

Présentation Commerciale

Offre de Support et de Maintenance

Date de rédaction	07/06/2005
Dernière mise à jour	02/01/2006
Destinataires	
Exemplaire n°	X
Version	1.0
Contact	support@mandriva.com
Nombre de pages	19 pages

Confidentiel

1 - Historique

Version	Date	Auteur	Etat	Commentaires	Autorisation
1.0	07/06/05	P.Lallement	Document		

Table des matières

1 - Historique	2
2 - Le support Professionnel Mandriva	3
2.1 Le Support Professionnel Mandriva.....	3
2.1.1 Les avantages du Support Mandriva.....	3
3 - Le support Technique	5
3.1 Notre définition du support.....	5
3.1.1 Définition des priorités.....	5
3.1.2 Définition des niveaux de support	6
3.1.3 Veille Technologique et Maintenance.....	7
3.2 Notre valeur ajoutée.....	8
3.3 Support technique de compte	8
4 - Les contrats de support	9
4.1 Contrat “horaires” : Edge Pack.....	9
4.2 Contrat site : Edge Site	10
4.3 Contrat personnalisé : Edge Unlimited.....	12
5 - Description des procédures	13
5.1 A la réception du contrat	13
5.2 Ouverture d'un incident.....	13
5.3 Récapitulatif mensuel	14
5.4 Points trimestriels.....	14
6 - Liste des composants (non-exhaustive. Nous consulter pour obtenir le prix des composants)	15
7 - L'offre corporate club	16
7.1 Description de l'offre.....	16
7.1.1 Le moyen le plus simple de se procurer les produits de la gamme Corporate.....	16
7.1.2 Le point de rencontre entre nos clients Entreprise.....	16
7.1.3 L'accès à un portail d'information et à des services personnalisés.....	16
7.2 Modèle économique.....	17
7.3 Caractéristiques.....	17
7.3.1 Fonctionnement du Corporate club.....	17
7.3.2 Les options standards du corporate user club.....	18
7.3.3 Les offres spéciales du corporate user club.....	18

2 - Le support Professionnel Mandriva

2.1 Le Support Professionnel Mandriva

Le département **Support Professionnel** de **Mandriva** propose de répondre à la demande des entreprises en matière d'accompagnement et d'assistance sur les technologies Open Source en définissant un service optimisé. Un périmètre technique adapté, incluant les spécificités de chaque client permet de garantir une qualité constante, et de proposer des prestations assurant une continuité et une cohérence du service :

- ✓ **au quotidien** : différents types de contrats annuel incluant le support, la veille technologique et la maintenance (voir en annexe la description des contrats)
- ✓ **ponctuellement** : gamme de services (audit, installation, intégration, formations ...) destinée à accompagner nos clients dans leurs projets informatiques

2.1.1 Les avantages du Support Mandriva

a) Du support illimité

Le Support Professionnel Mandriva permet d'avoir accès à du support téléphonique et web illimité. Tous les types de support sont assurés : support desktop, support serveur, support cluster et même le support d'autres composants Open Source tels qu'Apache, Samba, OpenLDAP etc. Tous les niveaux de support sont pris en charge par les équipes : niveau 1, 2 et 3.

b) Des périmètres personnalisés

Contrairement à ce qui est fait par la plupart de nos concurrents, le périmètre du support que nous proposons n'est pas prédéfini : le client choisi le périmètre pour lequel il souhaite obtenir du support. Ainsi, en temps normal, il est impossible de s'entendre dire de la part des équipes de Support Professionnel Mandrakesoft que le problème remonté est "hors périmètre".

c) Du support en Français

Les prestations de support offertes par Mandriva sont entièrement en français, ce qui permet une meilleure compréhension et donc une résolution plus rapide des incidents.

d) Du support de qualité

L'équipe de Support Professionnel Mandriva est soumise à des procédures qualité strictes. Ainsi, le temps de décroché est immédiat, le client est averti par email dès qu'un incident est résolu, des récapitulatifs mensuels sont envoyés aux clients ... Enfin, en ce qui concerne le niveau 3 de support, les équipes de support ont la possibilité de faire escalader l'incident directement au niveau de la R&D Mandriva qui prend alors à sa charge la résolution de l'incident, en contact avec la communauté.

e) Un accès au portail d'informations Mandriva

Chaque client du Support Professionnel dispose d'un accès au portail d'information de Mandriva. Sur ce portail, vous trouverez des fiches de Veille Technologique ainsi que des dossiers techniques et technologiques.

