FORFAITS

Caractéristiques

Nos forfaits sont conçus pour répondre largement aux principaux besoins d'une PME, d'une association professionnelle ou d'un organisme sans but lucratif. Ils permettent un déploiement rapide et des économies considérables de temps et d'argent. Et si vos besoins changent au fil du temps, sachez que nous y répondrons de manière évolutive, avec vous!

- Peu importe le nombre de solutions que vous choisirez, il y a un forfait susceptible de vous assurer tranquillité et efficacité...
- Nos solutions reposent toutes sur des logiciels libres dont le code source est public. Ainsi, vous ne serez pas prisonnier d'un fournisseur.
- Vous pouvez commencer avec un petit forfait et, ultérieurement, passer à un forfait supérieur tout en bénéficiant d'une réduction importante.
- En tout temps, vous aurez une copie complète de toutes vos données et de toutes vos applications de sorte que vous pourrez à tout moment changer de fournisseur ou tout gérer vous-même.

§3ea80a38d39505d4242d3959132cc83e§

Retour au tableau

Notes :

Nombre de solutions : la constellation de solutions logicielles Web que nous proposons est actuellement forte de 13 éléments auxquels s'ajoute le développement de solutions personnalisées pour répondre à des besoins particuliers:

1. Site Web;
2. Intranet collaboratif;
3. Service de soutien à la clientèle;
4. Gestion des membres;
5. Réseautage de communauté;
6. Vente en ligne;
7. Gestion des connaissances;
8. Glossaire multilingue;
9. Organisation d'événements;
10. Rédaction collaborative;
11. Formation en ligne;
12. Suivi des ventes ou Gestion de la relation avec les clients;
13. Affichage numérique;

Nous pouvons aussi développer une Solution personnalisée.

Coût des solutions (prix forfaitaire + coût mensuel) : pour les solutions, il s'agit d'un coût unique sans risque de voir ajouté des frais supplémentaires. Pour tous les forfaits, ce coût avant taxes comprend, pour chacun des forfaits, tous les éléments cochés présentés dans ce tableau ainsi que du support gratuit par

courriel concernant la configuration de base.

Hébergement tout compris : ce service débute immédiatement après la phase *post-lancement* (*voir Échéancier plus loin*). Il comprend, outre l'hébergement, le support applicatif, le renouvellement du nom de domaine, les mises à jour logicielles et une banque annuelle d'heures (*voir le point suivant*), qui, si elles ne sont pas utilisées au cours d'une année, sont additionnées à celles de l'année suivante. Le service de soutien continu représente environ 3 % du coût initial et est payable mensuellement par carte de crédit via PayPal récurrents. Une réduction de 10 % est accordée pour chaque année prépayée par virement bancaire, par chèque ou par Bitcoin.

L'hébergement tout compris constitue à peu de frais une police d'assurance et une libération de certaines tâches importantes, ce qui n'est généralement pas le cas chez d'autres hébergeurs. Ces derniers offrent bien de l'espace Web, mais ils ne mettent pas à jour vos applications et c'est à vous d'effectuer cette tâche essentielle, sinon le risque d'être victime de pirates (*hackers*) augmente considérablement. Ainsi, si votre compte devait servir à envoyer du pourriel, votre hébergeur pourrait fermer et/ou suspendre votre compte et, par conséquent, votre site Web ne serait pas accessible le temps que le problème soit réglé.

Par ailleurs, les logiciels serveurs ne sont pas aussi faciles à mettre à jour que les logiciels côté client (on est loin du *double-clic*!). Il faut mettre à jour les fichiers ainsi que la base de données, s'assurer que les permissions sont appropriées, réintégrer les modifications fonctionnelles et les modifications cosmétiques, tester, etc. C'est un processus délicat et exigeant.

Est-il possible d'engager Avan.Tech pour installer Tiki sur un autre serveur? Oui, tout à fait. Certains clients sont soumis à des exigences techniques ou légales les obligeant à héberger leurs applications dans leur propre infrastructure. Dans ce cas, nous pouvons former votre administrateur de systèmes pour qu'il gère les mises à jour de Tiki.

