



43, chemin de la Sarrière – L'Atrium Bat B  
13590, Meyreuil - France

Web : [www.synertic.fr](http://www.synertic.fr)  
Tel : +33 (0)4 84 25 16 00

Email : [info@synertic.fr](mailto:info@synertic.fr)  
Fax : +33 (0)4 84 49 23 87

SYNERTIC, SAS au capital de 330 000 €  
RCS : Aix en Provence 524 074 846  
SIRET : 524 074 846 00030 - NAF : 6201Z

# Prestations de Services

## Dossier Technique et Commercial

Date : 20/12/2023

Ref : OTC-AF23030-01



### App MyCezame

Assistance immobilière

**Mathieu Vieuille**

**SECD MyCezâme France**  
10 Rue Jean-Philippe Rameau

83000 Toulon - France

# IDENTIFICATION

**Mission :** App MyCezame  
**Affaire :** AF23030  
**Date :** 20/12/2023  
**Document :** Offre Technique et Commerciale  
**Version** 01  
**Référence** OTC- AF23030-01  
**Auteurs** Bruno DOUCENDE

## Historique des Versions :

Version	Chapitres	Date	Etablie par	Vérifiée par	Description
1.0	Sans Objet	20/12/2023	BDO	FTO	Création

**Florian Tourniaire** se tient à votre disposition  
pour tout complément et renseignement.

Gsm : +33 (0)7 69 51 38 15

Tel : +33 (0)4 84 25 16 02

Fax : +33 (0)4 84 49 23 87

Mail : ftourniaire@synertic.fr

# SOMMAIRE

<b>1. PRESENTATION DE SYNERTIC .....</b>	<b>4</b>
1.1 LES PROJETS APPLICATIONS MOBILES .....	5
1.2 FICHE D'IDENTITE .....	6
1.3 POSITIONNEMENT DE SYNERTIC .....	7
<b>2. LE PROJET .....</b>	<b>8</b>
2.1 CONTEXTE .....	8
2.2 PERIMETRE DE LA PRESTATION .....	8
2.2.1 <i>Accompagnement</i> .....	9
2.2.2 <i>Prestations proposées</i> .....	9
2.2.3 <i>Expérience utilisateur</i> .....	11
2.3 ERGONOMIE ET GRAPHISME DE L'APPLICATION – UI / UX .....	12
2.4 ELEMENTS TECHNIQUES .....	12
2.4.1 <i>Architecture Logicielle</i> .....	12
2.4.2 <i>Comptabilités techniques</i> .....	13
2.5 EXIGENCES .....	14
2.5.1 <i>Exigences de Performance</i> .....	14
2.5.2 <i>Exigences ergonomiques</i> .....	14
2.5.3 <i>Exigences d'évolutivité et maintenabilité</i> .....	15
2.5.4 <i>Exigences de sécurité</i> .....	15
2.5.5 <i>Conformité RGPD</i> .....	16
<b>3. HEBERGEMENT .....</b>	<b>19</b>
3.1 LES INFRASTRUCTURES .....	19
3.2 DATACENTERS .....	20
3.3 LE RESEAU .....	20
3.4 INFOGERANCE .....	21
3.5 SECURITE .....	21
3.6 EXPLOITATION .....	22
3.6.1 <i>Serveur</i> .....	22
3.6.2 <i>Connectivité</i> .....	22
3.6.3 <i>Déploiement</i> .....	22
3.6.4 <i>Option PRA (uniquement avec serveur dédié)</i> .....	22
3.6.5 <i>Support technique</i> .....	23
<b>4. DEMARCHE PROJET .....</b>	<b>24</b>
4.1 CONSEIL ET ASSISTANCE ET SUIVI DE PROJET .....	24
4.2 EQUIPE PROJET .....	24
4.3 METHODOLOGIE .....	24
4.3.1 <i>Lancement projet</i> .....	25
4.3.2 <i>Spécifications fonctionnelles, graphiques &amp; techniques</i> .....	25
4.3.3 <i>Conception</i> .....	26
4.3.4 <i>Réalisation et intégration</i> .....	26
4.3.5 <i>Recette de la solution</i> .....	26
4.3.6 <i>Publication</i> .....	27
4.3.7 <i>Maintenance &amp; Assistance</i> .....	27
4.4 DEMARCHE QUALITE & SECURITE .....	29
4.5 EQUIPEMENTS & ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL .....	29
4.6 LIVRABLES SYNERTIC .....	30
<b>5. RECAPITULATIF .....</b>	<b>31</b>
<b>6. PLANNING PREVISIONNEL .....</b>	<b>32</b>
<b>7. CONDITIONS FINANCIERES .....</b>	<b>34</b>
<b>8. CONDITIONS GENERALES .....</b>	<b>38</b>
<b>9. ANNEXE : REFERENCES .....</b>	<b>41</b>

# 1. PRESENTATION DE SYNERTIC

Synertic est spécialisée dans les Technologies de l'Information et de la Communication avec une **forte expertise dans la conception d'applications mobiles** pour smartphones, tablettes tactiles, objets connectés.

## NOS PLUS



Expertise reconnue



Accompagnement & conseil



Maîtrise des technologies mobiles et design UX / UI



Nos applications mobiles sur store public utilisées plus de 18 millions de fois

Grace à l'expertise de ses équipes, sa flexibilité, sa capacité à s'adapter aux enjeux de ses clients, Synertic s'est vu confier des projets de natures diverses par des startups, des PME, des institutionnels ou de grandes entreprises à la notoriété internationale.

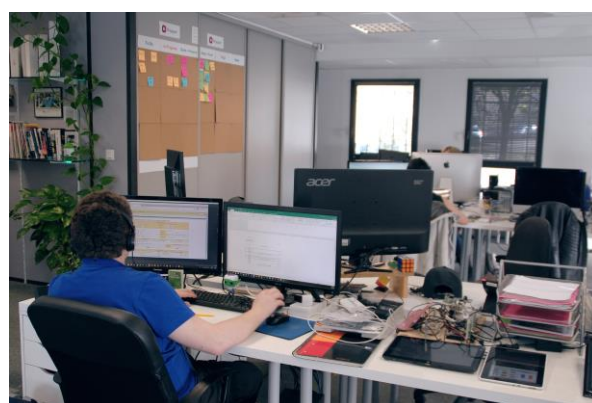
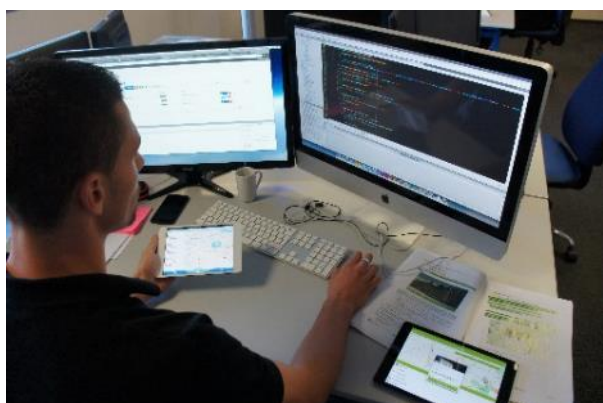
Capitalisant sur sa forte expérience dans la conception de solution mobile, Synertic a créé une offre distinctive apportant **une véritable valeur ajoutée**, avec la complémentarité et la synergie entre les composantes **Communication** (design), **expérience utilisateur**, **Métier** (système d'information), **Conception logicielle & web** et la **Sécurisation** des solutions numériques.

Ses équipes d'experts, en veille technologique permanente, apportent un conseil pertinent, aussi bien sur les aspects d'expérience utilisateur propre au mobile, sur les capacités techniques de chaque terminal, sur l'aptitude de scalabilité pour faire face à la montée en charge que sur les problématiques de sécurisation.

Aujourd'hui **Synertic est un acteur reconnu** pour son expertise dans la conception d'applications mobiles.

**Récompensé sur des projets clients, Synertic a réalisé plus de 180 solutions et applications mobiles spécifiques qui représentent plus de 18 millions de sessions d'utilisation par les mobinautes.**

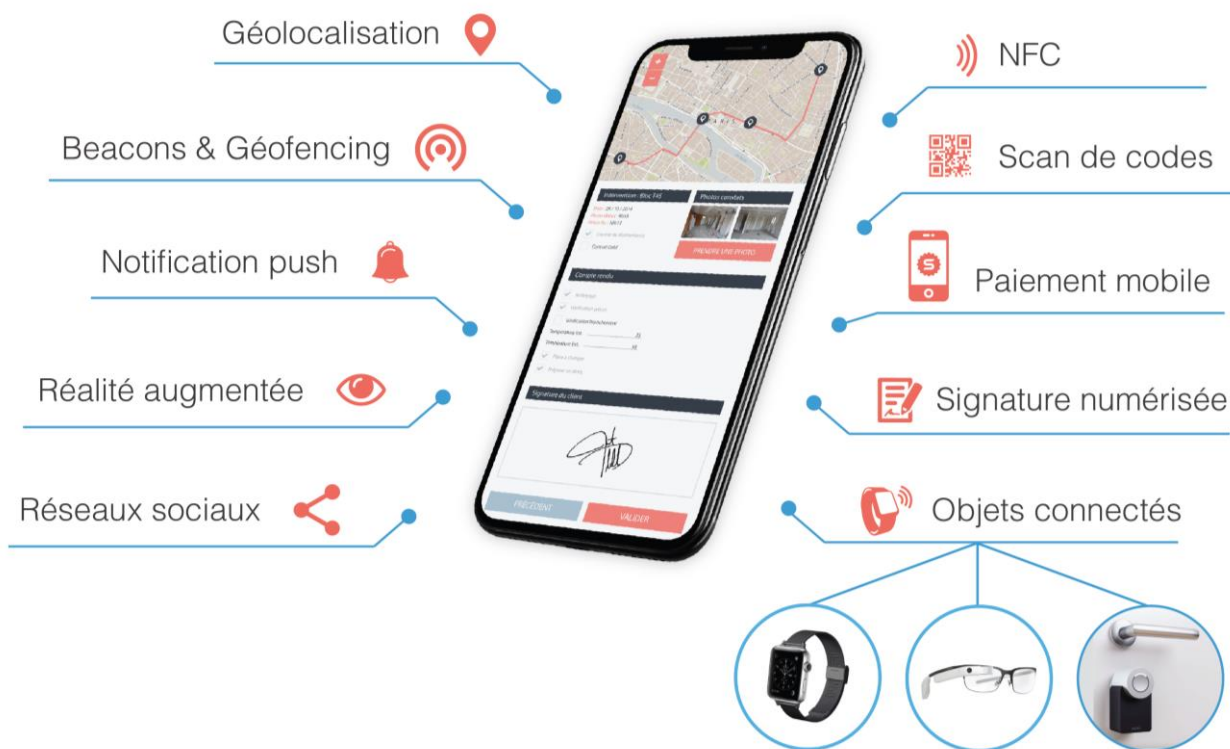
La réussite de ces projets se concrétise par le fait que nos clients nous confient très régulièrement l'évolution de leur solution ou de nouveaux projets.



## 1.1 LES PROJETS APPLICATIONS MOBILES

Grâce à son **pôle d'expertise dédié à la conception d'applications Smartphones, Tablettes, Objets Connectés**, et une vision complémentaire sur les aspects technologiques et marketing, Synerctic est en mesure de prendre en charge un projet Mobile dans sa globalité :

- depuis l'expression de besoin jusqu'à la réalisation, le déploiement et la maintenance
- en s'intégrant ou s'interfaçant avec des systèmes d'information, applications et site internet existants du client et de ses partenaires
- sur l'ensemble des terminaux (iPhone, iPad, Apple Watch, Android, et anciennement Android Wear, Windows Phone, Blackberry)
- en intégrant des flux et technologies d'échange (IP, Bluetooth, RFID, ...) entre terminaux et objets.
- en capitalisant sur son savoir-faire technique et fonctionnel et en utilisant ses propres bibliothèques de composants logiciels afin d'optimiser les délais et coûts de réalisation
- en appliquant les bonnes pratiques en matière de management de projet (tel le PMI : Project Management Institute, Agilité)
- en accompagnant le Client sur les approches fonctionnelles, techniques, usages, sécurité, marketing, juridiques, ...
- en exploitant les fonctionnalités spécifiques et dédiés aux mobiles pour les utilisateurs, permettant ainsi d'enrichir le spectre fonctionnel et imaginer de nouveaux usages :
  - Géolocalisation, Itinéraires
  - Scan de Code barre, Flash Code, QR Code
  - Gestion de documents
  - Signatures numériques
  - Réalité augmentée
  - M-commerce
  - Paiement mobile
  - Cartes de fidélité
  - Dématérialisation, Workflow
  - Push et notification
  - Échanges avec des objets connectés
  - Beacons, Géofencing
  - Beacons, Géofencing
  - NFC
  - ...





## 1.2 FICHE D'IDENTITE

### SYNERTIC

#### Agence Aix -Marseille (siège)

43 chemin de la Sarrière  
L'Atrium  
13590 Meyreuil

#### Agence Lyon :

7, avenue Alexandre Boutin  
69100 Villeurbanne

#### Agence Paris :

4, place Louis Armand  
75603 Paris Cedex 12

Tél : +33 (0)4 84 25 16 00

Fax : +33 (0)4 84 49 23 87

Web : [www.synertic.fr](http://www.synertic.fr)

SIRET : 524 074 846 00030

RCS : 524 074 846 d'Aix en Provence

NAF : 6201Z

Synertic est membre de :



Dans le cadre des marchés publics, Synertic est  
Éditeur référencé  
UGAP-SCC



### Quelques références

Synertic, intervient aussi bien auprès de startups, PME que des institutionnels et grands comptes, comme par exemple :



Certaines réalisations Synertic sont décrites en annexe de ce document. Elles attestent de la capacité et des atouts de Synertic à mener des projets d'applications mobiles sur les aspects fonctionnels et techniques.

Depuis 2015 (renouvelé en 2020), Synertic est agréée au titre du **Crédit Impôt Innovation (CII)**, permettant ainsi à ses clients éligibles au CII de déclarer dans l'assiette des dépenses, les prestations liées à l'innovation.

## 1.3 POSITIONNEMENT DE SYNERTIC

Créé en juillet 2010, Synertic s'est orientée dès le début dans le domaine du service dans la conception de solutions mobiles afin d'offrir à ses clients des applications orientées aussi bien pour le grand public que pour les métiers nécessitant des compétences en sécurité et intégration dans les systèmes d'information. Aujourd'hui Synertic étend son expertise en développant des solutions avec tout type de terminaux, notamment les objets connectés.



Application mobile pour  
Android et Apple



Personnalisation graphique avec  
de nombreuses fonctionnalités



Simple et rapide,  
aucune connaissance en  
programmation



Formule avec abonnement  
et sans engagement

En parallèle de son activité service, en autofinancement, Synertic a développé la **solution Shapper**, permettant la création et la gestion d'une application native totalement personnalisable. En effet avec shapper, un client dispose d'une application mobile à son image et ses couleurs, simple et rapide à mettre en œuvre en toute autonomie et sans aucune connaissance en programmation.

Shapper est une solution « cloud » accessible depuis un navigateur web, permettant :

- la création d'applications mobiles natives pour smartphones et tablettes iOS (iPhone, iPad) et Android, accessibles depuis les stores
- le choix du design graphique
- la définition des fonctionnalités
- la gestion du contenu en temps réel

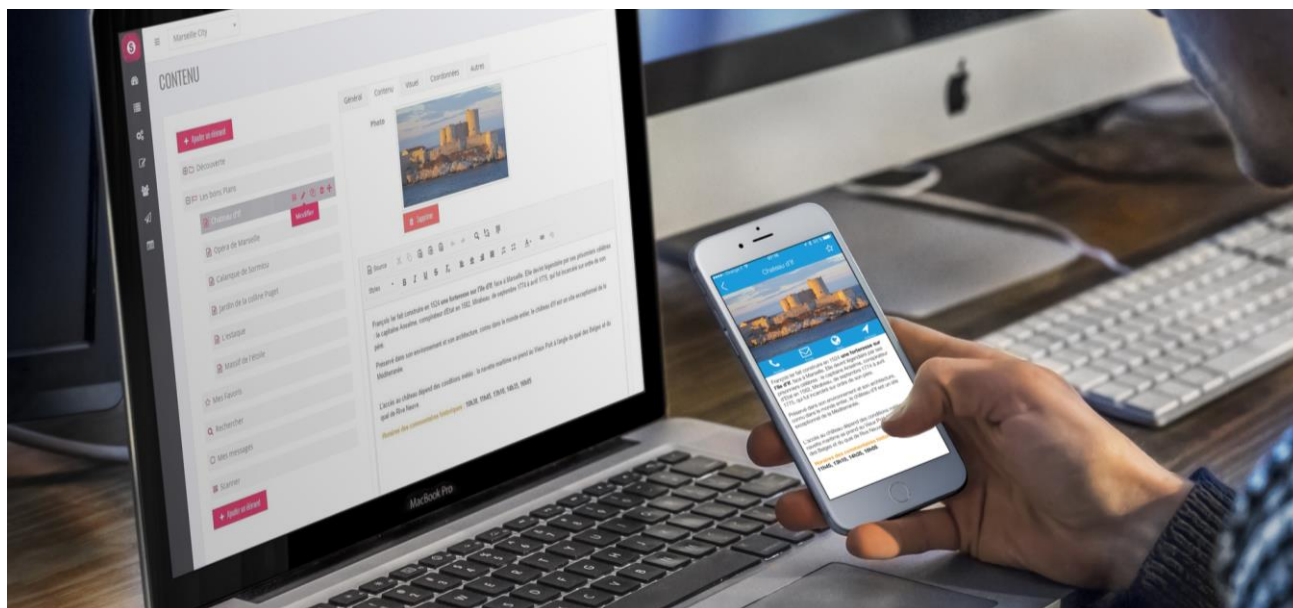
Le gestionnaire de l'application peut à tout moment ajouter, modifier du contenu, adapter la navigation en fonction des événements, de son activité, de sa stratégie. Il peut gérer sa communauté à travers des groupes de mobinautes pour cibler le contenu et les notifications push. Shapper a déjà généré plus de 230 applications mobiles pour divers types de clients.

