



Extrait du Les Ateliers Pierrot

<http://spip.ateliers-pierrot.fr/nos-services/nos-conditions>

Nos conditions

- Nos services -

Date de mise en ligne : jeudi 1er janvier 2015

Les Ateliers Pierrot

Vous trouverez ici une revue complète des conditions dans lesquelles nous travaillons et l'environnement qui nous vous proposons lorsque vous être l'un de nos clients.

[sommaire]

Avant-propos

Nous développons, soutenons et nous battons pour les logiciels libres ... Même si nous acceptons de la part de nos clients des documents dans des formats propriétaires (Word, Excel etc), **nous ne travaillons qu'avec des logiciels libres et ne vous transmettons que des documents en formats ouverts**. Ne vous étonnez pas, donc, si nous vous renvoyons un document ".doc" transformé en ".odt", le contenu sera le même et vous pourrez l'ouvrir dans les logiciels propriétaires dont vous avez l'habitude.

Solutions logicielles

Notre coeur de métier étant le [langage PHP](#), la plupart de nos développements seront faits dans ce langage et tout langage *open source* susceptible de l'accompagner, comme [MySQL](#) par exemple.

Très actifs dans la communauté *open source*, nous développons dans un environnement de pointe pour les langages concernés (notamment PHP 5.5, HTML5 et MySQL5).

Desktop, mobile, tablette

Très à la mode depuis l'avancée considérable des *smartphones*, la notion de *responsive* est au centre de nos développements front : toutes nos pages s'adaptent en fonction de la machine qui les charge et de la taille de son écran.

Compatibilité des navigateurs

Sauf contre-indication contractuelle, nous nous engageons à créer du code compatible avec les versions de navigateurs suivantes (toutes versions publiées depuis 2010) :

- [Google Chrome et Chromium](#) version 10 et +
- [Mozilla Firefox](#) version 10 et +
- [Safari](#) version 5 et +
- [Internet Explorer](#) version 8 et +
- [Opéra](#) version 10 et +

Environnements

Nous développons ici les différents environnements sur lesquels nous travaillons et échangeons avec nos clients.

Développement / bugs

Nos développements sont gérés par un gestionnaire de versionnement. Cela signifie que vous pouvez suivre leurs modifications au jour le jour, revenir en arrière si un développement ne convient pas etc. Fidèle à notre philosophie *open source*, nous utilisons le logiciel [GIT](#) pour nos développements, et la solution [GitLab](#) pour publier les sources (privées bien entendu) et gérer les tickets de bug et demandes d'évolutions.

prod / préprod

Un site web, surtout pendant la phase de création, est voué à évoluer, être modifié, planter, être rechargé etc. Nous travaillons donc systématiquement sur un espace de travail que nous nommons **préproduction**, accessible en ligne avec des identifiants. Cet environnement peut coexister avec une version stable en production sans interagir avec cette dernière.

Maintenance

Toutes nos créations embarquent un système de mise en maintenance simple, rapide et sympa ("user-friendly" comme on dit) que nous activons lorsque nécessaire. Une mise à jour de code n'aboutira donc pas à une erreur pour les utilisateurs mais à une page de maintenance les invitant à renouveler leur requête dans quelques minutes.

Nom de domaine

Un nom de domaine est le référent d'adresse Internet auxquelles votre site sera accessible. Par exemple, notre nom de domaine est "ateliers-pierrot.fr".

Le choix du nom de domaine ou de l'extension associée vous appartient dans la mesure où ils sont un premier élément d'identité d'un site web. Nous pouvons acheter le nom de domaine de votre choix pour vous, mais nous déclarons toujours le client final en tant que propriétaire du ou des nom(s) de domaine. Vous ou votre société seront donc directement identifiés comme propriétaire du domaine. Nous n'apparaîtrons que comme gestionnaire administratif, ou pas du tout si vous le souhaitez.

Selon votre activité ou l'objet de votre site web, il peut être intéressant d'acquérir plusieurs extensions pour votre domaine. Par exemple, "mon-domaine.com" et "mon-domaine.fr". Notre *registrar* propose plusieurs "packs" en la matière pour protéger une marque, réserver toutes les extensions classiques pour un domaine etc. Pour plus d'informations, voyez la page <https://www.ovh.com/fr/domaines/>.

Sous-domaines

Selon le solution d'hébergement choisie, vous pouvez créer des sous-domaines gratuitement selon vos besoins. Nous créons systématiquement un sous-domaine "preprod.mon-domaine.com" pour héberger la version de développement de votre site web.

Adresse emails

Lorsque vous acquérez un nom de domaine, nous créons automatiquement une adresse email "info mon-domaine.com", qui sera le contact par défaut du domaine. Nous pouvons par la suite créer autant d'adresses que nécessaire (dans la limite fixée par le prestataire d'hébergement, soit 1000 pour OVH).