3 - Le support Technique

3.1 Notre définition du support

MANDRIVA propose un support de niveaux 1, 2, et 3 depuis l'installation jusqu'à la correction de code, en passant par la configuration, l'amélioration des performances, la maintenance des logiciels et la veille technologique.

Notre offre de support se décline selon plusieurs formules (contrats annuels avec appels illimités, contrat au « ticket », assistance sur site...) adaptées aux contraintes des entreprises. Ces formules sont modulables par l'ajout d'options personnalisées.

MANDRIVA met à votre disposition des services adaptés à vos besoins : support téléphonique traditionnel, audit d'architecture, accompagnement durant les étapes critiques de vos déploiements applicatifs...

- **Centre d'appel** : mettant directement à votre disposition des ingénieurs qualifiés capables de prendre en compte vos incidents (niveau 1, 2 et 3) dans des délais adaptés à leur niveau d'urgence (p1, p2, p3)
- **Veille Techno/R&D** : chargé de valider l'ajout de nouvelles versions ou de nouveaux logiciels au catalogue MANDRIVA, et de réaliser le développement de programme correctif lorsque cela s'impose (incident de niveau 3)
- **Laboratoire** : utilisé pour reproduire les incidents complexes de nos clients. Le laboratoire dispose de la majorité des architectures utilisées pour le support de Linux et des logiciels Open Source (intel, sparc, S/390, zSeries, powerpc ...)
- **Logiciel de suivi d'incident** : permet à nos clients d'avoir un suivi précis de leurs incidents

3.1.1 Définition des priorités

Le **Client** se fondera sur son propre jugement pour classer raisonnablement le niveau de chaque demande liée aux programmes supportés parmi les types de priorité définis ci-après :

- **Priorité 1 ("P1")** : Le développement ou la production est interrompue, ou le problème affecte sérieusement la capacité de développement du Client. Le logiciel n'est pas opérationnel et aucune solution de contournement n'a été trouvée par le Bénéficiaire, ou une solution de contournement existe mais elle est inacceptable en raison de ses répercussions sur l'activité du Client.
- **Priorité 2 ("P2")** : Le logiciel est opérationnel, mais ses fonctionnalités sont sérieusement affectées. Une solution de contournement peut exister, mais sa mise en œuvre demande du temps et risque d'avoir des effets néfastes sur les projets du Client.
- **Priorité 3 ("P3")** : Le logiciel est exploitable. Le développement ou la production peut se poursuivre pendant un délai raisonnable avant que le problème ne devienne critique. Une

solution de contournement est disponible et acceptable. Le logiciel est exploitable, mais le Client a une question ou souhaiterait soumettre une demande d'amélioration.

3.1.2 Définition des niveaux de support

- **Niveau 1** : En général un incident de niveau 1 est résolu rapidement (souvent lors du premier appel). Il correspond à un problème simple, facilement identifiable, ou dont la solution est déjà dans la base de connaissance.
- **Niveau 2** : Le niveau 2 fait référence à un incident plus complexe qui nécessite souvent la reproduction du problème sur un serveur du laboratoire Edge IT/Mandrakesoft. Si les informations en possession de l'ingénieur support ne sont pas suffisantes, ce dernier se fera communiquer les éléments manquants par email (sécurisé de préférence).
- **Niveau 3** : Si le problème n'est pas résolu, le responsable du support enclenchera une nouvelle procédure d'escalade vers le département Recherche et Développement de Mandrakesoft, et l'incident sera classé niveau 3. Un ingénieur R&D sera nommé et travaillera en collaboration avec le ou les ingénieurs déjà impliqués. Une procédure de « debug » sera mise en œuvre et pourra éventuellement aboutir à un correctif du code source.

a) Précision sur le 3e niveau de support

Le 3^{ème} niveau de support fait généralement référence à un problème qui implique une correction sur le logiciel concerné. Lorsqu'un incident de ce niveau est soumis à la cellule de Support, l'ingénieur support peut soit traiter l'incident lui-même si il en a les capacités, soit escalader directement l'incident auprès du département Recherche et Développement de **Mandriva**. Un expert interne, spécialiste de la technologie mise en cause est alors nommé et travaille en collaboration avec l'ingénieur déjà impliqué. Le « packager » officiel du packaging concerné sera également contacté, à moins que l'expert nommé ne soit lui-même le « packager » officiel.