Shapper a reçu le **Trophée de la solution innovante**, lors du TopTic Marseille 2016, dans le cadre des Aix Marseille French Tech Weeks.

La solution Shapper de Synertic est **lauréate du Concours Innovation 2018 Enedis** de la région Sud, Provence-Alpes-Côte-d'Azur.



Ainsi, dans le domaine de la réalisation d'applications mobiles, Synertic propose ainsi, aussi bien du « sur mesure » en mode projet que du « prêt-à-publier » avec la solution Shapper.



## 2. LE PROJET

Ce chapitre décrit la solution proposée par Synertic en fonction des attentes et besoins de SECD MyCezâme France pour le projet « App MyCezame »

### 2.1 CONTEXTE

---

SECD MyCezâme France souhaite développer une application dont les objectifs sont de proposer à tous les acteurs (franchiseur, franchisés, propriétaires immobiliers, intervenants, locataires, ayants droit) les prestations de services de myCezâme

Ce document a pour objectif d'apporter une vision sur la nature des prestations et des modalités proposées par Synertic dans le cadre de ce projet. Ce document décrit les capacités fonctionnelles et techniques, la démarche projet envisagée vis-à-vis des exigences du projet et enfin présente les conditions financières.

A la lecture des éléments contenus dans le document : CAHIER DES CHARGES DE L'APPLICATION (réalisé par SECD MyCezâme France) et aux échanges entre Mathieu Vieuille et Florian Tourniaire (Synertic)

**Synertic confirme sa volonté et sa capacité à assurer pleinement la prestation.**

La prestation de Synertic se décline en plusieurs éléments :

- Une application mobile hybride sur iOS et sur Android
- Une solution web pour l'administration (BackOffice)
- Un site Web App (FrontOffice)
- Un accompagnement technique, fonctionnel et marketing
- La garantie de l'application pour une durée de 3 mois

En option

- L'hébergement de la solution
- La maintenance corrective de l'application pour une durée de 1 an suivant la période de garantie

Le projet est découpé en deux lots.

L'objectif du premier lot de cette application est la mise en relation directe entre un propriétaire et un intervenant. Le propriétaire aura accès à un annuaire lui permettant de trouver l'intervenant sélectionné par son franchisé.

Une demande d'intervention pourra lui être transmis, l'intervenant pourra envoyer depuis son smartphone un devis qui sera validé et payé par le propriétaire.

Le règlement de la prestation sera mis en séquestre par myCezame jusqu'à la validation des travaux par le propriétaire.

Le Lot 2 comporte des compléments sur les espaces des différents acteurs lié notamment à la planification des demandes, et les échanges.

Une Option pour l'interfaçage avec la solution Axonaut est proposée dans l'offre.

### 2.2 PERIMETRE DE LA PRESTATION

---

Sur la base des éléments fournis et listés au paragraphe précédent, ce paragraphe complète et précise les modalités fonctionnelles et techniques proposées par la société Synertic pour la mise en œuvre de la solution.



## 2.2.1 Accompagnement

---

Le succès d'un projet tel que celui-ci est lié à la bonne coordination et concertation avec les différentes parties prenantes.

Synergetic apportera l'ensemble des conseils et recommandations vis à vis de SECD MyCezame France et les autres parties prenantes éventuelles.

Un focus particulier en matière d'accompagnement et assistance sera effectué avec les porteurs de projet :

- optimisation fonctionnelle, ergonomique et technique en s'appuyant sur le périmètre des possibilités de la solution
- usage et tendance en terme de mobilité
- optimisation de l'architecture et des flux de données afin d'assurer un haut niveau de fiabilité, de performance et de montée en charge
- graphisme et expérience utilisateur
- sécurité sur les aspects de confidentialité, d'intégrité, des flux de communication et de minimisation de surface d'attaque.

Synergetic s'appuie sur une expérience dans la conception de plus de 12 ans avec plus de 400 solutions et applications mobiles sur des approches Métier ou Grand Public

## 2.2.2 Prestations proposées

---

Dans le cadre de cette réponse, les prestations proposées sont :

### LOT1

- **Etude et suivi de projet**
  - Réunion de lancement de projet
  - Description détaillée des fonctionnalités
  - Spécifications techniques et fonctionnelles
  - Suivi de projet
- **Ergonomie et Graphisme**
  - Maquettage des principaux écrans
  - Réalisation de l'ensemble des écrans graphiques
  - Découpe des éléments graphiques pour intégration
- **Développement de la partie Serveur**
  - **Architecture générale**
    - Conception base de données
    - Développement couche accès données
    - Architecture logicielle orientée objet
    - Développement des web services
  - **BackOffice**
    - Authentification
    - Gestion des Utilisateurs du BO
    - Gestion des comptes utilisateurs de la solution (selon profil)
    - Indicateurs de base (Utilisateurs, Volumétrie, ...)
    - Paramétrages de la solution
    - Gestion du contenu (présentations)
    - Gestion de l'annuaire des intervenants
    - Suivi des demandes d'intervention, paiements et suivi des travaux
    - Module de campagne Push
- **Applications mobiles natives (iOS 17.0 et + / Android 5.0 et +)**
  - **Architecture générale**

- Web Service Client
- Intégration système de paiement Stripe CB / Prélèvement avec système de compte d'attente (séquestre) pour intervenant
- 
- **Ecrans et fonctionnalités de l'application**
  - Splash-screen de démarrage
  - Page d'accueil, Menu et raccourcis de navigation
  - Ecrans Aide / CGU / tutoriels
  - Inscription (Login / Password) en fonction profil
  - Authentification / Connexion (Login / Password)
  - Présentations des contenus
  - Affichage cartographique des intervenants
  - Espace Intervenant
    - Fiche Descriptive et processus de validation
    - Affichage des demandes
    - Réponse aux demandes, échange de données et document (devis)
    - Suivi des demandes jusqu'à validation
    - Suivi des travaux jusqu'à finalisation et réception
  - Espace Propriétaire
    - Enregistrement
    - Choix prestation (prestataire) en fonction d'un besoin
    - Suivi de la demande (échange de données/document)
    - Commande prestation, Paiement
    - Suivi des travaux jusqu'à validation
  - Espace Franchiseur
    - Suivi des utilisateurs
    - Suivi des demandes propriétaires
  - Espace Franchisé
    - Suivi des utilisateurs
    - Suivi des Intervenants
    - Suivi des demandes propriétaires
  - Module formulaire de contact
  - Notifications push
- **Qualification de la solution**
  - Tests unitaires et d'intégration
  - Qualification du périmètre fonctionnel
- **Garantie, Contrat de maintenance** (période de 3 mois suivant la recette)
  - Hotline
  - Mises à jour applicative en fonction des OS mobiles / Compatibilité montante
  - Maintenance corrective

## LOT2

- **Etude et suivi de projet**
  - Description détaillée des fonctionnalités
  - Spécifications techniques et fonctionnelles
  - Suivi de projet
- **Ergonomie et Graphisme**
  - Réalisation de l'ensemble des écrans graphiques
  - Découpe des éléments graphiques pour intégration
- **Développement de la partie Serveur**
  - **Architecture générale**
    - Complément couche accès données
    - Développement des nouveaux web services
  - **BackOffice**
    - Complément gestion des comptes utilisateurs de la solution (selon profil)
    - Complément Indicateurs de base
    - Complément paramétrages de la solution

- **Applications mobiles natives (iOS 17.0 et + / Android 5.0 et +)**
  - **Architecture générale**
    - Complément Web Service Client
  - **Ecrans et fonctionnalités de l'application**
    - Espace Intervenant
      - Planification
      - Echange tchat (intégration avec Axonaut ou Module intégré en option)
    - Espace Propriétaire
      - Suivi des travaux avec planification
      - Echange tchat (intégration avec Axonaut ou Module intégré en option)
      - Evaluation satisfaction des travaux
    - Espace Locataire (ponctuel)
      - Enregistrement
      - Guide, échange de documents
      - Echange tchat (intégration avec Axonaut ou Module intégré en option)
      - Gestion des Demandes, signalement
      - Paiement
    - Espace Franchiseur
      - Suivi des utilisateurs
      - Echange tchat (intégration avec Axonaut ou Module intégré en option)
      - Suivi des demandes
      - Planification des missions
      - Visualisation satisfaction
    - Espace Franchisé
      - Suivi des utilisateurs
      - Echange tchat (intégration avec Axonaut ou Module intégré en option)
      - Suivi des demandes
      - Planification des missions
      - Visualisation satisfaction
    - Notifications push
- **Qualification de la solution**
  - Tests unitaires et d'intégration
  - Qualification du périmètre fonctionnel
- **Garantie, Contrat de maintenance** (période de 3 mois suivant la recette)
  - Hotline
  - Mises à jour applicative en fonction des OS mobiles / Compatibilité montante
  - Maintenance corrective

## OPTION

1. Intégration avec solution Axonaut
2. Module tchat de communication en acteur

NB : afin d'éviter d'utiliser les échanges tchat avec la solution Axonaut, un développement complémentaire avec un module de tchat intégré peut être envisagé (option)

## 2.2.3Expérience utilisateur

---

Du point de vue de l'expérience utilisateur, la solution mobile intégrera les éléments suivants :

### Internationalisation :

L'ensemble de l'application et contenus sera accessible en :

- Français

### Terminaux cibles :

Les terminaux cibles de l'application sont :

- Smartphone (iOS / Android)

- iOS 17 et supérieur
- Android 5 et supérieur

#### Mode d'affichage :

L'affichage de l'application sera utilisé uniquement en mode portrait.

## 2.3 ERGONOMIE ET GRAPHISME DE L'APPLICATION – UI / UX

---

Synertic propose la réalisation de maquettes graphiques et ergonomiques permettant à SECD MyCezâme France de définir l'identification graphique de l'application.

Dans le cadre de cette prestation, Synertic proposera des itérations dans l'objectif de fournir une interface véhiculant les valeurs et l'ambiance désirées par SECD MyCezâme France, **simplifiant** la prise en main de l'application et de ses fonctionnalités et permettant d'accéder rapidement aux informations.

Les profils des utilisateurs et du public visés seront étudiés afin de fournir des interfaces simples ayant une réelle valeur d'usage et facilitant l'engagement des utilisateurs.

La livraison graphique comprend les éléments suivants (liste non exhaustive) :

- L'ergonomie et l'ensemble des écrans des applications mobiles (iOS / Android)
- L'icône du Dock de l'application (Smartphone, Tablette, Store).
- Les Splash-screen de l'application, dans les différents formats (Smartphone, Tablette, portrait et paysage).
- L'écran « A propos »
- L'ensemble des écrans et des états
- Etc

## 2.4 ELEMENTS TECHNIQUES

---

### 2.4.1 Architecture Logicielle

---

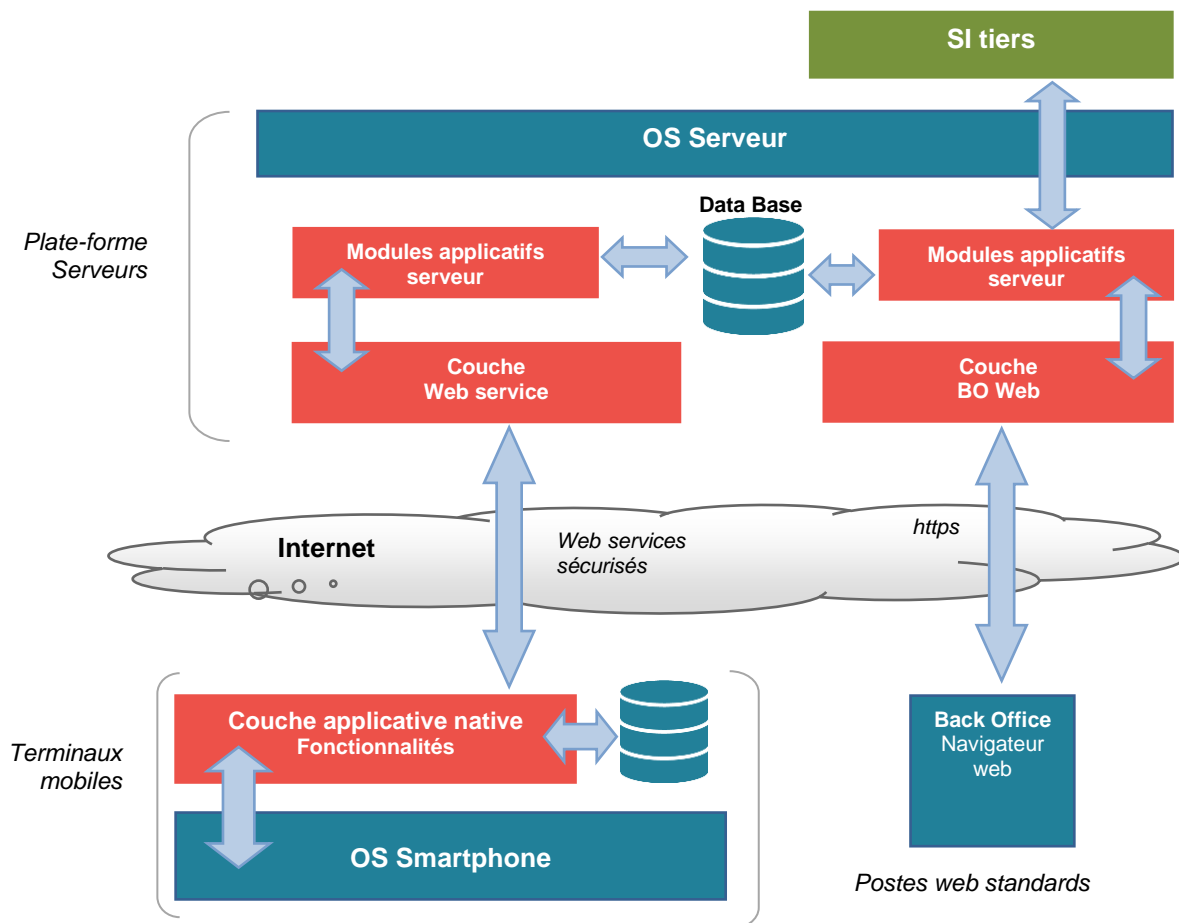
La solution est composée

- D'une base de données serveur
- De modules serveur qui gèrent l'ensemble des processus de traitement et de communication avec les Apps.
- Du serveur web pour la console d'administration – Back Office (web) : BO
- Des applications mobiles iOS / Android avec cache local afin de gérer stockage de données en mode déconnecté (pas de connectivité internet)

Les communications entre les applications mobiles et les modules serveur de la solution seront réalisées à travers des Web Services de type Rest/JSON

L'ensemble des échanges sera optimisé afin de rendre les applications mobiles le plus fluide possible pour les utilisateurs. Ils seront également sécurisés via SSL afin d'éviter toutes interceptions ou pertes d'intégrité.

L'architecture logicielle de la solution est basée sur une architecture en couches avec une modélisation objets. Le schéma suivant présente l'architecture synthétique avec les couches système (bleu), applicatifs tiers (vert) et les couches développées par Synertic (Orange)



L'architecture logicielle est basée sur une conception orientée objet sur le design pattern MVC (Modèle-Vue-Contrôleur). Le MVC (avec plusieurs contrôleurs) permet de réaliser une architecture qui favorise la maintenance du code et l'optimisation des performances en répartissant la charge sur différents contrôleurs.

La modularité des couches applicatives serveur permet de séparer et répartir les traitements en 3 strates :

- Couche données (Data base)
- Couche Web services de communication avec les applications mobiles
- Couche Web Back Office (BO)

L'architecture logicielle envisagée permet de traiter la scalabilité (montée en charge) de l'utilisation de la solution et la qualité de service (performance et continuité) et les évolutions fonctionnelles potentielles.

