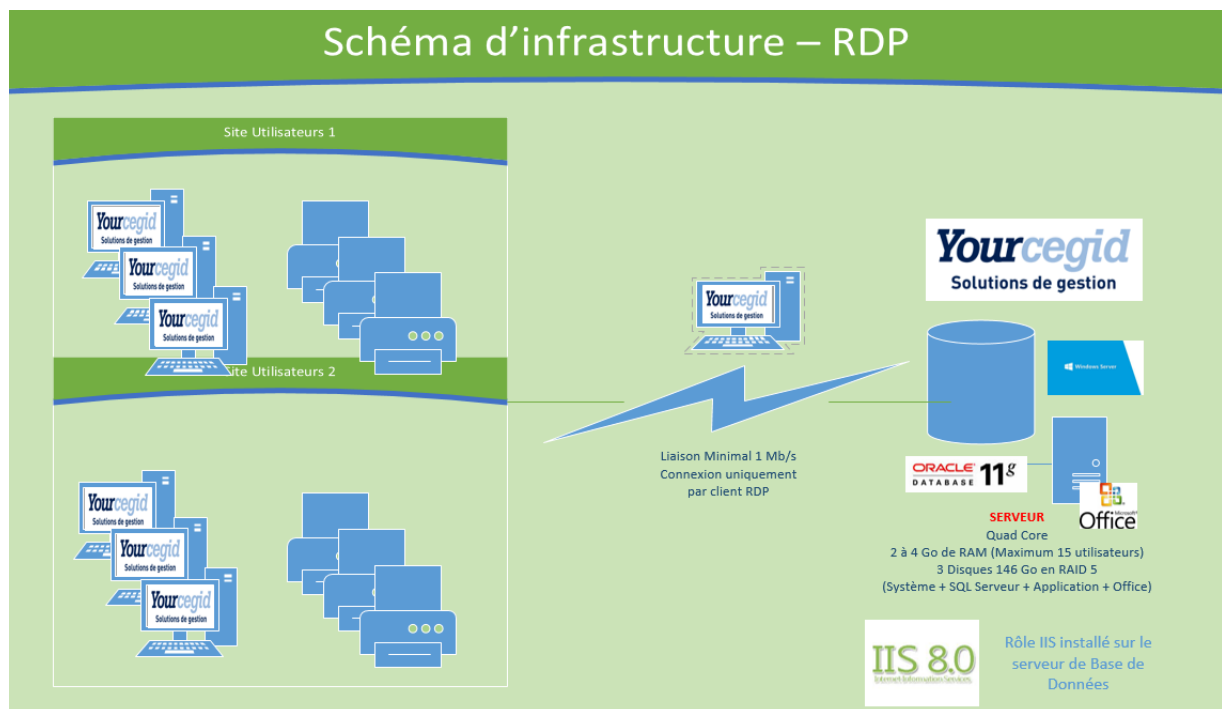
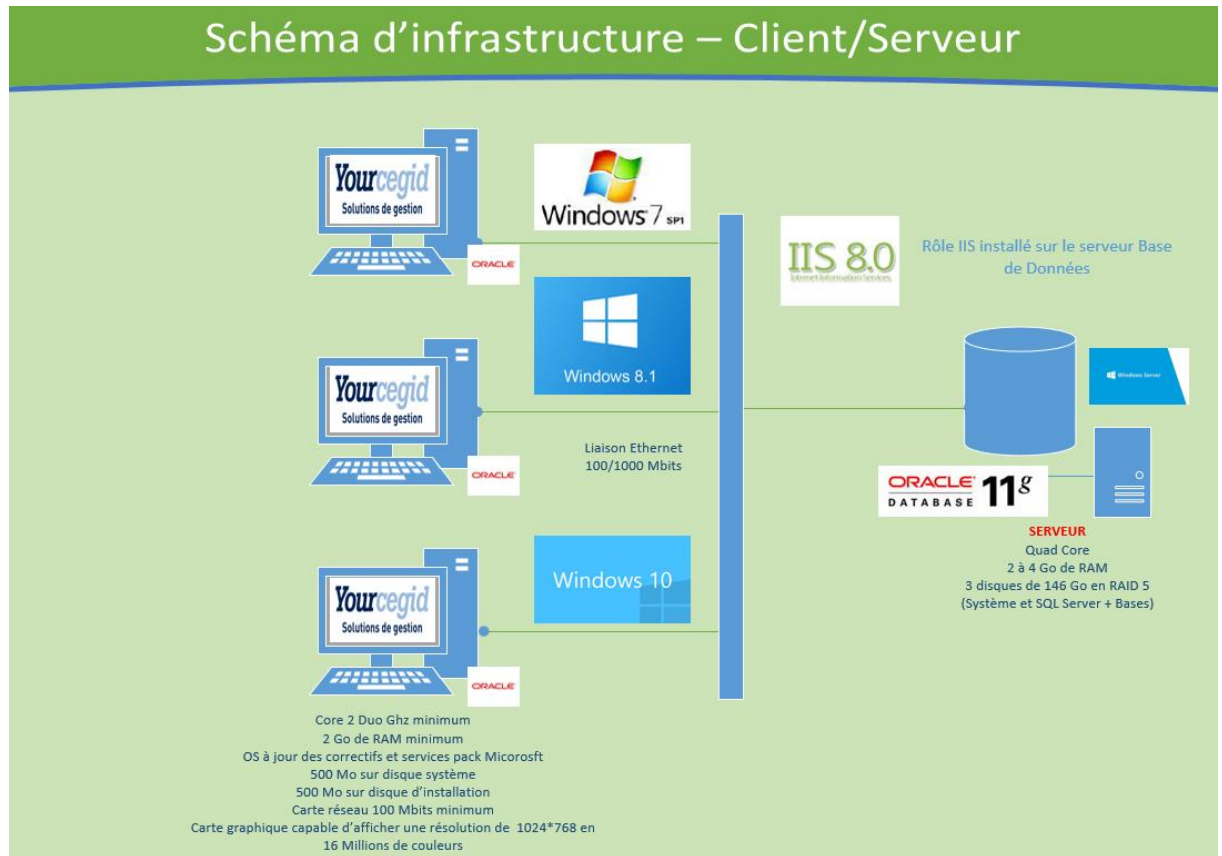
- ✓ En client / serveur, sur le serveur cible et au moins un poste client
- ✓ En RDP, sur le serveur cible.