Les objectifs sont les suivants :

- 1) **Etablir un diagnostic précis du problème soumis** : cette étape implique généralement la reproduction de l'incident par le **Centre de Support** sur un environnement fonctionnellement équivalent à celui sur lequel le dysfonctionnement a été constaté.
- 2) **Apporter une correction au problème** : suite au diagnostic lorsqu'un problème a été identifié, **Mandriva** s'engage à mettre en œuvre les moyens permettant d'apporter une correction au problème. Lorsqu'un correctif ne peut pas être mis à disposition du **Client** dans un délai acceptable au regard des contraintes de la production, **Mandriva** s'engage à mettre en œuvre les moyens permettant de re-démarrer le service, éventuellement en mode dégradé (solution de contournement). D'une manière générale, **Mandriva** s'impose une obligation de moyens pour résoudre et/ou contourner le problème du client (mobilisation des ingénieurs nécessaires, déplacement sur site, reproduction locale du problème, escalade à la R&D...). Compte-tenu de notre expérience des délais cibles de résolution et contournement sont donnés à titre indicatifs

dans le tableau suivant, sans toutefois que cela ne constitue un engagement de résultat :

Groupe de logiciels	Contournement	Résolution
Logiciels de base <i>Noyau Linux, pilotes de périphériques, services standard du réseau (DNS, DHCP, ...)</i>	48 heures	30 jours
Logiciels additionnels Services réseau complémentaires (Apache, Samba, Cups, ...), Interface graphique, etc...	72 heures	60 jours

Solution de contournement : correction temporaire permettant de re-démarrer le plus rapidement possible un service défectueux en production, éventuellement en mode dégradé.

Résolution : correction finale apportée à un dysfonctionnement.

Dans les deux cas (contournement ou résolution), le délai court à partir du moment où l'incident a été pris en compte par un ingénieur support du **Titulaire**. La prise en compte est officialisée par l'envoi d'un mail à l'attention du **Client** avec les informations de base associées au dossier (N° de dossier, nom de l'appelant, nom de l'ingénieur Support, description du problème).

Durant toute la vie de l'incident, le client sera tenu au courant des différentes interventions de manière quotidienne (au minimum). Il pourra également suivre l'historique de ses incidents à partir de notre site Web. Lors de la clôture de l'incident, un email est envoyé automatiquement au contact nommé responsable de l'appel.

b) Procédure de correction

La procédure de correction mise en œuvre aboutit généralement à un correctif du code source. Suivant la nature et l'impact de ce correctif sur le logiciel, avec l'accord du **Client**, un processus de reversement à la communauté est mis en œuvre afin que ce correctif puisse se retrouver à la disposition de tous les utilisateurs du logiciel.

3.1.3 Veille Technologique et Maintenance

Chaque ingénieur MANDRIVA consacre une partie de son temps à suivre les dernières évolutions des logiciels et architectures « Open source ». Il existe différents niveaux de veille technologique : depuis la lecture de news sur les sites spécialisés jusqu'aux tests en laboratoire qui permettent de valider le fonctionnement d'un logiciel sur différents types de plates-formes (à la demande d'un client qui souhaite voir supporter un nouveau logiciel par exemple).

Dans le cadre du support, cette veille s'exerce essentiellement sur les produits du catalogue en recherchant et en testant les dernières versions (ou les derniers correctifs). Chaque ingénieur support est chargé de veiller sur certains produits. Tous les tests font l'objet d'un compte-rendu précis.

Le résultat de cette veille technologique est disponible sur notre site d'information. (Le login et mot de passe est identique à celui utilisé pour la connexion au logiciel de suivi d'incident). D'autre part, un CDROM contenant la maintenance (nouvelles versions des logiciels, correctifs, recommandations de sécurité...) des logiciels est envoyé mensuellement à l'ensemble de nos clients. Les logiciels sont téléchargés à partir de sites « fiables » (distributeur ou éditeur du produit). La signature électronique de chaque logiciel est vérifiée afin de prévenir tout problème de sécurité (virus, programmes espions ...).

