



Offre pour la création du système de support en ligne du site
www.ticketing.ch

CPNV
Yann Saison
yann.saison@cpnv.ch
+41 79 610 08 47

Minds Corp
Luis Pinheiro
luis-pedro.fernandes-pinheiro@cpnv.ch

Sainte-Croix, le 6 septembre 2019

INTRODUCTION

MON ENTREPRISE

Description de l'entreprise, projets déjà réalisés, références, etc.

Minds Corp est une jeune entreprise de développement web composée de 3 membres. Nous n'avons à notre actif aucun contrat effectué, nous étant déployé sur le marché il y a de cela 2 semaines.

Pour plus amples informations, vous pouvez contacter notre chef de projet via cette adresse mail : luis-pedro.fernandes-pinho@cpnv.ch

VOTRE PROJET

Résumé de la demande du client, explicitant ce qui a été compris en termes d'objectifs.

Notre équipe développera un système de support en ligne à base de tickets, afin que les utilisateurs puissent demander de l'assistance pour un problème ou afficher les problèmes déjà résolus.

Le système permettra de lister, trier, statuer les tickets et de les gérer. Pour cela, un panneau de bord sera disponible, il permettra de visionner le nombre de tickets en attente, ainsi que leur statut.

Via un système d'envoi de mail, les clients seront également informés de l'avancement de leur ticket et des réponses.

CONTACTS

Le prestataire	Le client
Rue Roger-de-Guimps 41 Case Postale 1401 Yverdon-les-Bains 024 557 72 77	<i>Coordonnées de contact du client et personne(s) de référence</i>

NOTRE PROPOSITION

Description de la solution choisie, en mettant en évidence les différentes étapes (voire sous-étapes) de réalisation de l'application.

MAQUETTES PRÉLIMINAIRES

Maquette(s) initiale(s)

SCHÉMA DE NAVIGATION

Schéma de navigation

DROITS UTILISATEURS

Explication de la gestion des droits utilisateurs, avec schéma éventuel

Les utilisateurs auront accès au visionnage des tickets déposés, triés par ordre « d'importance ».
Ils ne pourront pas modifier les tickets, y répondre, changer leur statut ou les supprimer.

ETC.

ETAPES DE REALISATION

PLANIFICATION INITIALE

Planification initiale mettant en évidence les étapes identifiées au préalable.

ETAPE N

Cahier des charges détaillé de chaque étape, avec ses sous-étapes éventuelles.

Exemple :

Mise en place du CMS :

- Installation et paramétrage du CMS sur le serveur d'hébergement.
- Mise en place du modèle graphique sélectionné.
- Création des catégories et des contenus selon site existant.
- Création des menus de navigation.
- Implémentation du système d'internationalisation (français, allemand, anglais), sans les traductions proprement dites.
- Intégration d'un moteur de recherche de texte dans les contenus des articles.
- Etc.

Délais de réalisation estimée : x jours

Mise en place du service de ticketing :

COTATION

FRAIS DE PRODUCTION

Nos prix sont calculés sur un forfait jour/homme à 180.- CHF H.T.

- *Etape 1* *<Nombre de jours estimés * prix/jour> CHF*
- ...
- *Etape N* *<Nom*
- *bre de jours estimés * prix/jour> CHF*

Total frais de production :

CHF

Tous nos prix s'entendent en francs suisses, hors TVA.

HÉBERGEMENT

Nous pouvons, au besoin, héberger le système sur nos serveurs situés dans notre Data Center.

Nous garantissons une très haute qualité de connexion ainsi qu'une grande sécurisation de vos données. Les sauvegardes journalières du système sont incluses dans le montant ci-dessous.

Coût annuel :

CHF

Ce montant inclus la maintenance curative du système ainsi que les évolutions mineures souhaitées (1-2h / mois).

CONDITIONS DE PAIEMENT :

- 20% à la validation du cahier des charges
- Solde lors de la mise en ligne sur serveur de production

SUPPORT ET MAINTENANCE

MANUEL UTILISATEUR

Notre offre inclut la création de manuels utilisateurs adaptés aux différents accès. Ces différents manuels vous seront livrés sous format papier et sous format électronique. Ils seront également disponibles en ligne depuis les interfaces de gestion.

HOTLINE

Notre entreprise est accessible selon les heures d'ouverture standard au prix d'un appel local.

ACCORD DES PARTIES

Minds Corp
Luis Pinheiro

CLIENT
M. Le Client

Lieu Sainte-Croix

Date le 6 septembre 2019

Signature _____