Banque annuelle d'heures gratuites de support : ces heures peuvent uniquement être utilisées pour de la configuration avancée ou pour le développement de nouvelles fonctionnalités nécessaires pour répondre à vos besoins. La grande différence entre ces deux fonctions réside habituellement dans les délais d'exécution. Comme la configuration avancée est réalisée par nous, les délais sont courts. Par contre, il nous faut généralement plus de temps pour adapter les logiciels à vos besoins. Notons que le soutien effectué à partir de la banque d'heures est un soutien de *personne à personne* susceptible d'être effectuée par téléphone ou en ligne grâce au Soutien à distance.

Notons que ces heures ne concernent pas les heures de formation prévues lors des phases de configuration, déploiement et de post-lancement (*voir plus bas dans ce tableau*).

Mises à jour logicielles :

1. Nous appliquons rapidement tous les correctifs de sécurité.
2. Nous nous assurerons que la version de votre logiciel est soutenue officiellement par la communauté.

Au lieu d'exiger des frais importants à l'occasion d'une mise à niveau, qui constitue un changement majeur de la version du logiciel (passage par exemple de la version 12 à la version 13), celle-ci fait partie de notre plan de soutien continu. Voilà un point qui nous distingue des solutions concurrentes telles WordPress et Drupal.

Comment cela fonctionne...

- Mises à jour (modifications mineures) : nous les installons dès qu'elles apparaissent (ex.: Tiki 12.4 -> 12.5)
- Mise à niveau : notre plan de soutien continu en prévoit une par période de trois ans. Ainsi, si vous

commencez avec Tiki 12.x en 2016, nous allons en 2019 mettre à niveau votre système vers la dernière version dite «à long terme» (ou LTS pour *Long term service*). Ce pourrait être la version Tiki 21.x).

Quand une telle version devient disponible et en supposant que vous la vouliez pour profiter des nouvelles fonctionnalités, nous installons un site de test permettant de vérifier que tout fonctionne bien et ce n'est qu'ensuite, au moment déterminé par vous, que la mise à jour majeure est installée.

Configuration du nom de domaine : ce nom de domaine est la première étape de votre identité numérique! Si vous ne disposez pas d'un tel nom, nous vous aiderons à en choisir un et à l'enregistrer. Mais si vous en possédez déjà un, nous le prendrons en charge pour vous assurer que vous en êtes réellement le propriétaire et que vous soyez averti de toute démarche administrative à effectuer (renouvellement par exemple). Notons par ailleurs qu'Internet s'est récemment enrichi de plus de 2000 nouveaux noms de domaines premier niveau tels *.voyage*, *.paris*, *.experts*. Il y en a peut-être un qui pourrait permettre d'améliorer votre présence sur Internet.

Service de courriel : nous installons un système de courriel IMAP (*Internet Message Access Protocol*) et accès aux courriels via le web avec des filtres antipourriels et antivirus.

Multilinguisme : outils de navigation, contenu, interface... vous pouvez avoir votre site partiellement ou intégralement multilingue. Nous offrons en outre, moyennant un supplément cependant, la traduction anglais <---> français ou dans d'autres langues. Nos traducteurs peuvent même mettre directement à jour votre contenu en ligne.

Copies de sauvegarde : pour les forfaits bronze et argent, une copie de sauvegarde peut être, via l'interface Web et un simple bouton, facilement réalisée par l'administrateur du site; pour la sauvegarde des courriels, les ordinateurs locaux doivent disposer d'un accès IMAP et d'une application comme Mozilla Thunderbird pour effectuer les sauvegardes. Pour les autres forfaits, les sauvegardes sont automatiquement réalisées sur l'un de vos ordinateurs par une fonction de sauvegarde automatique.