Ainsi, plusieurs configurations sont possibles, par exemple :

- 1 serveur avec les 3 strates
- 2 serveurs
  - Couche données
  - Couche Web services + Couche Web Back Office (BO)
- N serveurs
  - Serveur 1 : Couche données
  - Serveurs 2 à N/2 : Couche Web services avec load-balancing via DNS à plusieurs IP
  - Serveurs (N/2)+1 à N : Couche Web Back Office (BO) avec load-balancing via DNS à plusieurs IP

## 2.4.2 Comptabilités techniques

Le site web Back Office sera compatible avec les navigateurs standards en version N-2 :

Les applications Smartphones seront compatibles à minima avec les versions suivantes :



- système d'exploitation **iOS 17.0** et supérieur
- système d'exploitation **Android 5.0** et supérieur

Sous réserve de la compatibilité des versions antérieures définies par Apple et Google au moment de la publication des applications.

Les langages utilisés sont :

- Flutter pour iOS et Android, architecture MVC
- PHP 7, architecture MVC
- HTML5 et CSS3
- JavaScript, et le Framework jQuery
- MySQL/MariaDB, pour les bases de données
- Framework: CodeIgniter, Cake PHP

Les applications sont développées avec les composants et librairies standards afin de garantir au maximum les compatibilités avec les versions ultérieures des OS mobiles.

## 2.5 EXIGENCES

---

**Il est entendu que l'ensemble des sources (codes source, layouts, etc...) resteront la propriété** de SECD MyCezâme France. Ces éléments seront livrés en fin de réalisation et à la fin de chaque futur développement conformément aux conditions générales.

Le projet est développé dans le respect des normes des constructeurs dans l'objectif de respecter l'expérience utilisateur sur chaque système d'exploitation.

**L'ensemble des écrans et fonctionnalités** seront précisés **pendant la phase de spécifications**. Cette phase permet d'identifier et de spécifier l'ensemble des échanges, écrans, fonctionnalités, éléments techniques de l'application. Une attention particulière sera apportée à **l'ergonomie et la simplicité de navigation à travers l'application**.

### 2.5.1 Exigences de Performance

---

Au niveau des applications mobiles, une attention particulière est exigée du point de vue des performances, qui se caractérise par :

- Des temps de réponse et de chargement rapides (en fonction des débits de la connectivité)
- La capacité de supporter la montée en charge d'utilisation (consultation, stockage)
- La compatibilité avec les systèmes courants

### 2.5.2 Exigences ergonomiques

---

La solution doit proposer aux utilisateurs des interfaces simples, intuitives et optimisées pour permettre une navigation aisée à travers l'application.

La priorité ergonomique est de proposer un accès rapide aux informations et fonctionnalités et de privilégier des saisies rapides (si possible avec par exemple des cases à cocher ou des listes prédéfinies, ...)

Le succès d'une application mobile est largement dû à son ergonomie. Afin que les utilisateurs adoptent rapidement l'application, elle s'appuiera sur les grands principes des interfaces conseillées par les constructeurs et la rapidité de saisie des informations.

L'ergonomie associée à une charte graphique est donc un des vecteurs importants de la communication subjective et du positionnement de la solution en renforçant l'identité, la reconnaissance et la notoriété et reprendre les principes communautaires du Web 2.0

La charte graphique rentre en compte dans les aspects :

- de captation immédiate avec une approche ludique et intuitive
- de la compréhension et de l'adhésion de l'utilisateur
- d'ergonomie, de simplicité et de facilité d'utilisation et de navigation de l'application
- de l'identification, la reconnaissance et la notoriété
- de catalyseur dans l'engagement des utilisateurs

Les écrans de l'application devront respecter un certain nombre de règles dont :

- navigation optimisée : pas plus de 3 clics pour accéder à une nouvelle information
- intitulés clairs des éléments de l'interface (boutons, champs)
- cohérence des éléments : (les boutons, iconographie...)

Les principes essentiels à respecter sont :

- Disposer d'une ergonomie homogène sur les applications mobiles
- Pouvoir se déplacer facilement entre les écrans
- Permettre de se positionner rapidement sur l'information recherchée (par la saisie des premières lettres par exemple ; auto-complétion)
- Disposer d'une identification particulière des zones obligatoires à saisir
- Guider l'utilisateur
- Disposer de messages d'erreur en clair et du positionnement du curseur sur la zone erronée
- ...

### 2.5.3 Exigences d'évolutivité et maintenabilité

---

A travers les choix conceptuels et techniques, la solution doit être à la fois pérenne et évolutive dans le temps aussi bien sur les aspects fonctionnels que technologiques

L'implémentation de la solution doit faciliter la maintenance préventive et corrective ainsi qu'une facilité de montée en charge.

Les contraintes sont :

- Simplicité, Modularité et factorisation du code
- Utilisation de composant et technologie standards
- Documentation technique et Code lisible et commenté
- Architecture technique flexible pour assurer les capacités d'ouverture

### 2.5.4 Exigences de sécurité

---

Synertic accorde une importance prioritaire dans la sécurisation des solutions qu'elle conçoit et réalise.

Cette exigence permet de garantir une :

- Surface d'attaque minimaliste
- L'intégrité des données échangées
- La confidentialité des données sensibles
- Fiabilité maximale

afin de réduire les risques tels :

- Destruction et falsification de données
- Vol de données
- Détournement applicatif
- Indisponibilité
- Résultats non-conformes
- Erreurs en cascade
- ...

Une démarche sécurité applicative sera opérée via une approche « **Security by Design** », c'est-à-dire que la Sécurité sera appréhendée comme une fonctionnalité de la solution et donc prise en compte dans l'ensemble des phases du projet.

Des revues Sécurité seront effectuées tout au long du projet à chaque phase ou fin de phase.

- Revue de lancement
- Revue de spécification
- Revue de Conception
- Revue de code
- Revue de recette (tests d'intrusion et de vulnérabilité)

L'analyse sécuritaire a pour but d'aider les spécifications conceptuelles en matière de sécurité. Les objectifs d'une analyse sécuritaire sont :

- Identifier les ressources
- Aider à identifier les vulnérabilités de la solution
- Évaluer les menaces et failles relatives à la solution
- Réduire les risques globaux à l'égard de la sécurité
- Permettre d'établir la base des spécifications de conception en matière de sécurité

Un référentiel de bonnes pratiques sera utilisé lors de la phase de réalisation de la solution, parmi lesquelles :

- Contrôle systématique des codes de retour
- Exécution avec le moins de privilèges possibles
- Interception des exceptions
- Gestion du transactionnel
- Non stockage d'informations sensibles ou confidentielles en 'clair'
- Contrôle et évaluation des capacités des ressources avant les traitements complexes
- Gestion appropriée des messages d'erreur et de logs pour éviter les messages explicites
- Prévoir l'échec et échouer en mode sécurisé. Gestion des cas improbables et des exceptions
- Gestions des modes dégradés
- Traçabilité des actions et des échanges :
- ...

## 2.5.5 Conformité RGPD

---

Synertic s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles qui est entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce règlement vise à donner aux citoyens de l'UE plus de contrôles sur leurs données et à unifier les lois existantes sur la protection de la vie privée et la sécurité en vertu d'une loi globale au niveau européen.

Ainsi, Synertic s'engage auprès de ses clients, vis-à-vis de leurs données personnelles de la façon suivante :

- Synertic traite les données personnelles des clients pour fournir les produits et services tels que définis dans ses accords contractuels.
- Les données personnelles vous concernant, que traite Synertic se limitent aux informations de type "carte de visite", c'est-à-dire leurs noms, coordonnées, adresses e-mail, numéro de téléphone.
- Synertic veille à ce que ses produits et services soient conçus en respectant des exigences en matière de sécurité et de confidentialité.
- L'ensemble des données personnelles en possession de Synertic est hébergé en France, sans transfert hors de l'UE
- Synertic veille à ce que les utilisateurs concernés aient la possibilité d'accéder à leurs données personnelles et de les mettre à jour.
- Synertic informera la CNIL et ses clients des violations éventuelles, dans les plus brefs délais, conformément aux exigences du RGPD.
- Synertic travaille avec des prestataires d'hébergement qui traitent les données personnelles dans le respect des pratiques et normes de gestion des données, de sécurité et de confidentialité requises.
- Synertic veille à ce que son personnel qui traite les données personnelles des clients, préserve la confidentialité et la sécurité de ces données.

En complément, au titre de l'activité de Synertic, à travers ses projets ou solutions, le Client pour lequel Synertic réalise la solution est également concernés par le RGPD et doit également être en conformité avec le RGPD.

En effet, bénéficiant de la solution conçue à sa demande le client est à ce titre considérés comme le "Responsable de Traitement" auprès de ses propres clients ou utilisateurs.

En fait, cette responsabilité s'étend aux entités traitant des données personnelles c'est-à-dire au Responsable de Traitement (le client) et les sous-traitants éventuels (dont Synertic) au sens que donne à ces termes la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018.

Dans ce contexte et en synthèse, les obligations du client en tant que Responsable de Traitement sont :

- **Nomination d'un DPO** (Délégué à la protection des données) au sein de l'organisation. Elle est obligatoire selon le contexte des traitements : traitement effectué par une autorité ou organisme public, traitement à grande échelle de données sensibles.
- **Principe d'accountability (responsabilité)** du Responsable de Traitement qui est désormais le véritable garant du respect des règles relatives de la protection des données personnelles qu'il gère.
- **Mise en place d'un Registre des traitements des données personnelles**
  - Nom et coordonnées du Responsable de Traitement et du DPO
  - Finalités du traitement
  - Catégories de données à caractère personnel
  - Description des catégories des personnes concernées
  - Catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées
  - Le cas échéant, transferts de données vers un pays tiers ou une organisation internationale
  - ...*Exemple fourni par la CNIL : <https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/registre-reglement-publie.xlsx>*
- **Analyses d'impact** pour identifier les mesures existantes ou prévues pour respecter les exigences légales et traiter les risques sur la vie privée
- **Obligation de notifier à la CNIL les violations de données personnelles**
- **Information sur les droits des utilisateurs**
  - Droit d'opposition
  - Droit de rectification
  - Renforcement du consentement
  - Droit à l'oubli, droit à l'effacement, droit au déréférencement
  - Droit à la portabilité des données
  - Le stockage des données limité à la durée du traitement

Au titre de sous-traitant (concepteur et hébergeur de solutions), les obligations de Synertic sont :

- Prendre en compte dans le cadre de la conception de solution pour un client et en concertation avec celui-ci les aspects :
  - **Privacy by Design** : Concevoir (en amont) des produits et des services en prenant en compte les aspects liés à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel
  - **Privacy by default** : Limiter la gestion des données personnelle au strict minimum, au regard donc de la finalité du traitement
- **Informé le responsable de traitement des violations éventuelles**, dans les plus brefs délais, conformément aux exigences du RGPD.
- Assurer (avec les prestataires de Synertic) la **sécurité et confidentialité** de la plateforme hébergeant la ou les solutions et les données :
  - Une veille sécurité permanente est assurée, via le suivi des alertes de différents CERTs, éditeurs concernés, mailing-lists et sites spécialisés
  - Une recherche proactive de nouvelles vulnérabilités de type 0day est effectuée en interne afin de disposer de correctifs ou de moyens de contournement spécifiques adaptés.
  - Les mises à jour sécurité sont appliquées chaque semaine, après tests et validation afin de limiter les impacts sur la production.

- Des audits internes et externes sont réalisés plusieurs fois par an.
- Dans le cas où des vulnérabilités seraient identifiées, Synertic et ses prestataires s'engagent à les analyser et à les corriger dans les plus brefs délais.
- Synertic et ses prestataires s'interdisent expressément de divulguer et/ou de transférer de quelque manière et sous quelque forme que ce soit, (y compris à des fins de transit ou au moyen d'un accès distant), des données à caractère personnel des clients et utilisateurs à des tiers, sous-traitants, collaborateurs ou autres personnes, exception faite d'une réquisition effectuée par les autorités compétentes.

Des informations complémentaires sont accessibles sur les sites web de l'union européenne et de la CNIL qui reste l'interlocuteur référent en France vis-à-vis de la RGPD :

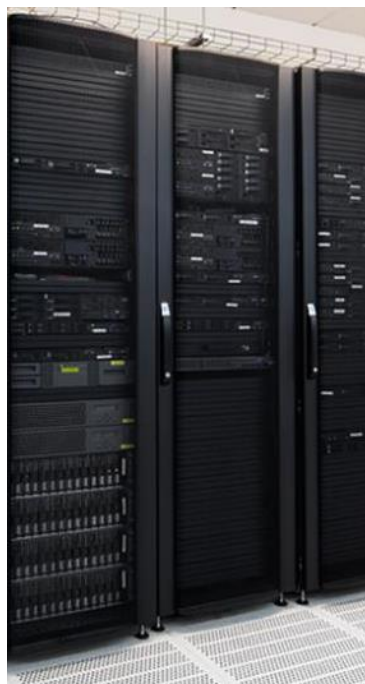
- [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu\\_fr](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_fr)
- <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-reglement-europeen>



## 3. HEBERGEMENT

Synergetic propose des solutions d'hébergement Internet sur des plates-formes avec une qualité de service de haut niveau, grâce à des accords de partenariat passés avec la société ScalarX opérant plusieurs Datacenters à niveau de tolérance maximale.

Dans le cadre de cette offre, Synergetic propose sous forme d'option la prestation d'hébergement afin de proposer un service globalisé lié à la synergie des équipes des sociétés Synergetic et ScalarX.



L'infrastructure hébergée dédiée à Synergetic est localisée dans des datacenters OVH en France (Gravelines, Roubaix, Strasbourg) avec répartition :

- Production (Applications, Bases de données),
- Préproduction,
- Sauvegarde,
- Reprise (option)

Le service comprend :

- L'hébergement des services connectés, modules et systèmes nécessaires à la solution sur la plateforme technique du Datacenter
- La supervision quotidienne intégrant les actions d'infogérances des serveurs et éléments réseaux hébergeant les services de la solution
- La sauvegarde des données et systèmes
- L'administration et le Support technique

Les solutions logicielles conçues par Synergetic s'appuient sur des technologies standards et reconnues s'articulant sur une architecture logicielle modulaire orientée objet permettant de garantir :

- La répartition de la solution en modules logiciel interdépendant
- La sécurisation de la solution et des données et des flux
- La scalabilité assurant une montée en charge
- L'évolutivité fonctionnelle de la solution

Une démarche sécurité applicative est opérée via une approche « Security by Design », c'est-à-dire que la Sécurité est appréhendée comme une fonctionnalité de la solution et donc prise en compte en amont et durant toutes les phases des projets.

### 3.1 LES INFRASTRUCTURES

Les infrastructures reposent sur une solution cloud full-managée, intelligente et semi-autonome de IMaAP (IT Management as a Product), multi-datacenters et multi-zones spécifiquement conçue et optimisée par ScalarX, avec quatre critères : la performance, la disponibilité, la simplicité et la flexibilité. L'ensemble de ces critères est piloté par une même gouvernance : la sécurité

- **Disponibilité** : chaque unité est composée de plusieurs serveurs RAID Hardware, double alimentation, équipés de 2x10 Gb/s connectés à 2 réseaux 10 Gb/s (un réseau de stockage + 1 réseau de production privé isolé dans un Vrack.) L'ensemble des équipements réseaux desservants ces infrastructures est redondant.
- **Performance** : chaque unité est équipée de 48 à 512 coeurs physiques et connectée à des stockage réseau ZFS redondant de 26 TB composés de deux baies redondantes de 44 disques complétés par des SSD utilisés en cache ainsi que de deux têtes (un maître et un esclave) afin d'assurer une haute disponibilité du stockage. L'affectation des ressources reste limitée à 75% afin d'assurer une performance maximale.
- **Flexibilité** : il est possible de modifier en quelques minutes la capacité des services d'infrastructure de manière à s'adapter à la croissance de la solution.

### Le PRA (en option)

Situé au sein d'un Datacenter OVH différent de celui en production, les infrastructures PRA sont connectées via un réseau privé 10 Gb/s aux infrastructures de production. Elles reposent sur les mêmes briques technologiques mais utilisent volontairement une approche d'infrastructure totalement différente : afin d'assurer une compartimentation aussi bien pour des raisons d'apparition de bug que de sécurité, les infrastructures PRA utilisent un stockage local mixte (Disques dur & SSD NVMe), ainsi qu'une approche par répartition au lieu d'une approche clusterisée.

### Le Backup

Situé au sein d'un Datacenter OVH différent de celui en production, les infrastructures de backup sont connectées via un réseau privé 10 Gb/s aux infrastructures de PRA et de production.

L'infrastructure de backup est composée de serveurs équipés chacun de 12 disques SAS de 6To en RAID 10 afin d'assurer un niveau de redondance maximal (niveau similaire à la production) ainsi que d'un SSD monté en LSI cachecade sur le contrôleur RAID afin d'assurer des performances lecture/écriture optimales lors des backups.