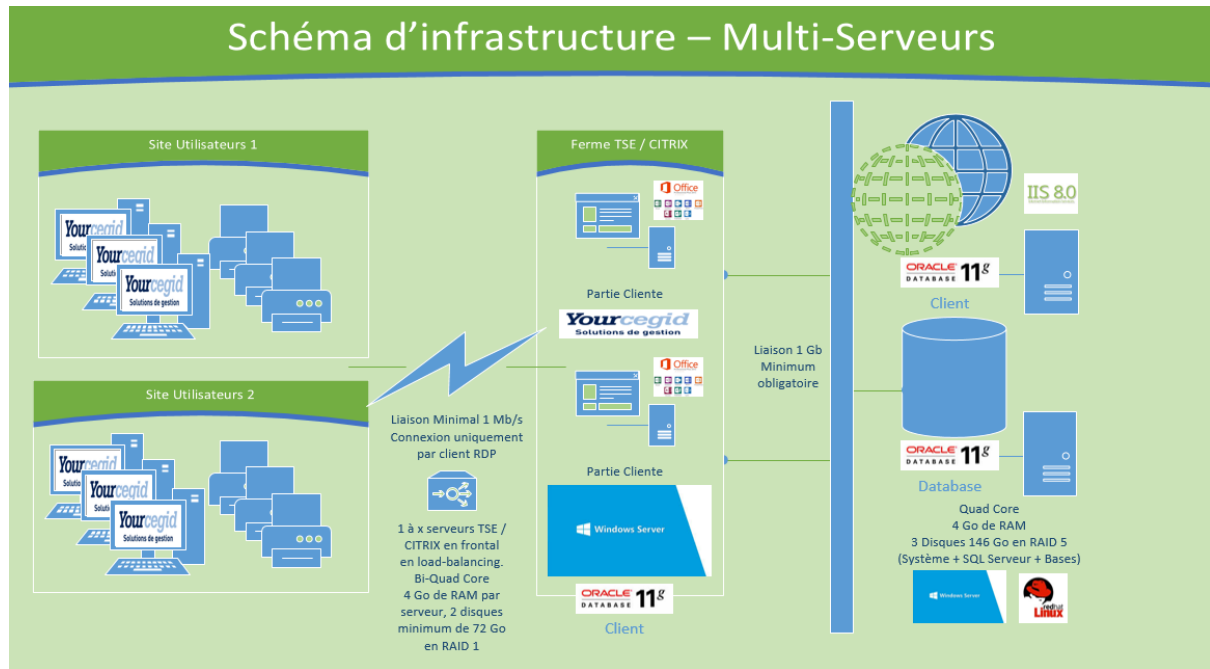
**La télé installation ne pourra être réalisée que pour les configurations client / serveur (limité à 5 postes) et RDP. Pour toute installation en Multi-Serveurs, la prestation sur site est OBLIGATOIRE.**