L'objectif principal de cette Veille technologique est de fournir l'essentiel des nouveautés utiles à un utilisateur. Les articles, volontairement courts, listent les mises à jour et font part des avantages et des inconvénients éventuels. Ces articles fournissent également des liens vers des sites Internet contenant plus d'informations sur les différents sujets, ainsi que le compte-rendu de nos tests.

3.2 Notre valeur ajoutée

D'une manière générale, nos contrats vous garantissent :

- L'adoption de procédures de contrôle qualité (envoi d'un email de compte-rendu lors de la fermeture du cas, récapitulatif mensuel des incidents, suivi des comptes...)
- L'accent sur la pro activité et la prévention
- La maintenance des logiciels et la veille technologique : suivre les mises à jour officielles et recommander la mise à niveau en fonction de la pertinence des nouvelles fonctionnalités et autres corrections de bugs.
- Assurer un suivi des logiciels et de leur utilisation afin de garantir la qualité de service sur la durée.

3.3 Support technique de compte

Soucieux de fonder une relation forte avec ses clients, Mandriva propose dans tous cas contrats Edge Site un contact privilégié avec son suppléant. Ce contact aura un rôle de superviseur technique de compte. La fonction du STC consiste notamment à :

- conseiller le client sur l'évolution des solutions mises en place,
- suivre l'état des demandes clients dans le cadre du contrat,
- suivre l'état des incidents en cours et leur traitement,
- organiser les réunions de suivi avec le client

4 - Les contrats de support

4.1 Contrat “horaires” : Edge Pack

Les Forfaits Pack Support représentent la méthode la plus souple pour obtenir du Support Professionnel. Ils consistent en des packs horaires de 10, 20 et 50h de support. Le nombre d'heure doit s'entendre en temps passé à résoudre l'incident et non en temps passé au téléphone.

Lorsque 80% du temps de Support a été consommé, Mandrakesoft vous avertit, vous laissant ainsi le temps d'acheter un nouveau Pack ou bien un nouveau forfait si vous le jugez nécessaire.

CONTENU DE L'OFFRE

- Support téléphonique / email / web du lundi au vendredi de 9h à 18h
- Appels illimités dans le cadre d'un forfait horaire de 50 heures
- Nombre de contacts : 2
- Prise en compte entre « immédiat » et 4 heures
- Code engineering et fourniture de correctifs spécifiques (patches)
- Veille Technologique : Accès au portail d'information Mandriva
- Compte rendu de cas mensuels
- Notification de la fermeture d'un incident avec résumé par email
- Ouverture de cas, suivi, mise à jour 24/24 via notre site web et notre outil de suivi d'incidents

Durée du contrat

- Le forfait est valable 1 an. En cas d'épuisement du forfait horaire avant la fin du contrat, il est possible de reprendre un forfait (10, 20 ou 50 heures suivant le besoin).
- Aucun report d'heures si le contrat arrive à expiration sans que le forfait horaire soit entièrement utilisé.

4.2 Contrat site : Edge Site

Edge Site représente l'offre de support **MANDRIVA** pour les entreprises disposant d'un grand nombre de serveurs Linux. Cette offre est constituée d'un contrat d'assistance téléphonique annuel avec appels illimités et des délais de prise en compte rapides pour les entreprises ayant besoin d'une réactivité importante. Le nombre de contacts habilités à appeler le centre de support **MANDRIVA** n'est pas limité.

L'offre de Support Site illimité est segmentée selon la taille du parc à supporter et le type de composant Open Source à supporter.

Le principe de l'offre est simple : Il existe 6 niveaux de support en fonction du nombre de machines à supporter : A,B,C,D, E, F. A chacun de ces niveaux correspond un prix HT annuel. Pour ce prix, le support ne comprend que le périmètre Linux uniquement (périmètre restreint qui inclus entre autres : kernel, openssl, openssh, nfs, dhcp, glibc, ftp, ntp, nis...).