Service de surveillance : notre service visite votre site et en vérifie le bon fonctionnement grâce à un mot clef. Si votre serveur fonctionne, mais que le système de gestion de contenu éprouve un problème, nous intervenons rapidement (une notification peut vous être envoyée si vous le souhaitez). La surveillance est effectuée sur les composantes essentielles du système afin de détecter les problèmes avant qu'ils n'affectent votre site. Ainsi, on vérifie par exemple s'il reste suffisamment d'espace disque ou de mémoire vive.

HTTPS/SSL : cette appellation désigne la combinaison de *HyperText Transfer Protocol Secure* (ou «protocole de transfert hypertexte sécurisé») avec du chiffrement pour sécuriser le trafic sur votre domaine. Ainsi votre adresse sera composée non de *http*, mais de *https*. Exemple https://avan.tech

Statistiques Web : combien de personnes visitent votre site? Combien de temps y demeurent-ils? Quelles sont les pages les plus visitées? Pour répondre à ces questions, voir les statistiques de Tiki. Nous pouvons également installer Google Analytics.

Pour l'analyse du trafic, notre offre de service comprend deux éléments : un service de base inclus dans toutes les solutions et un autre en option. Le premier se présente sous la forme de données statistiques accessibles par l'administrateur du compte. Dans le second par contre, un analyste procède à une analyse de votre situation particulière afin de développer une stratégie afin, par exemple, d'améliorer votre positionnement dans les résultats de moteurs de recherche ou d'effecteur de la publicité en ligne.

Support marketing pour les médias sociaux : Facebook, LinkedIn, Twitter, etc. Avec ce service, les utilisateurs de votre site pourront facilement partager votre contenu avec d'autres personnes sur ces réseaux

sociaux. Ceci vous permettra d'accroître votre présence sur le Web. Si vous n'êtes pas présent sur ces réseaux, nous pouvons vous aider à effectuer vos premiers pas. Nous adhérons au concept POSSE : **P**ublish (on your) **O**wn **S**ite, **S**yndicate **E**lsewhere (Publier sur votre propre site web, rediffuser partout ailleurs).

Signature visuelle : un site visuellement attrayant et correspondant à votre image et votre logo est une plus-value que nous vous aiderons à obtenir.

Compris dans tous les forfaits : nous pouvons apporter des changements mineurs à l'un des thèmes Tiki existants (par exemple changer les couleurs et ajouter votre logo).

Forfaits argent et supérieurs : Pour les forfaits argent et supérieurs, vous pouvez choisir un thème provenant de n'importe quel système de gestion de contenu ou nous pouvons convertir votre thème actuel vers Tiki (ce serait opportun si vous avez déjà un site visuellement attrayant, mais qu'il est difficile d'en mettre à jour le contenu).

Note : peu importe votre forfait, si vous ne disposez pas encore d'une image de marque (logo, couleurs, etc.), nous pouvons vous offrir ce service en option.

Fidèles à l'esprit du logiciel libre, nous tenons à vous informer de l'existence d'excellentes sources de thèmes qui sont sous licence libre :
http://bootswatch.com/
http://startbootstrap.com/.

Gestion des vidéos : celle-ci est généralement plus complexe que celle des fichiers ordinaires. Si toutes vos vidéos doivent être visibles par les visiteurs, nous pouvons alors installer un compte YouTube et l'ajouter comme réseau social supplémentaire. Par contre, si certaines vidéos doivent rester privées ou si vous voulez posséder votre *propre site YouTube*, nous vous recommandons vivement d'utiliser la plateforme libre Kaltura ou, encore, Viméo, un site d'hébergement et de gestion de vidéos. Nous pouvons aussi vous offrir en option des services de production de vidéos ou de dessins animés.

Optimisation des performances : Personne ne veut un site lent. La vitesse d'affichage est d'autant plus importante que Google tient compte de cette vitesse comme facteur de classement. Pour augmenter la réactivité de votre site, nous offrons deux niveaux de service — standard et avancé.