3 niveaux de backup sont exécutés :

- 1) Hyperviseur : toutes les 24H00 les instances sont intégralement backupées sur le site de Strasbourg avec une rétention glissante de 7 jours.
- 2) Stockage : Un snapshot ZFS des disques des instances est effectué à intervalle régulier
- 3) Système : Un backup au niveau applicatif (rdiff-backup avec une rétention standard de 30 jours (upgradable à plusieurs années en option), dumps base de données est exécuté toutes les 24H00

## 3.2 DATACENTERS

---

### Sécurité :

- Périmètres sécurisés via des clôtures équipées de barbelés.
- Système de vidéo-surveillance et de détection de mouvement en continu
- L'activité à l'intérieur et à l'extérieur des Datacenters est monitorée et enregistrée sur des serveurs sécurisés.
- Des équipes de surveillance se relaient 24H/24 et 7j/7.
- L'accès aux datacenters n'est pas autorisé aux clients.
- L'accès au datacenter se fait via un badge RFID nominatif auquel sont associés ses droits d'accès.
- Pour accéder aux locaux, chaque employé doit soumettre son badge à une vérification et traverser un SAS sécurisé.

La gestion de la sécurité, l'évaluation des risques et les traitements associés s'appuient principalement sur les normes ISO 27002 et ISO 27005.

### Gestion des risques incendie

Chaque salle de chaque datacenter est équipée d'un système de détection et d'extinction d'incendie ainsi que de portes coupe-feu. Les installations des extincteurs portatifs et mobiles est fait dans le cadre du respect de la règle APSAD R4. Tous les datacenters possèdent le certificat de conformité N4.

### Alimentation électrique

Chaque datacenter est alimenté par deux arrivées électriques indépendante l'une de l'autre et sont également équipés d'onduleurs 250 KVA chacun ainsi que de groupes électrogènes d'une autonomie initiale de 48H00 afin de pallier toute panne des réseaux de fourniture d'électricité.

### Réseau

Chaque datacenter est équipé au minimum de 2 arrivées réseau indépendantes. Chaque datacenter dispose de 2 salles réseaux jumelles capable chacune de prendre le relais l'une de l'autre.

## 3.3 LE RESEAU

---

Les infrastructures reposent sur le réseau OVH : un réseau mondial d'une capacité de plus de 12 Tb/s à travers le monde disposant de son propre réseau de fibre optique géré via des équipements DWDM.

Les infrastructures exploitent également la technologie vRack (baie virtuelle) qui permet à ScalarX de bâtir des infrastructures complexes multi-datacenters à base de réseaux publics et privés dédiés sécurisés au travers de liens allant de 1 Gb/s à 40 Gb/s.

Le transit IP est conforme à la norme DCI (Digital Certified Infrastructure), anciennement DCN (Digital Certified Network) qui impose l'utilisation d'un minimum de 3 opérateurs de transit IP indépendants en sus des accords de Peering inter-réseaux.

L'infrastructure réseau repose essentiellement sur des produits Cisco, Ciena et Arista.



### 3.4 INFOGERANCE

L'ensemble des instances dédiées à Synertic bénéficient des services d'infogérance de ScalarX 24/24 et 7/7 sous la supervision des équipes Synertic.

Dans le cadre de ces opérations, les équipes techniques ingénieries et sécurité opèrent en temps réel les infrastructures. Les opérations d'infogérance comprennent notamment les éléments suivants :

- Le maintien en conditions opérationnelles des serveurs et des services associés
- La veille sécurité et l'application des patches (fréquence hebdomadaire)
- Audits sécurité des plateformes (fréquence semestrielle)
- Audits sécurité des instances infogérées (fréquence trimestrielle)
- Mises à jour (fréquence hebdomadaire à bi-hebdomadaire)
- Exploitation de la journalisation, maintenances correctives et préemptives
- Vérification de la bonne exécution des procédures (backups, etc.)
- Monitoring multi-niveaux (système & hyperviseur) des instances (ram, cpu, charge, io-disques, services, etc.)
- Monitoring externe via un tiers de confiance reconnu (Pingdom) sur les aspects temps de réponse et disponibilité.
- Traitement des incidents en escalade à 3 niveaux 24/24 et 7/7, 365 jours par an. La GTI (La garantie de temps d'intervention) du support technique sur incident majeur ou critique est de 15 min 24/7 avec un temps de résolution incident moyen constaté sur les 5 dernières années de moins de 10 minutes

### 3.5 SECURITE

Les instances support des solutions Synertic sont protégées par des systèmes de sécurité multiniveaux incluant notamment :

- Protection Anti-DDOS Système de mitigation multi-points répartie sur 7 datacenters & 3 continents de 4 TB/s
- Un pré-firewall Arista 7508R avec une capacité de pre-firewalling de 1.2 Tbps/1.8 Bpps
- Un firewall composé de vRouters d'une capacité unitaire de 200 Gb/s / 100 Mpps permettant un filtrage en amont.
- Shield : une solution s'exécutant sur les vRouters capables de mitiger les attaques par amplification (DNS, NTP...)
- Armor : s'exécute sur les vRouters complétées par des cartes FPGA capables de mitiger les attaques perfectionnées.
- Firewall hyperviseur : permettant de mettre en place des règles de filtrage en amont des instances.
- Firewall local : situé sur chaque instance permettant un filtrage indépendant de toute infrastructure externe.
- Restrictions locales sur les services : en sus du firewall : permet de limiter les services aux seuls bastions autorisés.

- Différentes sondes et systèmes locaux et déportés permettant de réagir à certaines attaques.

Note : l'administration des instances s'effectue uniquement au travers de bastions et de proxys dédiés à cet effet.

## 3.6 EXPLOITATION

---

### 3.6.1 Serveur

---

La solution sera hébergée sur serveurs mutualisés à travers une ou plusieurs Virtual Machine (VM) :

- Processeur 4 x VCPU AMD 64 bits dual-core
- RAM : 12 Go (minimum pour les serveurs mutualisés)
- HD : ZFS 128 bits avec cache SSD : 20 Go dédié pour les fichiers (hors base de données)
- Systèmes : Linux Apache / Php / MySQL

En fonction de la montée en charge et la volumétrie, les caractéristiques techniques et budgétaires pourront être adaptées pour assurer la performance et fiabilité de la solution notamment avec des serveurs dédiés.

### 3.6.2 Connectivité

---

- Bande passante garantie **100 Mb/s symétrique**
- Capacité de burst de bande passante 400 Mb/s
- Trafic mensuel : **15 Go de transit**
- Taux de disponibilité d'accès à Internet **99,9%**

### 3.6.3 Déploiement

---

La solution sera déployée en :

- Version de test sur un serveur hébergé et dédié à l'équipe de développement ou de test  
La mise à disposition de versions de tests des applications iOS et Android sera effectué par Synertic via un store privé.
- Version de production sur deux serveurs de production mutualisés :
  - Serveur Applicatif
    - Back Office
    - Front office
    - Modules serveur associés
  - Serveur Data
    - Base de données

Un certificat SSL validé par un tiers de confiance sera installé sur le serveur de production.

### 3.6.4 Option PRA (uniquement avec serveur dédié)

---

La configuration PRA peut être déployé en option (avec possibilité de délai différé de quelques mois) selon les principes suivants :

- Un serveur dédié de secours (même configuration technique et matérielle que le serveur dédié)
- Système de Backup du serveur de secours identique au serveur de production, avec possibilité de d'augmenter la fréquence de backup de base de données (par exemple toute les heures)
- Une Adresse IP Virtuelle permettant la bascule entre les 2 serveurs
- La bascule en cas d'incident est opérée par les équipes d'infogérance après analyse de l'incident. L'équipe opère également le retour à la normale et la synchronisation.

### 3.6.5 Support technique

---

La plateforme est monitorée 24h/24 365j/365 avec des outils de supervision avec gestion des astreintes. Les équipes Synertic, supervisent régulièrement l'ensemble des paramètres système et applicatif afin d'anticiper tout incident avec la mise en place d'actions préventives.

En cas de problème technique lié à l'hébergement, le Client pourra contacter la Hot Line Synertic du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 19h00, par :

- Téléphone au N° +33 (0)4 84 25 16 00
- N° Téléphone d'urgence (qui sera fourni au client)
- E-mail [support@synertic.fr](mailto:support@synertic.fr).



## 4. DEMARCHE PROJET

### 4.1 CONSEIL ET ASSISTANCE ET SUIVI DE PROJET

La coordination de projet est confiée à un chef de projet de Synertic. Il est l'interlocuteur privilégié avec le collaborateur de SECD MyCezâme France en charge du projet. Le chef de projet le tient informé de l'avancement du projet et émet ses avis et ses remarques sur les solutions techniques retenues et sur toutes les difficultés rencontrées. Cette collaboration s'inscrit dans l'objectif pour Synertic et ses équipes de mettre en place une véritable coopération avec SECD MyCezâme France pour répondre aux exigences définies.

Le chef de projet fournit tous **les conseils et mises en garde** utiles aussi bien sur les aspects techniques que fonctionnels ou méthodologique, pour permettre le bon aboutissement du projet. Une attention particulière est définie en matière :

- d'optimisation fonctionnelle, ergonomique et technique en s'appuyant sur le périmètre des possibilités de la solution
- d'usage et tendance en terme de mobilité
- d'optimisation de l'architecture et des flux de données afin d'assurer un haut niveau de fiabilité, de performance et de montée en charge
- de graphisme et expérience utilisateur
- de sécurité sur les aspects de confidentialité, d'intégrité, et de minimisation de surface d'attaque.

Synertic accompagnera également SECD MyCezâme France dans les processus de publications des applications mobiles. Cet accompagnement comprend :

- l'aide au choix du type de compte, et du mode de publication ;
- l'aide à la création des comptes pour les terminaux choisis par le Client ;
- la création des éléments marketing (captures d'écrans des applications, icônes, textes de descriptions) ;
- la publication des applications mobiles sur les « Marketplaces » cibles

### 4.2 EQUIPE PROJET

Dans le cadre de cette prestation l'équipe projet sera constituée d'ingénieurs et techniciens qui seront encadrés et pilotés par un Chef de Projet Spécialisé dans le Management des systèmes d'Information le génie logiciel. Il maîtrise également les tendances et usages mobiles centrés sur l'expérience utilisateur.

En fonction du contexte, le Chef de Projet pourra s'appuyer sur

- un Architecte Logiciel pour l'expertise technique notamment au niveau de l'architecture logicielle, la conception et le développement de la solution
- un Responsable Qualité / Sécurité garant de la démarche et du suivi Qualité & Sécurité de ce projet en supervisant l'ensemble des activités.

L'équipe dédiée à ce projet sera constituée en complément de testeurs, durant les phases de qualification (tests, et recettes)

### 4.3 METHODOLOGIE

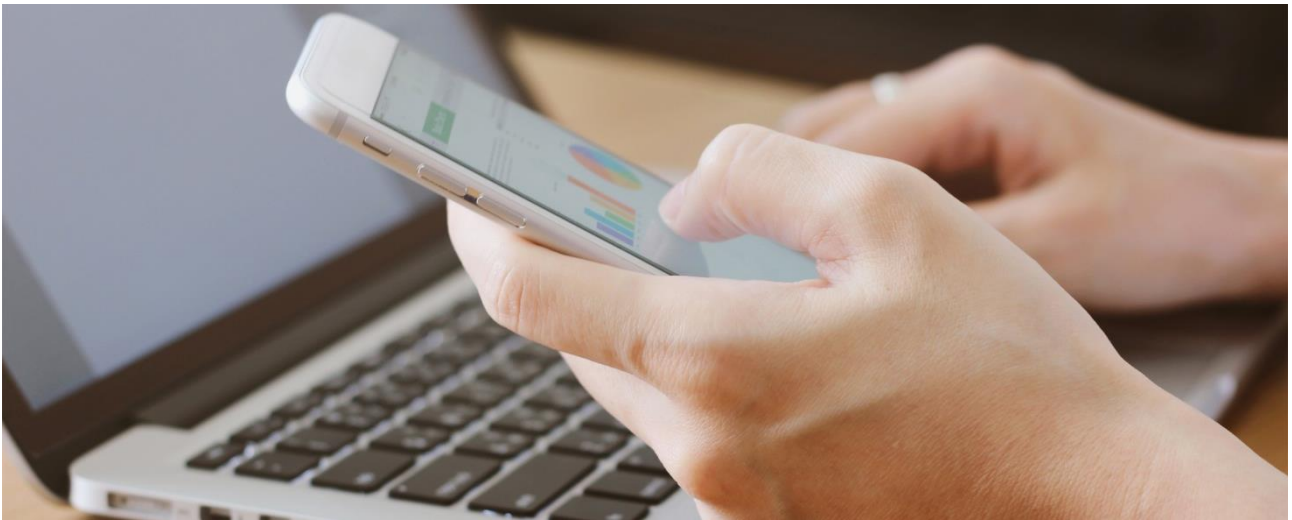
Synertic adapte la méthodologie de ses projets en fonction de la nature du projet et de la volonté du client. Deux approches sont actuellement utilisées :

- Approche dite classique (Cycle en V) avec des processus séquentiels.
  - Périmètre projet connu
  - Planification très organisée avec des spécifications

- Savoir avant de réaliser
- Planifier, contrôler
- Culture du livrable
- Approche Agile sur le principe notamment de SCRUM avec des cycles itératifs (backlog).
  - Mode incrémental et collaboratif
  - Budget et délai fixé mais le périmètre n'est pas connu
  - Adéquation avec des besoins changeant (projet ou client)
  - Priorité à la création de valeur et la mise à jour régulière
  - Equipe projet auto gérée avec un scrum master
  - Inspecter et adapter
  - Esprit plus ouvert

Chacune des approches a ses avantages et ses inconvénients. Par pragmatisme, Syneritic peut être amené à adopter les deux approches sur un même projet, que l'on appelle l'hybridation pour ne pas s'enfermer dans une approche qui pourrait nuire à la satisfaction du client.

Dans un cadre relativement bien défini, l'objectif est de proposer des livraisons intermédiaires pour une meilleure visibilité de l'avancement et permettant d'adapter si nécessaires le projet.



### 4.3.1 Lancement projet

---

Cette phase de lancement a pour objectifs :

- La prise de connaissance du contexte avec les membres du projet de SECD MyCezâme France.
- Identifier les objectifs des différents composants de la solution et les cibles (utilisateur, terminaux, OS)
- Définir de façon exhaustive l'ensemble des exigences fonctionnelles, les contraintes techniques et l'orientation graphique & ergonomique avec les membres du projet de SECD MyCezâme France
- Elaborer le plan de développement et le planning définitif et privilégiant un lotissement afin que SECD MyCezâme France puisse accéder régulièrement à des versions intermédiaires.

### 4.3.2 Spécifications fonctionnelles, graphiques & techniques

---

Cette phase de spécification a pour objectifs de détailler le périmètre fonctionnel du projet en fonction des besoins et contraintes.

- Rédiger les **spécifications fonctionnelles** pour validation par SECD MyCezâme France
- Définir les échanges et définition des webservices avec les modules Serveur.

- **Réaliser les maquettes graphiques et story-board** (navigation) pour validation par SECD MyCezâme France
- Définir les **contraintes techniques** de l'infrastructure et l'architecture logicielle de la solution
- Rédiger le protocole de recette (cahier de recette) sur la base des spécifications fonctionnelles

Pour satisfaire les futurs utilisateurs, l'application doit fournir un service clair et utile en situation de mobilité. L'interface utilisateur doit être comprise rapidement et les fonctionnalités principales mises en avant. La conception de l'interface, l'ergonomie, et les tests d'optimisation sont donc des phases clés de notre méthode.

Comme l'ergonomie et la navigation, la dimension graphique est essentielle pour l'application. Tous les éléments graphiques doivent respecter la charte graphique de SECD MyCezâme France.

### 4.3.3 Conception

---

Cette phase d'analyse conceptuelle a pour objectifs de **modéliser** et définir la logique et l'**architecture** des échanges, des traitements et des données du projet, en adéquation avec les contraintes de performances, de volumétrie de montée en charge, de sécurité.

Durant cette phase, une **analyse sécuritaire est réalisée** afin d'évaluer les menaces et failles potentielle de la solution et ainsi réduire les risques à l'égard de la sécurité en termes de surface d'attaque et de fiabilité.

### 4.3.4 Réalisation et intégration

---

Cette phase permet d'implémenter la solution suivant les définitions précisées lors des phases précédentes.

Le découpage de cette phase permettra de fournir régulièrement des versions intermédiaires des applications.

Durant cette phase, une attention particulière sera portée sur la modularité et la lisibilité du code de programmation, pour faciliter la maintenance et l'évolutivité du code. L'ensemble de la phase de Développement s'opère sous le contrôle de l'architecte des Systèmes d'Information de Synertic.

Les tests unitaires effectués par les équipes de développement permettront de vérifier unitairement l'adéquation de la réalisation avec les définitions requises.

### 4.3.5 Recette de la solution

---

L'objectif de cette phase est de s'assurer de la conformité de ses solutions vis-à-vis des spécifications techniques et fonctionnelles.