Type Produit	Niveau	Taille Parc Minimum	Taille Parc Maximum	Prix HT / Composant
Server	A	5	9	x1
	B	10	19	x2
	C	20	49	x3
	D	50	99	x4
	E	100	249	x5
	F	250	499	x6

Si le client souhaite, en plus du support Linux de base, obtenir du support sur des composants logiciels de plus haut niveau, alors, il doit se rapporter à la liste des composants supportés (voir la liste des composants en Annexe D). A chaque composant correspond un prix donné unique. Pour calculer le prix total du support, il faut alors additionner le prix du support Linux + le prix du composant. Le prix du composant est multiplié (x1, x2, x3, x4, x5, x6) en fonction du niveau (A,B,C,D,E,F).

Un certain nombre d'options sont disponibles dans le cadre de ce contrat

CONTENU DE L'OFFRE

- Support téléphonique / email / web du lundi au vendredi de 9h à 18h
- Appels illimités
- Nombre de contacts : illimités
- Prise en compte entre « immédiat » et 4 heures
- Code engineering et fourniture de correctifs spécifiques (patches)
- Veille Technologique : Accès au portail d'information Mandriva
- Compte rendu de cas mensuels
- Notification de la fermeture d'un incident avec résumé par email
- Support pro actif en fonction des recommandations des divers groupes de

développement

- Ouverture de cas, suivi, mise à jour 24/24 via notre site web et notre outil de suivi d'incidents
- Support technique de compte assurant un suivi régulier (réunions trimestrielles)
- Télé-intervention (via tunnel SSH ou VPN)

OPTIONS

- Télé-maintenance (via tunnel SSH ou VPN)
- Assistance sur site (via un pack de journées utilisables par demi-journée)
- Possibilité d'étendre les horaires de support (8h-19h)

4.3 Contrat personnalisé : Edge Unlimited

Le Support Personnalisé est une offre de support illimité à destination des clients qui ont des besoins très précis qui ne sont pas adressés dans le cadre de l'offre de Support Site illimité. Il peut s'agir de faire du support pour des machines "Desktop" ou bien du support sur des architectures non-Linux ou bien encore de cas très particuliers de support "Serveur" pour lequel le client a besoin d'une offre spécifique.

CONTENU DE L'OFFRE

- Support téléphonique / email / web du lundi au vendredi de 9h à 18h
- Appels illimités
- Nombre de contacts : 2
- Prise en compte entre « immédiat » et 4 heures
- Code engineering et fourniture de correctifs spécifiques (patches)
- Veille Technologique : Accès au portail d'information Mandriva
- Compte rendu de cas mensuels
- Notification de la fermeture d'un incident avec résumé par email
- Support pro actif en fonction des recommandations des divers groupes de développement
- Ouverture de cas, suivi, mise à jour 24/24 via notre site web et notre outil de suivi d'incidents
- Télé-intervention (via tunnel SSH ou VPN)

OPTIONS

- Télé-maintenance (via tunnel SSH ou VPN)
- Assistance sur site (via un pack de journées utilisables par demi-journée)
- Possibilité d'étendre les horaires de support (8h-19h)
- Contacts supplémentaires
- Support technique de compte assurant un suivi régulier (réunions trimestrielles)

5 - Description des procédures

5.1 A la réception du contrat

A la réception du contrat, un ingénieur prend contact avec le client pour officialiser le début de la collaboration. A cette occasion une série de démarches est mise en œuvre :

- Règlements des questions administratives (N° de contrat, validation des contacts, des éventuels ingénieurs dédiés chez **MANDRIVA** ...). Un document regroupant toutes ces informations ainsi que les différentes procédures du Support **MANDRIVA** est ensuite envoyé aux différents contacts. Ce document est très important, il permet de mettre à jour l'applicatif de support **MANDRIVA** et de gérer au mieux les appelants, les priorités ... Il doit donc être rempli et retourné à **MANDRIVA**.
- Planification d'un rendez-vous téléphonique ou sur site afin de récupérer les informations sur les configurations du client. Ce rendez-vous permettra également de discuter de la mise en place de services particuliers (télé-intervention, télé-maintenance ...). **MANDRIVA** constituera un dossier sur ces configurations qui sera remis au client et servira de référence pour les appels ultérieurs.

5.2 Ouverture d'un incident

Les incidents peuvent être ouverts sur simple appel téléphonique (dans le cadre des horaires définis dans le contrat) par email, ou par Internet à l'adresse suivante : <https://firefly.edge-it.info>. Un numéro de téléphone, une adresse email, ainsi que des logins sécurisés sont à la disposition du client pour cela.