Les adresses emails que nous vous proposons présentent toutes les caractéristiques habituelles d'une "boîte mail" :

- un accès SMTP et POP pour les clients mail (Thunderbird, Mail, Outlook)
- un webmail en ligne (client mail en ligne)
- une protection contre les SPAM et les virus

Hébergement

Si nous prenons en charge l'hébergement de votre site web, nous l'installons physiquement sur l'un des serveurs que nous louons à la société OVH (<http://ovh.com/>). En effet, OVH propose des serveurs à haute disponibilité et fort trafic qui répondent de notre point de vue le mieux aux exigences actuelles. Nous administrons nous-mêmes nos serveurs sous un système Linux standard et sécurisé.

Si vous préférez être autonome concernant votre hébergement, nous **insistons fortement** sur le fait que nous ne pouvons nous engager concernant sa disponibilité, ses caractéristiques et son administration. Si vous contractez un hébergement chez OVH et que vous nous autorisez à l'administrer, les conditions que nous proposons sont semblables à celles précisées plus haut concernant nos propres hébergements.

Accès FTP

Tous nos hébergements s'accompagnent d'un accès FTP sécurisé vous permettant de verser des documents (images, PDF etc) directement sur le serveur.

Accès SSH

Par défaut, nous ne proposons pas d'accès SSH à nos serveurs pour des raisons de sécurité.

Sauvegarde et restauration

Tous nos serveurs sont sauvegardés tous les jours, avec une rétention de la semaine passée (5 jours), des 3 dernières semaines (1 sauvegarde conservée par semaine) et des 3 derniers mois (1 sauvegarde conservée par mois). Nous pouvons ainsi réinstaller un espace web en cas de problème.

Nous ne réinstallons pas les espaces web en cas de mauvaise manipulation utilisateur (fichier supprimé par erreur par exemple).

Cahier(s) des charges

En préambule à toute création, nous rédigeons ensemble un *cahier des charges fonctionnelles et techniques* pour lister l'ensemble des points, contenus ou pages attendues, les comportements souhaités et le cadre dans lequel notre création doit s'inscrire. Lorsqu'il est rédigé et validé par les deux parties, il sert de périmètre à nos développements.

Selon les cas, nous utilisons les *cahiers* suivants :

- pour une application :
 - un **cahier de charges fonctionnel** qui liste l'ensemble des fonctionnalités, les règles de comportement, les différentes vues ou pages de l'application
 - un **cahier des charges technique** qui liste les solutions techniques à mettre en oeuvre pour ces fonctionnalités et pour l'ensemble de l'application
- pour un site web géré par un CMS :
 - un **cahier des charges fonctionnel** qui liste l'ensemble des fonctionnalités attendues et liste les plugins choisis
 - un **cahier des contenus** qui précise les contenus attendus et organise leur hiérarchie
 - une **charte graphique** qui établit le thème choisi et les règles graphiques des rendus

Charte graphique

La charte graphique définit l'identité d'un site ou d'une application. Il est donc important d'approfondir cette question et d'établir les grandes lignes graphiques souhaitées.

La charte graphique établit et liste les polices de caractère, couleurs et tailles de chaque texte typographique d'un site web. Elle peut s'appliquer plus largement à des contenus ou des signatures d'emails, s'accompagner de son équivalent papier pour des présentations et communications etc. Même pour un "petit" site web, il est donc important de préparer un minimum cette identité visuelle.

Lorsque le site web est géré par une solution CMS avec un thème pré-défini, la charte graphique sera la plupart du temps "imposée" par le thème choisi. Tout comme un document de type *Microsoft Word*, nous suivons une grille minimale de graphes à définir pour toute création.

Cahier des contenus

Pour un site web non applicatif, le cahier des contenus liste dans le détail les différentes pages, sections, rubriques et contenus attendus initialement. Il s'agit ici notamment de définir dans le détail l'organisation de ces contenus à travers la représentation de la navigation proposée aux utilisateurs. Il s'agit également, lorsque nécessaire, de rédiger ou faire rédiger les contenus eux-mêmes.

Tierce maintenance applicative

Selon les spécifications contractuelles, nos prestations de TMA concernent essentiellement la mise à jour des solutions techniques utilisées dans nos développements. Notamment, nous nous engageons à mettre en place dans un délai minimum toute mise à jour de sécurité.

Dans le cas d'un site web géré par un CMS, les différentes mises à jour du logiciel et de ses dépendances doivent faire l'objet d'un contrat. Nous ne nous engageons pas, par défaut, à effectuer ces mises à jour. Nous pouvons cependant les faire ponctuellement sur demande, selon la tarification normale de nos interventions.