Cette phase comporte

- Les Tests internes
  - Vérification des Tests Unitaires,
  - Tests d'intégration
  - Tests de la plateforme d'hébergement
  - Tests de validation avec le protocole de recette en effectuant diverses campagnes sur les divers environnements utilisateur (Terminaux, systèmes, navigateurs, opérateurs ...)
- Les livraisons applicatives pour recette seront soumises à des outils de tests tels que :
  - "Unit Tests" intégrés aux librairies réalisé par Synertic
  - "Instrumented Tests" à travers des simulateurs de terminaux de test
  - "Monkey Tests" pour des tests de clics aléatoires sur les interfaces utilisateurs.

- La Recette avec le client (protocole de recette)  
Dans l'hypothèse où cette phase révélerait des anomalies et/ou non-conformités avec les spécifications techniques et fonctionnelles, Synertic apportera des corrections à ces anomalies et/ou non-conformités, à compter de la date de réception de la notification desdites anomalies et/ou inadéquations et/ou non-conformités émise par SECD MyCezâme France, puis émettra un nouvel appel à recette.

Cette l'issue de cette phase SECD MyCezâme France prononcera la validation du projet par la signature d'un procès-verbal de recette avec ou sans réserve. Les réserves éventuelles permettent de référencer des anomalies mineures à corriger par Synertic sans pour autant empêcher la mise en production.

## 4.3.6 Publication

---

A la validation de SECD MyCezâme France (PV de recette), Synertic procédera à la publication sur les stores publics (AppStore, GooglePlay) ou store privé.

## 4.3.7 Maintenance & Assistance

---

La solution est garantie et maintenue pendant une période de 3 mois suivant la recette. Au-delà de cette période et selon le souhait de SECD MyCezâme France, Synertic pourra proposer à l'issue du projet des prestations de maintenance.

La prestation de maintenance dite maintenance corrective recouvre toute la démarche nécessaire à la correction des non-conformités en vue de rétablir un fonctionnement nominal de la solution.

### 4.3.7.1 Périmètre

---

La prestation de maintenance se décompose comme suit :

#### 1. Correction des erreurs

En cas de soupçon d'erreur dans le logiciel, SECD MyCezâme France devra en informer Synertic et établir une demande à travers une fiche d'anomalie afin de permettre à Synertic de la corriger, s'il y a lieu.

Synertic met en œuvre tous les moyens qui existent en l'état actuel de la connaissance, dans un délai raisonnable (détaillé dans le paragraphe « Délai d'intervention ») pour remédier à ladite défaillance.

#### 2. Mises à Jour

Synertic propose de fournir dans le cadre de la prestation de maintenance à SECD MyCezâme France les mises à jour des logiciels pour assurer la conformité fonctionnelle sur **les évolutions de versions des systèmes** (OS des terminaux) défini dans le cadre de cette proposition.

#### 3. Hot Line

Sur sollicitation de SECD MyCezâme France, Synertic apportera une assistance et répondra aux questions, relatives à l'utilisation, à l'application et au fonctionnement des applications, par téléphone, e-mail.

L'accès à la Hot Line de Synertic par le client est possible du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h30, par

- téléphone au N° +33 (0)4 84 25 16 00
- E-mail [support@synertic.fr](mailto:support@synertic.fr).

Une extension des horaires et astreinte peut être envisagé.

#### 4. Hors périmètre

Les évolutions fonctionnelles des applications et les évolutions matérielles des terminaux, notamment sur les aspects de résolution et taille d'écrans ne rentrent pas en compte dans le cadre de la maintenance corrective.

Chaque demande fera l'objet d'une analyse d'impact matérialisée par une fiche d'impact avec l'analyse des risques, des contraintes et les actions à réaliser.

Cette fiche d'impact sera fournie à SECD MyCezâme France avec éventuellement un devis relatif à l'évolution sur la base du cout journalier Développement & Intégration des Prestations complémentaires.

#### 4.3.7.2 Délai d'intervention des anomalies

Les interventions de Synertic pendant la période de maintenance sont effectuées dans des délais définis sur sollicitation à travers une fiche d'anomalie. Synertic prend connaissance de l'anomalie constatée et propose des solutions à mettre en œuvre afin de remédier à celle-ci.

Dans l'attente de la mise en place de solutions correctives définitives et dans la mesure où cela est possible, des solutions parallèles provisoires pourront être mises en place.

L'action menée par Synertic est alors la suivante :

- Accusé de réception de la notification et qualification de l'anomalie (Délai de 1 jour ouvré maximum)
- Etablir un diagnostic de la panne et le soumettre à SECD MyCezâme France. En cas d'anomalie bloquante, une mise à jour sera proposée rapidement. Dans le cas contraire, la correction sera intégrée dans une mise à jour ultérieure.
- Dans la mesure du possible une solution de contournement pourra être mise en place en cas d'anomalie bloquante avant de mettre en place une solution définitive.

A l'issue de chaque intervention un compte-rendu et un bilan des anomalies sont remis au client.

#### 4.3.7.3 Système de gestion d'incidents

Synertic met à disposition une plateforme de gestion d'incidents ou de ticket accessible depuis un site web ou via messagerie avec une adresse e-mail spécifique.

Cette plateforme, accessible via login et mot de passe, permet de classer des incidents déclarés et de les suivre jusqu'à leur résolution. Elle dispose :

- D'un tableau de bord des tickets (suivi et statistiques)
- De déclarer un ticket en décrivant :
  - Mode opératoire et séquencement amenant à reproduire l'incident
  - Si l'incident est systématique ou aléatoire
  - Dans quels contextes se produit l'erreur : quel terminal, quel système, quel navigateur, quelle connectivité (wifi, 3G, ...), ...
  - Insertion de captures d'écran éventuelles
- De suivre et échanger des informations avec l'équipe technique en charge de résoudre l'incident.
- Un mail est automatiquement envoyé à chaque modification ou complément du ticket.

Un ticket peut être déclaré ou complété directement par mail sans utiliser le site web de gestion d'incidents qui sera automatiquement mise à jour avec les informations de l'e-mail.

De plus, cette plateforme permet de classer des incidents déclarés par les clients.

Un formulaire de déclaration d'incidents peut être proposé aux utilisateurs afin de signaler un problème depuis l'application et de l'envoyer de manière transparente sur la plateforme centralisée de gestion.

Chaque incident dispose d'informations détaillées : Application liée, version de l'application, Type de Smartphone, version de l'OS

The screenshot shows a web form titled "Description de la demande ou de l'incident : (Entité racine)". The form contains several fields: "Urgence" with a dropdown menu set to "Moyenne"; "Suivi par courriel" with a dropdown set to "Oui"; "Courriel" with the text "bbb@free.fr"; "Le ticket porte sur" with a dropdown set to "Mes éléments : --- Général ---"; "Type" with a dropdown set to "Incident"; "Catégorie" with a dropdown set to "-----"; and "Titre" with a text input field. At the bottom, there is a "Fichier (250 Mio max)" field with a file icon, a "Parcourir..." button, and an "Envoyer message" button.



du Smartphone, identifiant du Smartphone, Message de description de l'incident, date et heure de l'incident...

The screenshot shows a web-based ticket management system. At the top, there's a navigation bar with tabs: Suivre, Validations, Tâches, Coûts, Solutions, Documents, Historique, Statistiques, and Tous. The main header indicates the ticket is for 'Logiciel - iNovae iOS' and is 'Ticket - ID 14'. Below this, there's a section for 'Ouvert le : 24-11-2011 20:32' and 'Dernière modification : 24-11-2011 20:32 Par extuser'. The ticket is assigned to 'extuser'. The status is 'Nouveau', type is 'Incident', and category is 'Logiciel - iNovae iOS'. The associated element is 'Logiciel - iNovae iOS'. The validation status is 'Non soumis à validation'. The actors section shows 'Demandeur : extuser', 'Observateur : ', and 'Attribué : '. The title is 'test' and the description includes details about the iPhone (OS: 5.0.1, Version application: 1.1.0.0, Nom application: eNovae, UDID: 79b07c92f10629d2a4e8378cd706021e5fc8add8) and the message: 'Test cney - christopher NEY'. There are buttons for 'Actualiser' and 'Purger'.

## 4.4 DEMARCHE QUALITE & SECURITE

Synertic met en œuvre une démarche qualité sur l'ensemble de ces projets afin de s'assurer de la conformité aux exigences définies par le Client en début de projet. Cette démarche consiste à :

- bien détecter les besoins du client et définir les exigences explicites et implicites du Client
- définir et formaliser les dispositions du projet pour assurer la qualité de la solution fournie.
- s'assurer de la conformité aux exigences

L'obtention de la qualité et de la sécurisation requiert l'engagement et la participation de tous les acteurs de Synertic et du Client.

Des revues (Qualité et Sécurité) seront effectuées tout au long du projet à chaque phase ou fin de phase.

- Revue de lancement
- Revue de spécification
- Revue de Conception
- Revue de code
- Revue de Qualification

## 4.5 EQUIPEMENTS & ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Synertic dispose de l'infrastructure technique sécurisée définie comme suit :

- Des Stations de travail PC et iMac dédiées à l'équipe de développement
- Une Plateforme de Test physique et virtualisée, composée de PC, iMac, Serveur, et terminaux mobiles (iPhone, iPad, Tablettes Android, Smartphones Android, Windows Phone, BlackBerry)
- IDE de développement
  - Apple (xCode)
  - Android (Android Studio)
  - Windows (Visual Studio, Eclipse, ...)
  - Web (phpstorm, netbeans)
  - ...
- Outil de prototypage collaboratif avec rendu sur smartphone, tablette, PC : InVision

- Serveur de documentation, Serveur de configuration
- Outils logiciels collaboratif
  - Gestion et suivi de projet
  - Gestionnaire de code source (git/bitbucket)
  - Bases de connaissance, Wiki
  - Gestion et suivi d'incident
  - ...
- Système de sauvegarde et d'archivage
- Plate-forme d'hébergement dans Datacenters distincts (France)
  - Environnement de production Windows / Unix
  - Serveurs de messagerie
  - Store privé d'applications mobile
  - Environnement de pré-production

## 4.6 LIVRABLES SYNERTIC

---

Les Livrables fournis par Synertic sont :

- Spécifications techniques et fonctionnelles
- Documentation technique (conception, architecture, modèle de données...)
- Back Office
- Les applications
- Front Office
- Codes sources des applications, front office et Back Office

## 5. RECAPITULATIF

Synertic propose à SECD MyCezâme France, de prendre en charge l'ensemble de ce projet mobile « App MyCezame » avec la réalisation de l'application mobile sur iOS et Android et la solution Web :

- Une solution personnalisée répondant parfaitement aux exigences spécifiques du projet
- Une solution ergonomique accessible en situation de mobilité, reposant sur des technologies éprouvées et robustes
- Une solution simple et intuitive s'appuyant sur les principes adaptés aux terminaux et à l'expérience utilisateur des cibles, éléments fondamentaux pour le succès d'une application
- Une solution facilement évolutive pour accompagner le développement du produit
- Une solution reposant sur une architecture optimisée et sécurisée
- Une équipe Synertic dédiée au projet, à votre écoute ; pour prendre en considération vos contraintes, votre environnement, votre métier et ses enjeux
- Une équipe Synertic pluridisciplinaire et impliquée ayant développée une forte expertise dans la conception de solutions et applications mobiles
- Un accompagnement et un suivi régulier

### Les Atouts de Synertic.

De taille humaine et résolument attaché à une relation de confiance, Synertic est une équipe composée de consultants pluridisciplinaires, d'experts de qualité et d'Ingénieurs clairvoyants, à l'écoute des besoins des clients.

Synertic accompagne ses clients durant toutes les étapes des projets en apportant les conseils, informations et mises en garde nécessaires à l'ensemble des parties prenantes.

La réussite des projets de conception de solutions et d'Applications Mobiles menés par Synertic, s'appuie sur :

- une forte aptitude pour comprendre les spécificités du métier et du contexte de ses clients
- l'analyse des usages et tendances en matière de mobilité
- l'expérience reconnue dans la réalisation d'applications Mobile, Web et Logicielle sur mesure
- la maîtrise des technologies multiplateforme et système
- la capitalisation des savoir-faire et des bibliothèques ou modules logiciels afin d'optimiser la réalisation et renforcer la fiabilité applicative
- une démarche projet reposant sur des méthodologies éprouvées
- une forte expertise sur les aspects de sécurité et technologiques
- la capacité d'appréhender les évolutions, la montée en charge des applications
- le savoir-faire et la connaissance des bonnes pratiques techniques, fonctionnelles et ergonomiques
- le suivi et l'accompagnement des clients tout au long de la mission
- une flexibilité et une réactivité qui permettent de s'adapter aux différentes typologies de clients (PME, Grands Comptes, Administrations, Collectivités, ...)
- l'efficacité et la disponibilité des collaborateurs Synertic dans l'étude et la réalisation des projets
- une équipe impliquée et passionnée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication au service de ses clients

## 6. PLANNING PREVISIONNEL

Le phasing de la prestation est la suivante :

- Phase de cadrage & spécification
- Phase de réalisation avec 2 livraisons intermédiaires
  - Livraison 1
  - Livraison 2
- Livraison finale et phase de recette client

Le contenu des livraisons intermédiaires sera défini en concertation avec le Client selon ses exigences, au démarrage de la prestation

Avec une date théorique de démarrage positionnée au 08/01/2024, le calendrier prévisionnel de la prestation LOT 1 est le suivant :

Année	2024													
Mois	janv	févr					mars				avr			
Semaine N°	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
du lundi	8/1	15/1	22/1	29/1	5/2	12/2	19/2	26/2	4/3	11/3	18/3	25/3	1/4	
<b>Spécifications / Etude graphique</b>														
Réunion de Lancement projet	◆													
Rédaction des spécifications														
Création des maquettes graphiques														
Livraison des STF, Maquettes		◆												
Itérations sur les STF, Maquettes														
Validation Client : STF, Maquettes					◆									
<b>Développement de la solution</b>														
Développement Serveur														
Développement BackOffice & Extranet														
Développement App														
Validation Client														
Livraison intermédiaire (Lot)							L1		L2					
Livraison finale											◆			
Publication Applicatif												◆		

Jalon ◆

Travail plein ■

Travail partiel ▨



Les jalons clés sont synthétisés dans le tableau suivant.

	Livraison	Validation client
<b>Lancement Projet</b>	T0	
<b>Spécifications</b>	T0 + 3s	T1 = T0 + 4s
<b>Liv 1</b>	T1 + 3s	
<b>Liv 2</b>	T1 + 5s	
<b>Livraison finale</b>	T1 + 7s	T2 = T1 + 8s
<b>Publication</b>	T2	

Le respect des jalons de validation de la part du client conditionne ce planning prévisionnel  
Le planning définitif sera élaboré après la réunion de lancement.

En projection le calendrier prévisionnel de la prestation LOT 2 est le suivant :

Année	2024										
Mois	mars			avr			mai				
Semaine N°	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
du lundi	25/3	1/4	8/4	15/4	22/4	29/4	6/5	13/5	20/5	27/5	
<b>Spécifications / Etude graphique</b>											
Réunion de Lancement projet	◆										
Rédaction des spécifications											
Création des maquettes graphiques											
Livraison des STF, Maquettes		◆									
Itérations sur les STF, Maquettes											
Validation Client : STF, Maquettes			◆								
<b>Développement de la solution</b>											
Développement Serveur											
Développement BackOffice & Extranet											
Développement App											
Validation Client											
Livraison intermédiaire (Lot)											
Livraison finale											
Publication Applicatif											

Jalon ◆  
Travail plein   
Travail partiel 

Les jalons clés sont synthétisés dans le tableau suivant.

	Livraison	Validation client
<b>Lancement Projet</b>	T0	
<b>Spécifications</b>	T0 + 2s	T1 = T0 + 3s
<b>Liv 1</b>	T1 + 2s	
<b>Livraison finale</b>	T1 + 4s	T2 = T1 + 5s
<b>Publication</b>	T2	

Le respect des jalons de validation de la part du client conditionne ce planning prévisionnel  
Le planning définitif sera élaboré après la réunion de lancement.

## 7. CONDITIONS FINANCIERES

Synergetic est agréé au titre du Crédit Impôt Innovation (CII).