Chaque appel est pris en charge immédiatement par un ingénieur du support. Il enregistre l'heure et le jour de l'appel, vérifie le numéro de contrat et l'identité du contact, attribue un numéro d'incident après avoir défini la nature et la priorité de l'appel en accord avec le client. Suivant le niveau de l'incident (1, 2 ou 3), différentes procédures sont mises en œuvre.

En général un incident de niveau 1 est résolu rapidement (souvent lors du premier appel). Il correspond à un problème simple, facilement identifiable, ou dont la solution est déjà dans la base de connaissance **MANDRIVA**.

Le niveau 2 fait référence à un incident plus complexe qui nécessite souvent la reproduction du problème sur un serveur du laboratoire **MANDRIVA**. Si les informations contenues dans le document décrivant la configuration des serveurs ne sont pas suffisantes, l'ingénieur support se fera communiquer les éléments manquants par email (sécurisé de préférence). Il pourra également demander à initier un processus d'escalade afin d'obtenir l'aide d'un ingénieur spécialisé sur les logiciels en cause.

Si le problème n'est pas résolu, le responsable du support enclenchera une nouvelle procédure d'escalade vers le département Recherche et Développement, et l'incident sera classé niveau 3. Un ingénieur R&D sera nommé et travaillera en collaboration avec le ou les ingénieurs déjà impliqués. Une procédure de « debug » sera mise en œuvre et pourra éventuellement aboutir à un correctif du code source.

Lors de la clôture de l'incident, un email est envoyé automatiquement au contact nommé responsable de l'appel. Durant toute la vie de l'incident, le client est tenu au courant des différentes interventions de manière quotidienne (au minimum). Le client sera en mesure de suivre l'historique de ses incidents à partir de notre site Web.

Au cas où le centre de support serait saturé, l'appel est redirigé vers un ingénieur ou un consultant qui sera à même de prendre en compte l'incident. Il enregistrera l'heure et le jour d'appel, vérifiera le numéro de contrat et attribuera un numéro d'incident après avoir défini la nature et la priorité de l'appel. Si l'ingénieur est en mesure de répondre au problème, il s'attribuera la charge de cet incident et le traitement de l'appel pourra se poursuivre. Dans le cas contraire, le client sera rappelé par un ingénieur support dans un délais défini par le contrat.

5.3 Récapitulatif mensuel

Chaque mois **MANDRIVA** communique un récapitulatif des incidents du mois. Ce document sera accompagné de statistiques sur le nombre d'incidents, les temps de prise en compte, de résolution, etc.

5.4 Points trimestriels

Suivant le type de contrat, une visite trimestrielle **MANDRIVA** peut-être prévue afin de réaliser un point sur les services en cours. Les différents documents produits jusqu'alors (document de description de la configuration, type de contrat, document d'inscription, récapitulatif mensuel et statistiques, lettre d'informations ...) serviront de référence lors de ces réunions.

6 - Liste des composants (non-exhaustive. Nous consulter pour obtenir le prix des composants)

<i>Domaines</i>	<i>Logiciels</i>	<i>Domaines</i>	<i>Logiciels</i>
Administration système & Réseau	Samba	Messagerie & Groupware	Sendmail
	NFS		Postfix
	OpenLDAP		Exim
	Bind		Qmail
	DHCP / DHCPd		Courier-imap
	NIS		Cyrus-imap
	NTP		Washington-imap
	Pro-FTPd		SquirrelMail
	Pure-FTPd		Horde : IMP, Turba, Kronolith ...
	Wu-FTPd		Perdition
	Net-SNMP		Fetchmail
	Webmin		Procmail
Sécurité et surveillance	Ipchains/Iptables/Netfilter		Webcalendar
	OpenSSL		eGroupWare
	OpenSSH		Hylafax
	GnuPG		Jabber
	Snort		Sympa
	Prelude		Mailman
	Nessus		PhpBB / Phorum ...
	MRTG		Internet / Intranet
	RRDTool	Tomcat	
	Tripwire	Squid / SquidGuard	
	AIDE	Webalizer	
	Nagios	Awstats	
	Zabbix	Htdig	
	Stunnel	mnoGoSearch	
	OpenVPN	Spip	
	PopTop	EzPublish	
	FreeS/Wan, StrongS/Wan	XWiki	
	Vtun	Twiki	