Standard : juste avant que le site soit lancé et après chaque mise à jour majeure, nous passons en revue les performances du site avec des outils standards de l'industrie tels que Yahoo! YSlow et Google PageSpeed pour vous assurer que vos visiteurs obtiennent au moins un score moyen de 80 % ou B. Ce service est inclus dans toutes les solutions.

Avancé : pour des besoins de haute performance, un spécialiste analysera votre situation particulière et vos besoins, examinera vos données et proposera une solution sur mesure :

- L'ajout d'un Réseau de diffusion de contenu (CDN)
- Un équilibrage de charge
- Etc.

Base de données, formulaires et rapport : Tiki comprend un puissant outil de base de données (*Trackers*) susceptible d'être utilisé pour une grande variété de tâches. C'est une solide solution de rechange à des produits tels Microsoft Access, FileMaker Pro, Google Forms et Wufoo. Construit pour le Web, Trackers peut gérer une foule de choses : formulaires de demande, gestion de requêtes, commentaires de clients, bons de commande, rapports de bogues, gestion de projet et même des sondages...

Selon votre forfait, votre équipe bénéficiera d'un certain nombre d'heures de formation : 5 (or), 10 (platine) ou 15 (diamant).

Cartes professionnelles : utiles et nécessaires pour promouvoir votre site web lors d'événements ou de rencontres. Avec le design et les couleurs de votre site.

L'accès administrateur à Tiki : accéder à Tiki en tant qu'administrateur permet d'en utiliser de nombreuses fonctionnalités. Si vous êtes un utilisateur avancé, vous voudrez probablement en tester les différents réglages. L'accès administrateur est très puissant et potentiellement dangereux... C'est pourquoi nous donnons une formation adéquate et du soutien à ceux qui jouissent d'un tel accès. Pour eux, nous mettons en place un serveur de test indépendant du serveur principal. Tiki comprend des fonctionnalités expérimentales et nous encourageons la tenue d'essais sur un serveur de test afin de trouver des bogues et de proposer des améliorations. Évidemment, les fonctionnalités expérimentales ne doivent jamais être testées sur un serveur principal en raison du fait que cela pourrait le compromettre, un cas non couvert par le contrat de soutien continu.

Services de publicité en ligne et de SEO (optimisation du référencement par les moteurs de recherche) : pour le référencement, un service de base est inclus dans les solutions Site Web et Vente en ligne. Ce service consiste en l'emploi d'outils automatisés d'analyse et de suggestions de mots clefs. En option, il est cependant possible de bénéficier de l'expertise d'un professionnel, qui analysera votre site, le comparera à ceux des concurrents et y apportera des modifications afin de le rendre plus performant.

Pour l'achat de **publicité en ligne**, une étape postérieure à la consolidation de votre site (bon contenu, visuellement attrayant, etc.), un expert pourra si vous le souhaitez (c'est un service optionnel) analyser votre situation afin de vous suggérer une stratégie d'achat de publicités sur des réseaux sociaux (comme LinkedIn) ou reliées aux résultats de recherche proposés par Google et Bing. Grâce à l'aide d'un expert, il est par exemple possible d'identifier parmi plusieurs publicités celles qui sont le plus efficaces (technique du *A/B testing*).

Formation à la sécurité en quatre points :

- Sécurité de base telle qu'enseignée par Securityinabox.org.
- Sécurisation totale des données afin qu'elles ne soient accessibles qu'à vous (et même pas à nous!). Mais ne perdez pas votre mot de passe!
- Pour la gestion des mots de passe, nous utilisons KeePass.
- Les audits de sécurité sont disponibles en supplément.

Clavardage et vidéoconférence : nous utilisons Openfire Meetings, qui permet l'audio-vidéo et le partage d'écran au lieu de Skype et de Google Hangouts.

Espace disque partagé : que ce soit pour tous les membres d'une équipe ou pour plusieurs équipes, il est possible de partager un nombre illimité de fichiers. Ces derniers sont conservés en toute sécurité sur le serveur et sont accessibles via une interface Web ou via un VPN (réseau privé virtuel ou *Virtual Private Network*) avec les protocoles de partage de fichiers normalisés.