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/cegid/sc>.**

11. Schémas





## 12. 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 disponible 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, Oracle et Linux

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 par exemple parfois 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>

Cycle de vie Oracle <http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support/index.html>

Cycle de vie Red Hat <https://access.redhat.com/support/policy/updates/errata/>

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 :

Produits Microsoft (informations éditeur)		
Produit commercialisé	Date de fin de la phase principale de support	Remarques
Windows 7 Professionnel	13/01/2015	
Windows 8 Professionnel	09/01/2018	
Windows 10 Professionnel	13/10/2020	
Office 2010	13/10/2015	Qualifié en versions x86
Office 2013	10/04/2018	Qualifié en versions x86
Office 2016	13/10/2020	Qualifié en versions x86
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

Produits Oracle (informations éditeur)		
Produit commercialisé	« Premier Support Ends »	Remarques
Oracle Database 10.2	31/07/2010	Support étendu à Juillet 2013
Oracle Database 11.2	31/01/2015	Qualifié avec WS 2008 ; WS 2008 R2 ; WS 2012 ; WS 2012 R2
Produits Red Hat (informations éditeur)		
Produit commercialisé	Date de fin de support	Remarques
Linux Red Hat 2.1	31/05/2009	
Linux Red Hat 4	29/02/2012	
Linux Red Hat 5	31/03/2017	

### Support des solutions CEGID en environnements virtualisés

La mise en œuvre d'un système d'exploitation dans un environnement virtualisé est souvent très proche de sa mise en œuvre dans un environnement physique. L'installation d'une solution CEGID On Premises sur un système d'exploitation virtualisé, installé suivant les mêmes pré requis que dans le cas d'une machine physique, s'effectue souvent de manière transparente car les applications « voient » la machine virtualisée comme un serveur traditionnel.

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

- Il est nécessaire de s'assurer en premier lieu 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 sur les hyperviseurs les plus représentatifs, certains produits Oracle peuvent être quant à eux soumis à une politique de support de la part d'Oracle spécifique suivant l'hyperviseur utilisé).
- 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** en fonction de l'usage envisagé pour ce type de solution.
- Tous les composants matériels ne sont pas « virtualisables » et certains aspects (fonctions graphiques avancées ...) ne sont parfois pas supportés. Il convient d'évaluer les besoins concernant ces éléments.

#### ■ **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 fourni 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 oeuvre 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 standard (non virtualisé) afin de valider ou non l'impact de la solution de virtualisation 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 classique » 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.