7 - L'offre corporate club

7.1 Description de l'offre

Le corporate club est présenté comme une offre d'accès aux technologies Mandriva. Elle doit permettre aux clients professionnels de faciliter leur déploiement et l'extension de leur réseau. Cela ne concerne que les produits professionnels mais, couplée au mandrivaclub standard, elle permet d'accéder également aux autres produits grand publics de la même façon que les utilisateurs particuliers.

7.1.1 Le moyen le plus simple de se procurer les produits de la gamme Corporate

Le Corpo-Club est une offre à destination des entreprises qui souhaitent disposer des produits de notre gamme Corporate et de la maintenance corrective et évolutive associées. Les produits sont mis à disposition du client sous forme électronique par la mise en place d'un miroir local directement chez lui. Les clients bénéficient de réductions substantielles sur les produits et d'une gestion de leur parc particulièrement souple. Seuls les produits Corporate Desktop, Corporate Server, MNF et MandrivaClustering peuvent faire l'objet du programme corporate user club.

7.1.2 Le point de rencontre entre nos clients Entreprise

L'offre Corporate User Club ne s'arrête pas à la simple mise à disposition de nos produits. L'objectif est d'aider les clients à être le plus productif possible avec les solutions Open Source qu'ils mettent en oeuvre. Pour ce faire, des petits déjeuners club sont organisés à intervalles réguliers pour permettre à nos clients de se rencontrer. Ces rencontres sont l'occasion de partager et de mettre en commun les problématiques de chacun et d'obtenir des retours d'expérience les uns des autres. A cette occasion, Mandriva présente ses projets en cours car c'est pour nous l'occasion d'obtenir des retours clients sur nos développements et sur les actions à mener pour l'avenir. Des partenaires peuvent également être invités à présenter leurs produits et technologies.

7.1.3 L'accès à un portail d'information et à des services personnalisés

Chaque client Corporate User Club dispose d'un accès à un portail d'information qui lui permet de gérer son compte et d'avoir accès aux produits et services en ligne : la base de connaissance, les documentations en ligne, les dossiers technologiques. Une lettre d'information mensuelle est envoyée à chaque client pour le tenir informer des activités du corporate user club et de Mandriva en général.

7.2 Modèle économique

Plutôt que d'acheter des “boîtes”, nous proposons d'acquérir un accord de “licence” global (produit et maintenance). Un compte *Corporate Club* permet d'accéder à toutes nos versions professionnelles.

7.3 Caractéristiques

7.3.1 Fonctionnement du *Corporate club*

a) Maintenance corrective annuelle locale ou distante

L'offre *corporate user club* comprend une maintenance corrective annuelle des produits fournis. En fonction du niveau d'adhésion, ceux-ci peuvent être mis à disposition :

- directement à partir de nos serveurs, auquel cas le client se voit fournir un accès FTP sur lequel il trouvera les ISOs et les paquetages des produits qu'il a acquis dans le cadre du contrat ainsi que les mises à jours pour les différents produits. L'ensemble des postes sur lesquels les produits seront installés se connecteront directement au serveur *Corporate Mandriva* pour télécharger leurs mises à jour.
- Sur un miroir local à l'organisation cliente. Dans ce cas là, le client se voit fournir un compte rsync qui lui permettra de mettre en place un miroir local des produits qu'il a acquis (images ISOs + paquetages + mises à jour).

b) Maintenance évolutive selon la demande des clients

Par défaut, seule la maintenance corrective est fournie pour nos produits *Corporate*. Toutefois, de la maintenance évolutive pourra être fournie sur certaines applications en fonction des demandes des clients (Firefox, OpenOffice.org.).

c) Réévaluation annuelle du contrat

Chaque année, à la date d'anniversaire du contrat, celui-ci est réévalué et éventuellement réajusté en cas de franchissement de seuil.

d) Envoi de produits “Boîte” avec documentation associée

Chaque client *Corporate User Club* reçoit une boîte avec la documentation associée du produit pour lequel il a souscrit le contrat (une boîte *Corporate Server* pour un contrat *corporate user club Server* et/ou une boîte *Corporate Desktop* pour un contrat *corporate user club Desktop*).