### ► La proposition financière forfaitaire concernant la Solution est la suivante :

#### LOT 1

Solutions & Prestations		Prix forfaitaire par catégorie (€HT)				Total €HT
		Serveur	BO	App	Global	
Gestion de projets						
Gestion de projets						-
Gestion et suivi de projet interne, Réunions					1 560	1 560,00
Spécifications fonctionnelles et techniques					1 040	1 040,00
UI - UX						
Ergonomie et Graphisme					1 125	1 125,00
Maquettage, Réalisation des écrans graphiques						-
Découpe des éléments graphiques pour intégration						-
Développement de la solution						
Général						-
Architecture générale, Modélisation Data		750	500	500		1 750,00
Web Service et Sécurisation des Flux		750	-	750		1 500,00
Intégration graphique		-	-	1 500		1 500,00
		-	-	-		-
Administration BackOffice et Extranet						-
BO / indentification / Accueil		-	1 000			1 000,00
Gestion des comptes et users		-	1 000			1 000,00
Tableau de bord - Indicateurs de base		-	1 000			1 000,00
Paramétrages		-	1 000			1 000,00
						-
Navigation / Ecrans principaux						-
Accueil / splash screen / Navigation / Aide / CGU		250	-	750		1 000,00
Inscription / Connexion		375	-	750		1 125,00
Présentations et fonctions génériques / Cartographie		250	1 000	500		1 750,00
Ecran Profil		125	-	750		875,00
Gestion intervention / devis / commande / suivi travaux		500	-	4 000		4 500,00
Gestion de paiement / système de séquestre		1 500	1 000	500		3 000,00
Gestion communication / échange de Doc / satisfaction		500	500	2 500		3 500,00
Module Locataire :		-	-	-		-
Module intervenant		250	500	1 000		1 750,00
Module Franchisé		250	500	500		1 250,00
Module Franchiseur		250	500	500		1 250,00
Module Porpriétaire		250	500	500		1 250,00
Adaptation Web		-	-	-		-
						-
Qualifications, tests et recette						
Tests et recette		250	750	1 875		2 875,00
Tests unitaire et recette finale / Publication sur le Store						-
sous-total		6 250	9 750	16 875	3 725	
Récapitulatif Prestations						
Total HT					36 600,00 €	
TVA 20%					7 320,00 €	
Total TTC					43 920,00 €	

Le coût d'abonnement aux stores (Apple Store et Google Play), à des licences d'opérateurs ou API tiers, **n'est pas intégré** dans le cout des prestations ci-dessus.

Si le périmètre de la mission devait être étendu un avenant serait établi.

**Dans le cadre de cette prestation le tarif journalier moyen appliquée est de 500 €HT**

**Echéancier de facturation** : Paiement à réception de facture



Nous vous proposons l'échéancier de facturation suivant :

- 30 % à la commande
- 20 % à la livraison des spécifications techniques et fonctionnelles
- 10 % à la livraison intermédiaire n°1 (Lot1)
- 10 % à la livraison intermédiaire n°2 (Lot2)
- 20 % à la livraison finale de chaque applicatifs / modules
- 10 % à la recette

## LOT 2

Solutions & Prestations	Prix forfaitaire par catégorie (€HT)				Total €HT
	Serveur	BO	App	Global	
Gestion de projets					
Gestion de projets					-
Gestion et suivi de projet interne, Réunions				780	780,00
Spécifications fonctionnelles et techniques				780	780,00
UI - UX					
Ergonomie et Graphisme				450	450,00
Maquettage, Réalisation des écrans graphiques					-
Découpe des éléments graphiques pour intégration					-
Développement de la solution					
Général					-
Web Service et Sécurisation des Flux	500	-	250		750,00
Intégration graphique	-	-	1 000		1 000,00
	-	-	-		-
Administration BackOffice et Extranet					-
Gestion des comptes et users	-	250			250,00
Tableau de bord - Indicateurs de base	-	500			500,00
Paramétrages	-	500			500,00
					-
Navigation / Ecrans principaux					-
Accueil / splash screen / Navigation / Aide / CGU	125	-	375		500,00
Présentations et fonctions génériques / Cartographie	-	-	500		500,00
Ecran Profil	-	-	250		250,00
Gestion communication / échange de Doc / satisfaction	250	250	1 000		1 500,00
Module Locataire :	250	500	1 500		2 250,00
Module intervenant (Planning)	125	-	500		625,00
Module Franchisé	125	-	1 000		1 125,00
Module Franchiseur	250	500	1 000		1 750,00
Module Propriétaire	250	-	1 000		1 250,00
Adaptation Web	500	-	5 000		5 500,00
					-
Qualifications, tests et recette					
Tests et recette	250	500	1 625		2 375,00
Tests unitaire et recette finale / Publication sur le Store					-
sous-total	2 625	3 000	15 000	2 010	
Récapitulatif Prestations					
Total HT					22 635,00 €
TVA 20%					4 527,00 €
Total TTC					27 162,00 €

Si le périmètre de la mission devait être étendu un avenant serait établi.

**Dans le cadre de cette prestation le tarif journalier moyen appliquée est de 500 €HT**

**Echéancier de facturation** : Paiement à réception de facture

Nous vous proposons l'échéancier de facturation suivant :

- 30 % à la commande
- 20 % à la livraison des spécifications techniques et fonctionnelles
- 15 % à la livraison intermédiaire n°1
- 25 % à la livraison finale de chaque applicatifs / modules
- 10 % à la recette

► Options :

Solutions & Prestations Optionnelles	Prix forfaitaire par catégorie (€HT)				Total
	Serveur	BO	App iOS	Global	€HT
Fonctionnalités					
Integration axonaut				4 500	4 500,00 -
	Récapitulatif Prestations				
	Total HT				4 500,00 €
	TVA 20%				900,00 €
	Total TTC				5 400,00 €

Solutions & Prestations Optionnelles	Prix forfaitaire par catégorie (€HT)				Total €HT
	Serveur	BO	App iOS	Global	
Fonctionnalités					
Module de tchat intégré				3 500	3 500,00 -
Qualifications, tests et recette					
	Récapitulatif Prestations				
	Total HT				3 500,00 €
	TVA 20%				700,00 €
	Total TTC				4 200,00 €

► Option d'Hébergement :

Solutions & Prestations	Qté	Prix unitaire €	Unité	Total €HT
<b>Prestations sur serveur mutualisé</b>				
Hébergement de la solution Hébergement sur serveur mutualisé, 1an	12	80,00	Mensuel	960,00
Certificat SSL signé validité 1an	1	Offert	Annuel	Offert
<b>Récapitulatif Maintenance</b>				
Total annuel HT				960,00 €
TVA 20%				192,00 €
Total annuel TTC				1 152,00 €

En cas d'hébergement sur la plateforme Synertic (via son partenaire), Synertic ne facturera pas le transfert et la mise en production de la solution. **En cas d'hébergement sur une plateforme tierce**, le tarif de transfert et la mise en production de la solution est de **700 €HT**

**Echéancier de facturation de l'hébergement** : Paiement à réception de facture

Nous vous proposons l'échéancier de facturation suivant :

- 100 % du montant annuel terme à échoir.

► Option de Maintenance :

La proposition financière concernant la Maintenance Corrective annuelle à compter de la fin de la période de garantie est la suivante :

La prestation annuelle de maintenance corrective est indexée sur le coût total de la prestation (en incluant le montant des avenants éventuels) à hauteur de **14 % /an** sur l'offre de base

**Echéancier de facturation de Maintenance Corrective** : Paiement à réception de facture

Nous vous proposons l'échéancier de facturation suivant :

- 100 % du montant annuel terme à échoir.

## Bon pour commande : OTC-AF23030 -01

La commande par SECD MyCezâme France entraîne l'acceptation sans réserve, des conditions générales annexées à la présente offre technique et commerciale (Nombre de pages : 49)

Préciser les options éventuelles retenues.

- ☐ Intégration Axonaut
- ☐ Module de Tchat
- ☐ Hébergement mutualisée
- ☐ Maintenance corrective annuelle (14% du montant des prestations)

**Date :** ..... **à :** .....

**Nom & Qualité du signataire :** .....

**Cachet et Signature** (précédé de la mention « Bon pour Accord »):

## 8. CONDITIONS GENERALES

### **Validité de l'offre :**

La durée de validité de l'offre est de 1 mois à compter de la date de remise de l'offre.

### **Nature des obligations**

Pour l'accomplissement des diligences et prestations prévues à la présente Offre technique et Commerciale définie ci-dessus, Synertic s'engage à apporter ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation, est une obligation de résultat.

Synertic tiendra informé le client de l'avancement du projet et émettra son avis et ses remarques sur les solutions techniques retenues et sur toutes les difficultés rencontrées. Il fournira tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre le bon aboutissement du projet.

Synertic est et restera indépendant vis-à-vis des fournisseurs et sous-traitants ; il ne percevra aucune rémunération directe ou indirecte de leur part. Il ne leur communiquera aucune information ou document sans l'accord préalable du client.

En toute circonstance, Synertic reste seul responsable de l'organisation, de la réalisation et de la synthèse de la mission qui lui a été confiée par le client. Synertic garantit que les prestations seront réalisées par du personnel compétent et selon les règles de l'art.

### **Obligation de confidentialité**

Synertic s'engage à considérer comme " confidentielles " et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il est tenu, les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives aux activités et attributions du client, que l'exécution de la mission l'amènerait à connaître, sans que lesdites informations n'aient à être estampillées "confidentielles". Synertic s'engage à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles à quiconque, et en tout état de cause à respecter la présente clause de confidentialité, aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par le client lui-même.

Toutefois, Synertic ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

### **Obligations du client**

Le Client s'engage à fournir à Synertic tous documents et informations raisonnablement requis par Synertic pour contribuer à la bonne réalisation de la prestation. Le Client fera participer Synertic à toutes les réunions, comités de pilotage ou de projet concernant le périmètre de la prestation. A cette fin, le client désignera un interlocuteur privilégié, pour assurer le dialogue dans les diverses étapes de la mission contractée. Au titre du devoir de coopération, le Client informera Synertic de toute contrainte dont le Client aurait connaissance et qui pourrait avoir une incidence sur la réalisation de la prestation.

### **Critères d'achèvement : Livraison et recette**

Pour toute fourniture livrée par Synertic, le Client dispose de 10 jours ouvrés pour faire part de ses remarques. Si aucune remarque n'est formulée dans ce délai, les fournitures seront considérées comme validées et la recette prononcée.

Dans le cas de la fourniture d'une application mobile livrée par Synertic, en l'absence de Procès-Verbal de Recette complété par le client, la publication de cette application sur un store public (Apple Store, Google Play, ...) ou store privé pour une mise en exploitation, implique de fait la validation de cette application et donc la recette prononcée.

### **Non sollicitation du personnel**

Chacune des Parties (Le Client & Synertic) s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout collaborateur de l'autre partie, qu'il soit salarié ou non, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Chacune des Parties se porte fort de l'application de cette interdiction aux autres sociétés du Groupe auquel elle appartient.

La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation, pour quelque cause qu'elle survienne.

En cas d'infraction à la présente interdiction, la partie défaillante sera tenue de payer immédiatement à l'autre partie, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

### **Propriété des résultats**

De convention expresse, La totalité des créations et livrables des prestations accomplies (tous les écrits, toutes les analyses, les notes, rapports, exécutable, codes sources ...) seront la propriété du client, à compter du paiement intégral de la prestation et le client pourra en disposer comme il l'entend.

La cession des droits de propriété intellectuelle de nature patrimoniale sur les créations et livrables est consentie pour le monde entier pour toute la durée de protection actuellement accordée aux créations, ou qui sera accordée à l'avenir aux

auteurs d'œuvres de l'esprit au sens du code de la propriété intellectuelle par les lois et règlements français ainsi que par les conventions internationales. Syneritic déclare expressément entendre par droit de propriété intellectuelle de nature patrimoniale sur les Créations, notamment :

- Le droit de les utiliser et de les exploiter commercialement, de les distribuer, les concéder en licence, sous toute forme, même non prévue ou non prévisible à la date de conclusion des présentes conditions générales ;
- Le droit de les reproduire, par tous moyens et sur tous supports, connus et inconnus au jour de la conclusion de l'Offre technique et commerciale et en autant d'exemplaires que le Client l'estime nécessaire ;
- Le droit de les représenter par tous procédés, connus et inconnus au jour de la conclusion de l'Offre technique et commerciale, y compris par voie hertzienne, câble, satellite, Internet, Intranet, Extranet, etc. ;
- Le droit de les modifier, en tout ou partie, par adjonction, suppression, correction, etc. ;
- Le droit de les adapter en tout ou en partie ;
- Le droit de les incorporer, en tout ou partie, à toute œuvre préexistante ou à créer ;
- Le droit de les faire évoluer, de les développer ;
- Le droit de les réécrire dans un autre langage informatique ;
- Le droit de les traduire dans une autre langue ;
- Le droit de les porter sur d'autres matériels ou de les adapter à d'autres systèmes d'exploitation que ceux utilisés ou connus au jour de la conclusion de l'Offre technique et commerciale ;
- Et, d'une manière générale, toutes les prérogatives patrimoniales de l'auteur sur sa création.

Syneritic, pour sa part, s'interdit de faire état des résultats de sa mission et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du client.

Nonobstant ce qui précède, Syneritic reste seul propriétaire de son savoir-faire, y compris les idées et concepts utilisés et/ou développés pour les besoins du Client ainsi que de ses droits de propriété intellectuelle antérieurs ou développés indépendamment des prestations objet du Contrat (Droits de Propriété Intellectuelle Antérieurs) que Syneritic pourrait être amené à utiliser dans le cadre des prestations. Le Client bénéficiera d'une licence gratuite, non exclusive, sans droit de sous-licencier, pour utiliser les Droits de Propriété Intellectuelle Antérieurs qui s'avèreraient indispensables à l'exploitation des études, travaux et documents précités.

#### **Code Source**

Dans le cadre de prestation de développement logiciel, Syneritic fournira l'ensemble du code source, à compter du paiement intégral de la prestation.

#### **Référencement - Publicité**

Le client accepte que Syneritic puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre du présent contrat.

#### **Garanties**

Syneritic garantit le client contre toute revendication de tiers alléguée à l'encontre du client et concernant les éléments, ou informations, fournis par Syneritic au client.

#### **Responsabilités**

Le client convient que, quels que soient les fondements de sa réclamation, et la procédure suivie pour la mettre en œuvre, la responsabilité éventuelle de Syneritic à raison de l'exécution des obligations prévues à la mission contractée, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le client, pour les services ou tâches fournis par Syneritic.

Par ailleurs, le client renonce à rechercher la responsabilité de Syneritic en cas de dommages survenus aux fichiers, ou tout document qu'il lui aurait confié. Syneritic dégage sa responsabilité à l'égard des dommages matériels pouvant atteindre les immeubles, installations, matériels, mobiliers du client. Le client convient que Syneritic n'encourra aucune responsabilité à raison de toute perte de bénéfices, de trouble commercial, de demandes que le client subirait ; de demandes ou de réclamations formulées contre le client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

#### **La Publication sur les stores privés et publics : Apple Store et Google Play**

Les applications mobiles sont publiées sur les stores publics (Apple Store et Google Play) ou sur des stores privés. Syneritic accompagnera le client durant les phases de publication et création de comptes pour les différents stores.

##### **Stores publics**

Afin de pouvoir mettre à disposition sur l'Apple Store et Google Play des applications sous le nom de l'organisation, la société (ou l'enseigne) du CLIENT, il est nécessaire de créer :

- un compte société auprès d'Apple, appelé compte « iOS Developer »
- un compte société auprès de Google .

Cette création de comptes nécessite de suivre une procédure administrative stricte, durant laquelle il sera nécessaire d'acquitter directement auprès d'Apple et / ou de Google, d'un montant annuel ou d'un montant initial.

La soumission de l'application auprès des stores est conditionnée à la validation par Apple pour App Store et Google pour GooglePlay, avec un délai d'une à plusieurs journées (pour chaque soumission).

Cette validation est exigeante. Les applications qui sont principalement des supports marketing ou des publicités ne sont pas appropriées pour l'App Store. L'application doit apporter du service avec des fonctionnalités ou fonctions interactives avec des visuels de qualité. Syneritic accompagne Le Client pour l'ensemble de ces démarches.

Néanmoins en cas de non validation de l'application par Apple ou Google, Synertic ne pourra être tenu pour responsable et ne donnera pas droit à un quelconque remboursement ou dédommagement.

#### **Stores privés**

La mise à disposition des applications mobiles sur stores privé nécessitera que Le Client adhère et acquitte directement auprès d'Apple et / ou Google :

- au programme « Apple Developer Enterprise » pour installer et approuver les applications d'entreprise personnalisées sur iOS
- un compte société auprès de Google

#### **Prestations périodiques (Hébergement, Maintenance, ...)**

Sauf disposition contraire précisée dans le présent document, les prestations périodiques entreront en vigueur au plus tôt à compter de la recette ou de la mise en exploitation, pour une période initiale d'un (1) an. Les prestations de maintenance entreront en vigueur à compter de la fin de la période de garantie.

Cette durée est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie, notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 1 (un) mois avant la date de survenance du terme de la période en cours. A défaut de dénonciation en bonne et due forme, les sommes dues au titre des présentes pour la période à venir de même durée seront immédiatement exigibles.

#### **Prix – Conditions de Paiement - Révision du prix**

Les prix s'entendent, sauf accord contraire, en Euros, hors taxes et hors impôts de quelque nature que ce soit. Les prix sont payables par chèque ou virement nets et sans escompte selon les modalités de règlement définies dans les conditions financières. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client d'une part d'intérêts de retard calculés au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, et d'autre part de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ prévue par la loi. Le non-paiement à l'échéance peut entraîner, sans mise en demeure préalable, la suspension immédiate de la réalisation des prestations en cours et le report des délais d'exécution par Synertic d'une durée au moins égale au retard de paiement.

