

Guide général du Support

Annexe Spécificités de la Solution AGATE



AXESS
Digital & Business Experts

Table des matières

1. Communication et disponibilités du Support technique.....	3
2. Exemples de sévérités d'incidents.....	3
3. Prérequis des postes utilisateurs.....	4
4. Prérequis techniques AGATE.....	5
1.1 Prérequis pour un hébergement « Local »	5
1.2 Prérequis techniques pour AGATE Web Services.....	5

1. Communication et disponibilités du Support technique

Axess met à disposition du ou des référents un service de support disponible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

L'ensemble des délais et horaires communiqués dans la présente annexe sont en jours et heures ouvrés du lundi au vendredi, hors jours fériés en France et s'entendent en heures légales en France métropolitaine.

Si un ticket a été initié sur le portail Axess Software, le Support peut également être joint :

- › **par téléphone au 04 78 77 39 97 pendant les horaires d'ouverture du service énoncés ci-dessus**

2. Exemples de sévérités d'incidents

Incidents bloquants :

- › Impossibilité pour l'ensemble des utilisateurs de se connecter à la Solution.
- › Impossibilité pour l'ensemble des utilisateurs d'accéder au portail (hors mise en maintenance choisie du portail).
- › Impossibilité d'accéder aux Web Services

Incidents majeurs :

- › Impossibilité de générer les documents (Convocations, Attestations, Emargements, ...)
- › Impossibilité totale de générer les factures.
- › Impossibilité de saisir ou modifier une donnée (Sessions, Inscription, Tiers, ...)

Incidents mineurs :

- › Incident concernant l'obtention de statistiques.
- › Impossibilité pour un seul utilisateur d'accéder à la solution ou au Portail
- › Problème d'affichage d'une information

3. Prérequis des postes utilisateurs

Eléments techniques	Recommandations
Navigateur	Chrome ou Firefox (dernière version recommandée)
Processeur	Minimum : Intel Core i5 ou équivalent
Mémoire	- Minimum : 4 Go de RAM - Recommandé : 8 Go de RAM
Affichage	- Minimum : 1024x768 - Recommandé : 1920 x 108
Bande passante (montante et descendante)	Minimum : 2 Mb/s Latence réseau de 150 ms ou inférieure
Outils	- Excel 2013 ou supérieur pour concevoir les fichiers d'import de données externes. - Word 2013 ou supérieur pour concevoir les documents. - Acrobat Reader pour ouvrir les fichiers PDF.
Divers	Les postes clients doivent pouvoir avoir accès aux adresses des domaines .agate-erp.fr & .axess.fr en http et https. (Permet l'accès à l'application, aux documentations et à la plateforme d'assistance).

4. Prérequis techniques AGATE

Si l'option hébergement en DATACENTER AXESS est retenue, tous les serveurs AGATE sont déployés côté DATACENTER AXESS dans le cadre de l'offre hébergement. Il n'y a donc plus rien à fournir côté client pour AGATE. Seuls les prérequis des postes utilisateurs sont à respecter.

1.1 Prérequis pour un hébergement « Local »

Ces prérequis ne tiennent pas compte d'installations de logiciels tiers nécessaires au bon fonctionnement des serveurs qui pourraient provoquer des ralentissements (exemple : antivirus...).

Les valeurs présentes dans ce document sont données à titre d'exemple et répondent aux besoins les plus souvent rencontrés. Une étude technique peut être nécessaire.

Si vous souhaitez héberger la solution dans vos locaux ou chez un hébergeur de votre choix, il faut prévoir, de votre côté, les éléments suivants :

- Installation et Administration des serveurs Windows qui hébergeront AGATE,
- L'accès aux applications (AGATE, Portail, Web Services, ...) aux utilisateurs d'AGATE et aux utilisateurs internes ou externes : participants ou animateurs éventuellement...
- La sauvegarde des données locale et éventuellement externalisée,
- L'installation des outils périphériques.

Le Serveur AGATE utilise le serveur IIS 7.5 et supérieur de Microsoft ainsi que le Framework 4 de Microsoft. Ces modules sont disponibles avec les systèmes d'exploitation Windows.

Les prérequis minimums pour le Serveur Agate sont :

- OS Windows 2012 minimum,
- Processeur 3,4 GHz minimum, 16 Go de RAM, 5 Go d'espace disque disponible minimum (+ la taille des documents en fonction de l'activité),
- Framework 4.6
- SQL Server Standard 2012 minimum.

Exemple de Serveur recommandé :

- Intel Xeon E3 1245v2 - 3.4GHz – 4 Cores,
- Architecture 64 bits,
- Mémoire vive 32 Go,
- Disque dur 2x 750 Go,
- Réseau Connexion 1 Gbps,
- Trafic /mois Illimité.

NB : En fonction des besoins (Temps d'accès, nombre d'utilisateurs, ...), d'autres types de configurations sont possibles avec par exemple 2 serveurs (1 Front IIS + 1 SQL Serveur) ou avec 3 ou 4 Serveurs (2 Front IIS en Loadbalancing + 1 ou 2 SQL en Cluster).

1.2 Prérequis techniques pour AGATE Web Services

Les Webservices AGATE sont en SOAP et accessibles en HTTPS.

Un filtrage IP sera mis en place lors de l'installation afin d'autoriser uniquement les IP souhaitées à accéder aux services. La ou les IP souhaitées doivent être fournies à AXESS pour activer l'accès.