e) Mise à disposition des autres versions

Les dernières versions de tous les produits *corporate* sont mises à disposition des clients dans le cadre de leur contrat *corporate user club* à des fins d'évaluation. Les versions mises à disposition sont déployables pour le cadre de tests dans la limite de 9 déploiements pour les produits *desktop* et de 4 déploiements pour les produits *serveurs*. Ces versions de tests ne sont disponibles qu'en version iso et

ne disposent pas de maintenance.

f) Changement de version de référence

Le client peut décider à tout moment de changer de version de référence (exemple : Passer de **Corporate Server 3.0** à **Corporate Server 3.1**). A cette occasion, l'offre est éventuellement réajustée en fonction de la taille de la base installée du client (si franchissement de seuils) et la boîte correspondant au nouveau produit est envoyée.

7.3.2 Les options standards du corporate user club

Ce sont les options accessibles à partir de tous les niveaux d'adhésion. Elles représentent des prestations complémentaires auxquelles peuvent souscrire les clients.

a) L'option Forfait Support Professionnel

Le périmètre de base comprend les produits, leur maintenance et l'accès au portail. Aucun support n'est assuré dans l'offre *corporate user club* standard. Pour pouvoir avoir accès à du support professionnel sur les produits Mandriva, il convient de souscrire à une des options *Forfait Support Professionnel 10h – 20h ou 50h*. Le périmètre du Support Professionnel inclus l'ensemble des produits mis à disposition du client (hors clustering) et n'est aujourd'hui disponible que sur les territoires francophone : France, Suisse, Belgique et Luxembourg.

b) L'option Support Cluster

Le support Cluster est une offre de support spécifique qui vient en complément du produit Mandriva Linux clustering.

c) Accès au userclub

Les employés des sociétés ayant souscrit à un abonnement corporate user club disposeront de facilités d'adhésion au mandriva club (25% de réduction). Cela permettrait également de soutenir l'offre mandrivaclub.

7.3.3 Les offres spéciales du corporate user club

a) Le Support Technique de Compte (STC)

Le STC consiste en un contact privilégié avec les commerciaux qui aura un rôle de superviseur technique de compte. Cela consiste notamment à :

- conseiller le client sur l'évolution des solutions mises en place
- suivre l'état des demandes clients dans le cadre du contrat
- suivre l'état des incidents en cours et leur traitement
- organiser les réunions de suivi avec le client

b) L'option Maintenance Semi-automatique

Cette option permet de disposer d'une maintenance semi-automatique sur un périmètre de composants déterminé. La maintenance semi-automatique consiste à faire valider au préalable par les équipes Support Professionnel que la mise à jour d'un composant ne viendra pas perturber l'exploitation des serveurs mis à jour au chez le client.

c) L'option Support Professionnel illimité

Cette option permet au client de disposer d'un Support Professionnel annuel illimité sur des modules (ensemble de composants) prédéfinis. Contrairement au *Forfait Support Professionnel*, cette option prend la forme d'un montant annuel dont le montant dépend directement du périmètre de composants demandé.

d) L'option Mandriva Online Pro

Cette option permet d'automatiser les mises à jours sur tous les postes à partir de nos serveurs ou directement à partir du serveur miroir suivant le niveau d'adhésion. Cela donne accès à un portail web qui référence les machines ou les groupes de machines sur lesquels effectuer les mises à jours. On peut non seulement automatiser les mises à jours des machines mais le serveur peut également forcer les machines à se mettre à jour.

e) Option Pulse

A partir d'un certain nombre de poste, Mandriva propose également son logiciel de gestion avancé de parc informatique : Pulse. Pulse permet de gérer complètement les déploiements réseaux ainsi que l'évolution et la maintenance du parc.

f) Option de personnalisation de la distribution

Cette option permet de proposer d'adapter l'aspect graphique de la distribution à l'entreprise cliente. Elle consiste à adapter les logos et de créer des thèmes pour les entreprises.

Les éléments qui peuvent être facilement personnalisables sont : le thème lilo, l'écran de démarrage (bootsplash), le thème d'accueil gdm ou kdm, le ksplash.