Le prix des prestations de Maintenance ou d'hébergement, pourra être révisé à chaque échéance de période selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix révisé

P0 : prix d'origine

S0 : dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision

S1 : dernier indice publié à la date de révision

#### **Force majeure**

Aucune des parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes conditions générales qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence

#### **Litiges**

Pour le cas où des difficultés ou différends surviendraient entre les parties à propos des présentes conditions générales, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. En cas d'échec de cette procédure amiable, compétence expresse et exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce d'Aix en Provence.

Les litiges relatifs aux présentes conditions générales seront régis conformément au droit français.



## 9. ANNEXE : REFERENCES

Parmi les références Syneritic, quelques réalisations décrites ci-dessous attestent de la capacité et des atouts de Syneritic à mener des projets de solutions et d'applications mobiles sur les aspects fonctionnels et techniques.

Les réalisations (et évolutions) listées ci-dessous, effectuées avec des technologies natives présentent :

- La diversité des activités et usages des applications
- Les OS éditeurs cibles : iOS, Android, Windows phone (natif)
- Des applications à destination Grand Public ou des applications Métiers
- L'exhaustivité des fonctionnalités et spécificité mobiles mises en œuvre (géolocalisation, scan de code, réalité augmentée, utilisation de la caméra, paiement mobile, workflow, signature numérique, notification push, intégration avec les réseaux sociaux, communication Bluetooth, gestion des modes connecté et déconnecté, ...)

### Les Hautes-Alpes



**Application :** sur mesure Grand Public iOS Android

**Caractéristiques :** Géolocalisation Scan code Réalité augmentée Back Office

Le **Département des Hautes Alpes** souhaite augmenter la fréquentation touristique et promouvoir son patrimoine. Syneritic a accompagné le CG05 dans la définition des fonctionnalités et pris en charge le développement de l'**application mobile (iOS, Android) et du site Web Responsive** pour proposer aux utilisateurs un outil permettant de **découvrir le patrimoine (randonnées, visites et lieux touristiques, points d'intérêts, ...)** en situation de mobilité.

- Aide à la visite d'un site touristique (ressources multimédia, réalité augmentée géo-localisée, Scan de QR Code, ...)
- Géolocalisation des sites touristiques, points d'intérêt (intégration SITRA)
- Itinéraires thématiques

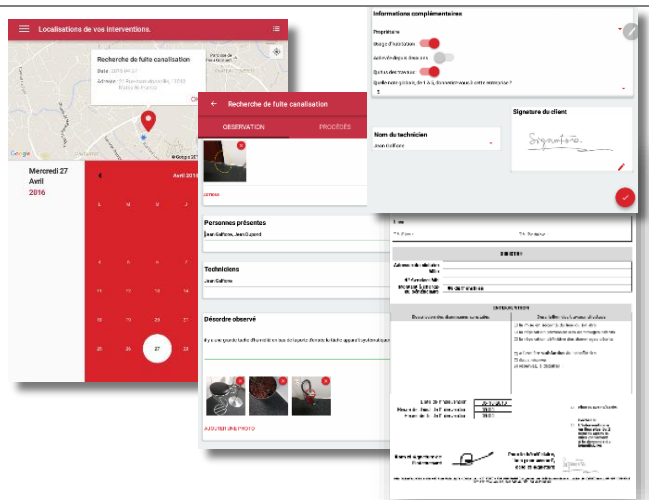


### Bretagne Assèchement

**Application :** sur mesure Métier Android

**Caractéristiques :** Géolocalisation Prise de photos WorkFlow / Rapport Signature numérisée Mode déconnecté

**Bretagne Assèchement** est spécialisée dans les **interventions après sinistre** de type incendie et dégâts des eaux. La vingtaine de **techniciens est équipée de l'application sur tablette** permettant de visualiser leur planning, de procéder au compte rendu d'intervention avec des photos prises avec la tablette. Les photos **peuvent être complétées d'annotations graphiques**. A la fin de l'intervention, le client valide l'intervention, donne une note de satisfaction de la prestation (à des fins statistiques) et signe numériquement sur la tablette. A l'issue de l'intervention, les documents réglementaires sont générés automatiquement et envoyés aux destinataires.



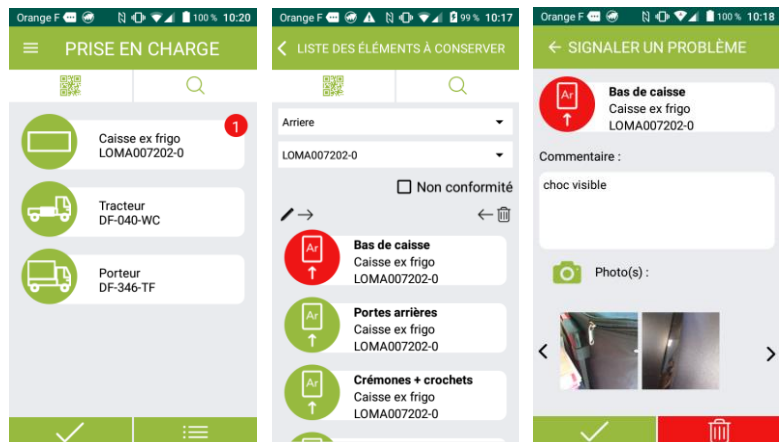
## Tracks'Hub (Lomak)

<b>Application :</b>	sur mesure	Métier	Android
<b>Caractéristiques :</b>	Géolocalisation	Push / notifications	Prise de photos
	Scan code	Workflow	Mode déconnecté
			Back Office

LOMAK, Organisateur de transport, spécialiste du transport multimodal, a confié à Syneric la réalisation d'une application mobile conducteur, intégrée à une solution web plus globale avec interfaçage à un TMS (Transport Management System).

Les principales fonctionnalités proposées :

- Afficher les ordres de missions (tournées)
- Assurer le tracking et suivi (géolocalisation et geofencing)
- Remonter les aléas de transport (litige marchandise ou sinistre matériel)



Les objectifs sont d'optimiser et simplifier les flux d'informations entre la société et ses conducteurs afin de :

- Fournir les missions actualisées aux conducteurs
- Être averti « en temps réel » de tout incident ou problème des missions
- Améliorer la réactivité et l'efficacité de l'exploitation
- Avoir une vision réelle et à jours de la localisation et l'état des matériels

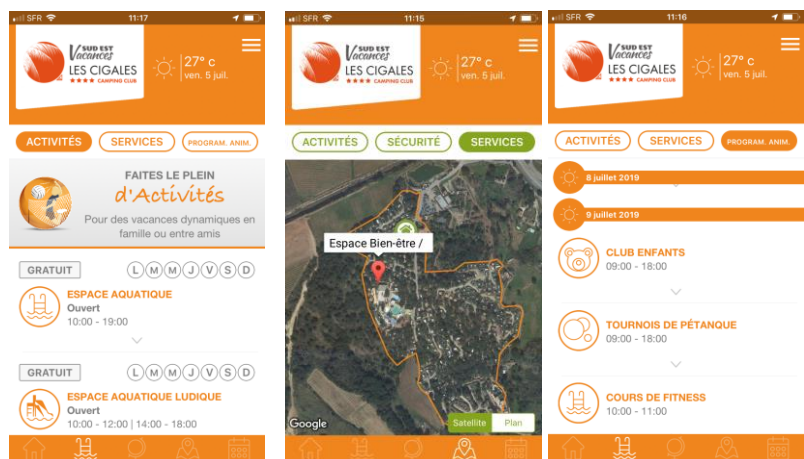
## WellCamp (Ese Com')

<b>Application :</b>	sur mesure	Grand Public	iOS	Android
<b>Caractéristiques :</b>	Géolocalisation	Push / notifications	Mode déconnecté	Back Office
			Intégration dans SI	

Wellcamp, imaginé par Ese Com', et conçu par Syneric, est l'application de e-conciergerie au service des clients de campings

Wellcamp leur donne une information complète sur le lieu de vacances, afin de simplifier l'accès aux services, activités et lieux touristiques à proximité.

- Liaison autonome au système de gestion du camping
- Envoi des identifiants clients par mail et SMS
- Accompagnement du client dans toutes ses démarches avant, pendant et après le séjour
- Information complète sur les activités et services du camping
- Géolocalisation et guidage vers les structures et prestations sur le plan du camping
- Présentation et géolocalisation des lieux touristiques à proximité
- ...

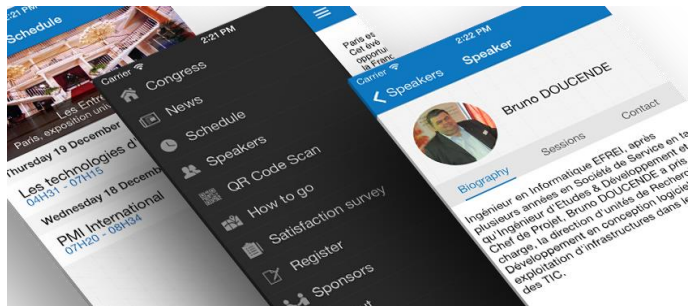


**Application :** sur mesure Grand Public iOS Android

**Caractéristiques :** Géolocalisation Scan code Push / notifications Back Office

PMI est l'une des plus importantes associations pour la profession de chef de projet. Syneric a conçu et développé les applications mobiles (iOS, Android) pour l'organisation et la gestion des événements de l'association française. Cette application est utilisée avant, pendant et après les événements.

- Inscription aux événements / Informations et programme / Fils d'actualités
- Génération des badges d'inscription avec QR Code d'identification / Scan des badges à l'entrée
- Scan des badges pour échanger les cartes de visite entre les participants
- Informations sur les intervenants / Stands / Partenaires
- Enquête de satisfaction. Réception de PUSH d'informations. Localisation / Itinéraire



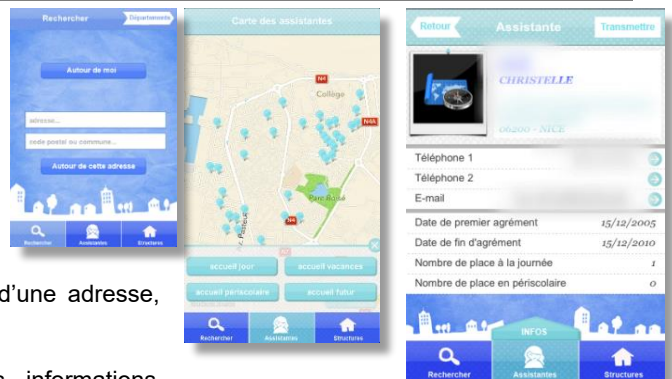
## EnfEnConfiance

**Application :** sur mesure Grand Public iOS Android

**Caractéristiques :** Géolocalisation Intégration dans SI

La société **ENFEnCONFIANCE** propose un service sur Internet permettant aux parents et futurs parents de **trouver une solution d'accueil pour leurs enfants** (Assistants maternelles, crèches, structures itinérantes...). **Syneric a pris en charge le développement des applications mobiles (iOS, Android)** permettant de proposer ce service en situation de mobilité.

- Recherche de solutions d'accueil par critères et filtres (disponibilités, structures, ...)
- Recherche géo-localisée : autour de moi, à partir d'une adresse, sur un itinéraire
- Visualisation via carte, liste
- Consultation d'une solution d'accueil, disponibilités, informations, agréments, ...



## Arianespace



**Application :** sur mesure Grand Public iOS Android

**Caractéristiques :** Push / notifications Multimedia Réseau sociaux Intégration dans SI Back Office Mode déconnecté

Le groupe **Arianespace** a confié à **Syneric** la mission d'étendre ses outils de communication auprès des passionnés de l'aérospatiale en proposant des **applications mobiles**. L'application est un outil multilingue permettant principalement **de suivre les lancements de satellites en direct** et les informations et actualités via galerie photos, module météo, visites virtuelles du centre spatial Guyanais.

- Disposer d'un outil de communication multilingue, partager les informations via réseaux sociaux
- Retransmettre les lancements (décompte) et de suivre en direct les lancements des 3 lanceurs
- Envoyer des campagnes de notifications PUSH
- Visualiser les news, les vidéos, les documents mis à disposition, manipulation 3D des lanceurs





## Tempo-One

Application :

 sur mesure

 Métier

 Grand Public

 iOS

 Android

Caractéristiques :

 Scan code

 Géolocalisation

 Prise de photos

 Push / notifications

 Intégration dans SI existant

 Back Office

 Mode déconnecté

**Tempo One** est un concepteur de solutions dans tous les secteurs du transport national et international de la logistique. Il opère dans la distribution du petit colis au camion complet en France, en Europe et dans le monde pour différentes marques comme Havaianas, Continental, Euromaster ou encore Orchestra...

Avec Synertic, Tempo One permet à ses partenaires (prestataires de livraison et leurs livreurs) de bénéficier d'une application ergonomique et pratique.

Elle permet d'assurer l'intégralité du processus de livraison :


- Récupération du bordereau de livraison
- Scan du bordereau avec l'application mobile par le livreur (liste des colis à livrer pour quels magasins)
- Organisation et optimisation de la tournée du livreur en fonction des contraintes d'ouverture des magasins
- Chargement des colis en les scannant avec signalement éventuel sur l'état du colis
- Scan du bordereau signé par le magasin livré, et transfert vers le TMS (Transport Management System) de la société
- Géolocalisation et tracking des livreurs pour suivre le bon déroulement de la tournée et le cas échéant, prévenir à temps les divers acteurs concernés de tout évènement notable pouvant affecter la livraison prévue
- Les magasins livrés ont également une application mobile et une interface web, permettant de suivre la livraison de leurs produits.





## PhytoScan


**Lexagri**  
Conseiller / l'expert  
des bases de données de réglementation


Application :

 sur mesure


 Métier


 iOS


 Android


 Windows


Caractéristiques :

 Scan code

 Push / notifications

 GED

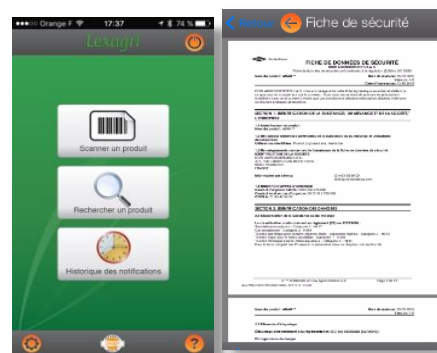
 WorkFlow avec Rapport

 Intégration dans SI






**Lexagri** est une Société de Service spécialisée dans la création de bases de données au service de la **filière agricole et agro-alimentaire** et distribue ses services auprès de plus de **200 entreprises**. Plus de **150 000 usagers** utilisent ses bases de données.

**PhytoScan**, est une **application mobile (iOS, Android)** qui a pour but de fournir des données réglementaires de produits phytosanitaires, de permettre d'accéder à leur Fiche De Sécurité (FDS) et d'en déterminer les mélanges possibles. Ces données sont récupérées par **lecture de codes-barres EAN 13, QR et Datamatrix** ou par **recherche textuelle**.

L'accès aux FDS est libre, les autres services sont soumis à une authentification préalable. Les informations s'appuient sur les données réglementaires Basagri, intégrant la base de données PhytoData. L'application fournit également un service de **notification concernant les mises à jour produits et/ou réglementaires urgentes**.



**Application :**  sur mesure  Métier  iOS

**Caractéristiques :**  Géolocalisation  Push / notifications  Réseau sociaux  
 Intégration dans SI  Mode déconnecté

La société RICARD SA a confié plusieurs projets mobiles à Synertic.

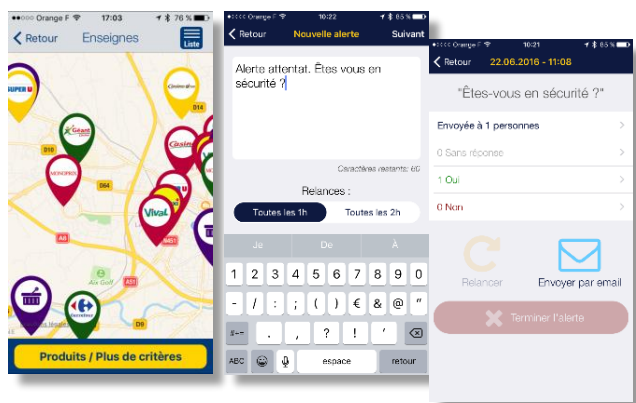
**Sorti'R :** Il s'agit de mettre à la disposition des **collaborateurs Ricard**, une application mobile (iOS), qui est déployée à travers le Store entreprise Ricard. Cette application permet aux collaborateurs de :

- rechercher un établissement client Ricard via plusieurs critères
- visualiser les établissements clients Ricard autour de soi via la géolocalisation, filtres
- consulter la fiche de renseignements d'un établissement et de la partager par email.