Recherche avancée : par défaut, Tiki utilise la recherche MySQL en texte intégral, ce qui est efficace et rapide. Mais, pour plus de rapidité et des recherches intelligentes grâce au traitement des langues naturelles (résultats apparentés), nous utilisons Elasticsearch.

Recherche unifiée : elle permet de chercher simultanément dans toutes vos données via une interface

intégrée. C'est comme si vous aviez votre *Google maison*. Nous utilisons Elasticsearch et Federated Search. Cela permet de chercher en texte intégral dans le contenu de tous les fichiers - courriels, historique de clavardage, site web, intranet, etc. Cela permet notamment de trouver les doublons.

Synchronisation des fichiers : entre plusieurs ordinateurs de bureau ou appareils mobiles Android. Nous utilisons Syncthing et non Dropbox.

Contacts partagés : il s'agit d'un carnet d'adresses centralisé de tous vos clients et partenaires; ce carnet est accessible à partir de votre client de courrier électronique.

Comptes de courriel partagés : utile pour les comptes info@ et soutien@.

Calendrier partagé : pour envoyer et accepter des demandes de rendez-vous. Pour la planification des rencontres avec des personnes au sein de votre organisation, il est possible de voir leur statut «libre-occupé» afin de choisir le meilleur moment. Si vous ne disposez pas d'un accès à l'information «libre-occupé», nous offrons la fonctionnalité Convene (semblable à Doodle), où tous les invités peuvent indiquer leurs disponibilités et même proposer d'autres dates/heures.

Synchronisation de l'appareil mobile : pour synchroniser vos courriels, contacts et calendriers sur tous vos appareils.

Bureau virtuel : il est possible d'avoir des instances de Windows virtualisées sur votre serveur ou sur votre bureau GNU/Linux. Cela est utile pour partager quelques anciennes ou coûteuses applications entre collaborateurs ou pour fournir un bureau virtuel à certains. Ces utilisateurs se connectent via RDP ou SPICE. Nos outils sont KVM et Kimchi.

Bureau GNU/Linux : vous voulez passer à GNU/Linux sur le bureau? Ce choix est idéal pour donner une nouvelle vie à des ordinateurs qui sont toujours sur Windows XP (qui n'est plus soutenu par Microsoft depuis avril 2014). Nous offrons le soutien technique pour LXLE.

Système téléphonique PBX : semblable à un système téléphonique traditionnel avec ses extensions, sa messagerie vocale, etc., mais avec la technologie d'aujourd'hui. Nous pouvons avoir des numéros de téléphone locaux dans presque tous les pays et des numéros sans frais (1-8xx). Nous utilisons FusionPBX et FreeSWITCH.

Échéancier habituel : voici, en nombre de semaines, l'échéancier type d'un déploiement, qui peut être accéléré ou ralenti selon vos besoins.

Phase post-lancement : alors que votre solution est en ligne, c'est le nombre de semaines dont vous disposez pour tester le système et signaler les problèmes que nous avons alors l'obligation de régler dans le cadre du prix d'installation. Après cette période commence la phase d'utilisation courante pour laquelle vous pouvez ou non souscrire un abonnement au service de soutien continu présenté plus haut.

Heures de formation et de configuration : pour qu'un projet réussisse, nous devons travailler ensemble pour l'analyse des besoins, le contenu de la formation, etc. Cela est un processus qui s'inscrit dans un cheminement : des buts et besoins sont d'abord exprimés, puis nous regardons des exemples et préparons ensuite un projet faisabilité, qui suscite plusieurs commentaires qui nous conduisent finalement à développer une solution adéquate. Au cours de ce processus, votre équipe participe activement non seulement à l'installation et à la configuration, mais elle est également formée pour être en mesure de garder le site à jour et le faire évoluer. Ces heures sont utilisables lors de la configuration initiale, du déploiement et de la période post-lancement.

Modalités de paiement : par chèques postdatés ou leur équivalent.