**Shop'R :** Application interne pour les **commerciaux de la société Ricard** permettant de :









- rechercher un établissement distributeur des produits Ricard via plusieurs critères
- rechercher des bons de réductions concernant les produits Ricard
- visualiser les établissements distributeurs Ricard autour de soi via la géolocalisation et filtres
- consulter la fiche de renseignements d'un établissement et de la partager par email.
- partager les bons de réductions par email aux contacts de son répertoire



**Alertes :** Application interne permettant aux managers d'envoyer des « Alertes » par PUSH (Notifications) à des groupes d'utilisateurs. Les utilisateurs ciblés par l'alerte reçoivent une notification (même si l'application est fermée) leur demandant de répondre en cliquant sur un bouton.

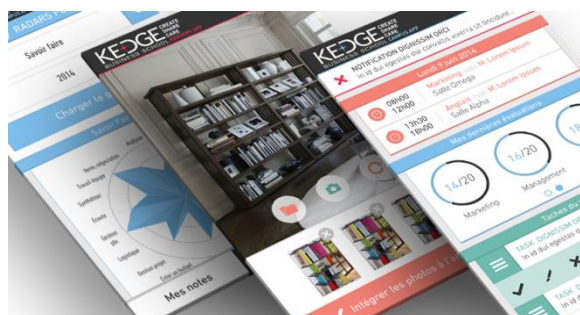
## Kedge Business School

**Application :**  sur mesure  Grand Public  iOS  Android

**Caractéristiques :**  Push / notifications  Géolocalisation  Scan code  Réalité augmentée  
 Workflow  Intégration dans SI  Back Office  Mode déconnecté

**KEDGE Business School** est une des plus importantes écoles de commerce française. Synertic a développé une solution mobile (iOS et Android) donnant accès au système d'informations de l'école et à des outils complémentaires pour les professeurs, les étudiants et le personnel administratif :

- Planning et agenda, Emargement, To Do List, Evaluations et QCM, Requis diplômant,
- Trombinoscope, Recherche d'étudiants par géolocalisation et réalité augmentée
- Associations KEDGE, Centre d'intérêts et compétences, Offres de stages, petites annonces,



### Kedge Events

L'application événementielle de l'école de commerce KEDGE Business School. Cette application permet de s'inscrire aux événements proposés par Kedge Business School sur ses différents campus (Marseille, Bordeaux, Paris, Toulon, Shanghai, Dakar).

**Application :** sur mesure Métier Android Windows

**Caractéristiques :** Workflow avec Rapport Bluetooth Mode déconnecté

Le groupe **Essilor** est le **numéro un mondial des verres correcteurs**. Présent dans plus de 100 pays, le groupe tire sa réussite d'une stratégie dont l'innovation est le moteur depuis plus de 160 ans.

Essilor est le premier à concevoir une **nouvelle génération de dépisteur visuel numérique** et a confié à Syntec la réalisation des applications logicielles (Android, Windows) permettant de **digitaliser le dépistage** pour le rendre plus pratique, plus rapide, plus efficace et plus convivial dans un environnement évolutif.

- Application visionneuse (Android) : la tablette visionneuse est intégrée dans l'appareil de dépistage, l'application affiche les tests, elle est déclinée en 2 versions : Mode visionneuse autonome ou mode visionneuse + télécommande
- Application télécommande (Android ou PC) : elle est utilisée par le médecin pour piloter à distance le protocole de tests sur la tablette visionneuse / Communication et pilotage par protocole Bluetooth
- Personnalisation des tests et des protocoles de tests, Clavier de réponse sur mesure, Aide auditive, Automatisation des protocoles, Tests aléatoires, ...
- Multilingue (7 langues), Gestion des licences et limitations



## Alliance Expert



**Application :** sur mesure Métier iOS Android

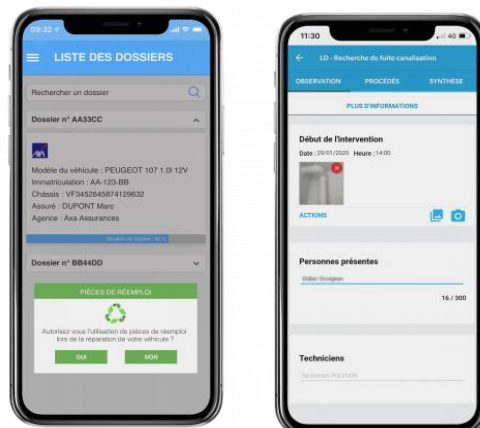
**Caractéristiques :** Prise de photos GED Workflow avec Rapport Intégration dans SI

Le groupe **Alliance Experts** a sollicité Syntec pour développer son application **Photo Experts**.

**Photo Expert** est une application pour Smartphone (iOS, Android) qui permet à son utilisateur de **prendre des photos, de renommer les fichiers correspondants selon son choix puis de les envoyer par FTP** directement sur un serveur.

- Prise de photos par chaque collaborateur depuis son Smartphone.
- Stockage dans un dossier sécurisé et indépendant
- Archivage automatique vers un serveur dédié
- Possibilité d'intégration automatique avec votre applicatif métier
- Archivage et publication des photos
- Gestion d'historique
- Collecte simplifiée des photos

Le but est alors d'utiliser la fonction **GED** (gestion électronique de document) d'un software ou simplement son logiciel métier pour intégrer ces photos dans les dossiers correspondants. Photo Expert est la solution d'intégration directe et automatisée dans les applicatifs métiers professionnels



## Flichy Grangé Avocats

**Flichy Grangé Avocats**  
droit social / employment law

**Application :** sur mesure Grand Public iOS Android

**Caractéristiques :** Push / notifications GED Back Office Intégration dans SI

Le **Cabinet Flichy Grangé Avocats**, intervient auprès des directions juridiques et des directions des ressources humaines d'entreprises et groupes internationaux. Le cabinet a souhaité proposer son application mobile.

L'application permet de suivre l'actualité juridique, législative et réglementaire dans le domaine du droit social et de la sécurité sociale ainsi que l'actualité du cabinet (conférences, petits déjeuners, etc...)

Instrument de proximité auprès des entrepreneurs, l'application permet de joindre rapidement un associé de permanence pour toute question urgente.





## Vinci Facilities



**Application :** sur mesure Métier Android

**Caractéristiques :** Scan code Géolocalisation WorkFlow / Rapport Signature numérisée  
 Back Office Mode déconnecté Prise de photos

La société **Vinci Facilities** a choisi **Synertic** pour **développer son application mobile (Android)** pour ses **techniciens**. Cette application a pour but de **simplifier la gestion et assurer le suivi des mouvements de fluides frigorigènes**, soumis à bon nombre de contraintes et de réglementation. L'application, simplifie la procédure par l'utilisation de **codes QR** permettant d'identifier les appareils et d'accéder aux données par un simple scan.

- Génération et Scan de QR Code via un back office
- Planning / Reporting des interventions
- Workflow d'intervention / Fiche mission / Rapport d'intervention
- Signature numérique
- Alerte et rappel



## 1001 Taxis



**Application :** sur mesure Grand Public Métier iOS Android

**Caractéristiques :** Géolocalisation Push / notifications Prise de photos Réseau sociaux  
 WorkFlow / Rapport Paiement Mobile Back Office Objet connecté

ATA est une société spécialisée dans la conception et la fabrication de matériels électroniques et métrologiques dédiés à l'activité taxi, ATA est **l'unique fabricant français de taximètres** ses produits sont entièrement **conçus et fabriqués en France**.

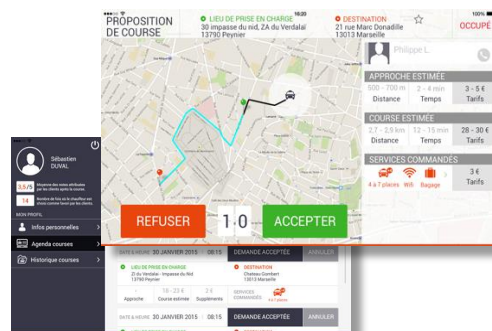
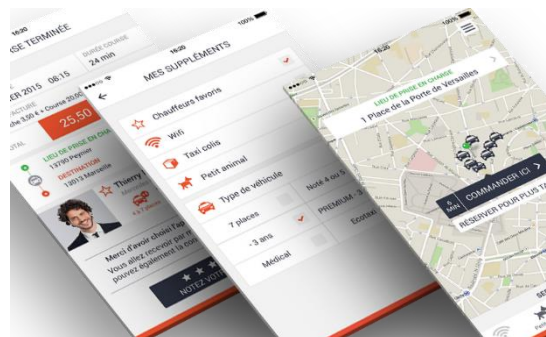
ATA a choisi de confier à Synertic le développement de la solution « 1001 Taxis » avec 2 applications mobiles permettant de gagner en réactivité et en proximité lors d'une réservation de taxi. Une application (Android) est déployée sur des tablettes conçues pour les chauffeurs de taxis, une autre application (iOS, Android) permet à tous les usagers de taxis de disposer d'un outil simple et rapide pour la réservation et la prise en charge d'un taxi.

### Application multilingue « 1001 Taxis » Client (iOS, Android)

- Connexion / Inscription + Facebook Connect / Twitter Connect
- Position cartographique des taxis les plus proches / Suivi en temps réel
- Commande d'un taxi (avec critères), Estimation du prix et durée de la course
- Estimation du Délai et Suivi de l'approche
- Gestion du Profil et préférences. Destinations favorites / Historique. Chauffeurs favoris
- Liste des factures (envoi par mail)
- Notation de la course, Saisie un commentaire

### Application multilingue « 1001 Taxis » Chauffeur (Android):

- Liaison et communication avec le Taximètre
- Gestion des Caractéristiques du véhicule
- Réception de notifications Push pour les nouvelles demandes de course
- Détail demande de course : Acceptation ou refus d'une course
- Affichage du parcours sur une carte, estimation du temps d'approche
- Tableau de bord des courses, Historique
- Saisi d'un litige



**Application :**  sur mesure  Métier  Android

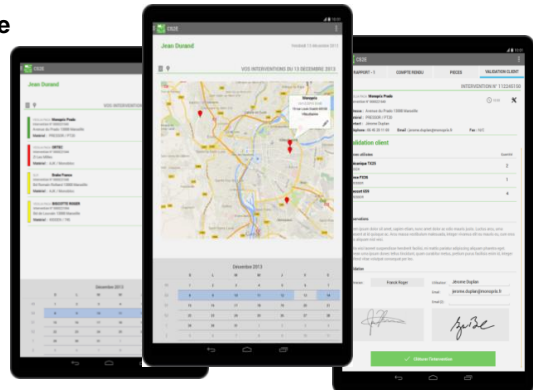
**Caractéristiques :**  Géolocalisation  Prise de photos  WorkFlow / Rapport  
 Signature numérisée  Mode déconnecté

La société **CS2E effectue des interventions de maintenance et de dépannage** sur des compacteurs. Elle est soumise à des règles de sécurité et de suivi (fréquences, délais de dépannages, rapport). Synertic a réalisé un **BackOffice Web permettant de simplifier et d'automatiser le travail** de l'administrateur :

- Planifier et affecter les interventions via le BackOffice. Suivre le déroulement des interventions
- Récupérer l'historique des rapports en temps réel avec photos des interventions, liste des pièces détachées utilisées et signature du client

L'application mobile permet d'apporter un outil au technicien lui permettant de :

- Consulter son planning jour /semaine sur un agenda et sur une carte, Optimiser les déplacements
- Saisir les rapports d'interventions en mode connecté et déconnecté, déclarer les pièces détachées
- Faire signer le rapport par le client. Envoyer automatiquement les rapports sans ressaisie



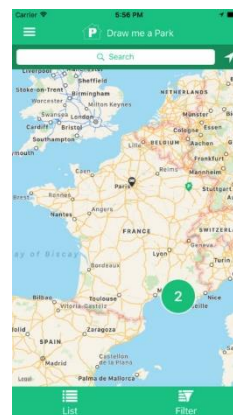
## Dessine-moi un park

**Application :**  sur mesure  Grand Public  iOS  Android

**Caractéristiques :**  Géolocalisation  Push / notifications  Réseau sociaux  
 WorkFlow  Paiement Mobile  Back Office

Dessine-moi un Park est une application mobile basée sur l'économie collaborative qui permet à chacun de proposer des places de stationnement chez lui en associant des services pour faciliter le déplacement des voyageurs dans leur ville. Plus d'un voyageur sur quatre qui circule en ville est à la recherche de place de stationnement. En utilisant l'application mobile Dessine-moi un Park, il a la possibilité de réserver à tout moment une place de stationnement chez un habitant.

Chaque habitant peut référencer des places de stationnement chez lui en indiquant les disponibilités de celles-ci avec dates et créneaux horaires. La transaction se fait directement via l'application mobile par un système de paiement sécurisé.



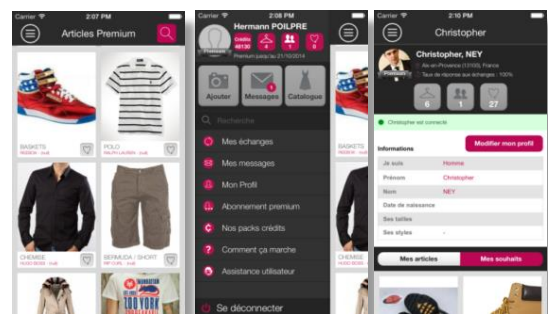
## Prêt-à-Changer

**Application :**  sur mesure  Grand Public  iOS  Android

**Caractéristiques :**  Prise de photos  Push / notifications  Intégration dans SI existant





La startup **Pretachanger** est basée sur un concept innovant de trocs et d'échanges d'articles (mode, puériculture, jeux et jouets, cd, livres...). Plus de 2500 nouveaux articles ajoutés chaque jour, Pretachanger a sélectionné Synertic pour déployer ses services sur mobile (iOS, Android). L'application mobile est un réseau social du troc et de l'échange et accélérer le processus d'échange d'articles.

- Ajout d'articles suivant des univers, catégorie, marque, taille valeur, ...
- Gestion des échanges à travers la communauté des membres,
- Gestion des modes de livraisons, ....



## Scooty

**Application :**  sur mesure  Grand Public  iOS  Android

**Caractéristiques :**  Push / notifications  Géolocalisation  Prise de photos  partage Réseau sociaux  Back Office  Paiement Mobile

A l'initiative d'une agence de communication, Syntetic a pris en charge le développement d'une application mobile (iOS, Android) dédiée aux propriétaires de chiens. L'application Scooty met en place une plateforme communautaire qui permet retrouver ou déclarer un chien perdu :

- Déclaration d'un chien perdu, trouvé, aperçu,
- Prise de photos et Identification
- Recherche par critères (race, couleur, ...) par localisation / Map



de

## Five Goal



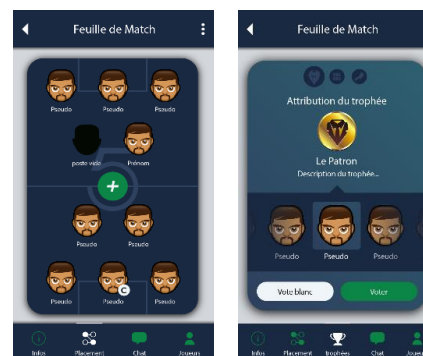
**Application :**  sur mesure  Grand Public  iOS  Android

**Caractéristiques :**  Géolocalisation  Push / notifications  Réseau sociaux  WorkFlow  Paiement Mobile  Back Office

Réalisé par Syntetic, **Five Goal** est une application qui permet d'organiser et réserver des matchs de Foot5 en salle en quelques secondes.

L'application référence des complexes de Foot5 permettant de sélectionner une date, un terrain et un créneau horaire sur le calendrier du complexe.

Après avoir réservé son match, le joueur invite ses amis. Les joueurs peuvent ainsi régler leur match, discuter dans un chat dédié, attribuer des trophées à la fin du match par vote, cumuler des points de fidélité et organiser la revanche.



## Airbus Helicopters



**Application :**  sur mesure  Métier  Android

**Caractéristiques :**  Prise vidéo  Traitement d'image

Les instruments et les écrans du cockpit des hélicoptères sont rétro éclairés, afin d'augmenter leur visibilité, de jour comme de nuit. Jusqu'à présent l'harmonisation des éclairages se faisait manuellement par un opérateur. L'opérateur cherchait à l'œil les instruments dont la luminosité n'était pas similaire à l'ensemble, et réglait la luminosité de ces instruments afin de parvenir à un éclairage harmonieux de la luminosité des instruments.

Afin d'éviter la subjectivité humaine, Airbus Helicopters a demandé à Syntetic de réaliser une application mobile sur smartphone ou tablette qui filme les instruments de bord et renvoie les informations nécessaires sur l'image.

L'objectif est de caractériser la luminance par des mesures afin de réaliser une harmonisation des éclairages. L'application, via la caméra, mesure de la luminance des écrans et des instruments de bord pour caractériser l'éclairage et de faciliter le travail de l'opérateur. L'application permet également de définir des seuils pour exclure la luminance des alarmes.

