



RyanDev | Services informatiques & solutions numériques

Cahier des charges des offres de services

Maintenance informatique • Maintenance web et applicative • Projets sur site et sur mesure

Objectif — Définir trois offres lisibles, complémentaires et chiffrables pour les particuliers, les professionnels, les TPE et les associations.

Prestataire	Ryan MEHDI — Entrepreneur individuel (EI)
Nom commercial	RyanDev
Adresse	2 rue Maryse Guerlais, 44000 Nantes
Site internet	ryandev.fr
Statut du document	Base de travail pour devis, contrats d'abonnement et CGV

Tarifs exprimés sans TVA — TVA non applicable, article 293 B du CGI.





1. Positionnement et principes

RyanDev propose une assistance technique accessible et progressive. Les offres 1 et 2 fonctionnent sous forme d’abonnement. L’offre 3 est une prestation complémentaire, établie sur devis, pour les besoins nécessitant une intervention sur site, une remise en conformité ou un développement sur mesure.

- Un interlocuteur unique pour l’informatique, les applications et les sites web.
- Un diagnostic préalable avant toute opération risquant d’altérer des données ou un système.
- Une obligation de moyens : RyanDev met en œuvre les compétences et diligences adaptées sans garantir un résultat techniquement impossible.
- Une validation du client avant toute dépense, remplacement de pièce ou prestation hors forfait.

2. Vue d’ensemble des trois offres

Offre	Usage principal	Mensuel	Annuel	Mode d’intervention
1 — Support essentiel	Maintenance des équipements et du réseau	30 €	300 €	À distance en priorité
2 — Continuité numérique	Offre 1 + applications, sites et données	45 €	480 €	À distance en priorité
3 — Projet & sur site	Infrastructure, conformité, création sur mesure	Sur devis	Sur devis	Sur site et/ou à distance

Point de vigilance tarifaire — les abonnements couvrent un accompagnement courant dans la limite du volume défini au devis. Toute intervention longue, urgente, sur site ou relevant d’un projet fait l’objet d’un chiffrage complémentaire accepté avant exécution.

3. Règles communes de capacité

Pour assurer un service viable et éviter toute ambiguïté, chaque devis d’abonnement doit préciser :

- Le nombre d’utilisateurs, de postes, d’imprimantes, de sites web et d’applications couverts ;
- Le temps mensuel inclus et le tarif applicable au-delà ;
- Les horaires de prise en charge et le délai indicatif de première réponse ;
- Les canaux autorisés : téléphone, courriel, prise en main à distance ou portail client ;
- Les équipements et services explicitement exclus du périmètre.





RyanDev | Services informatiques & solutions numériques

4. Offre 1 — Support essentiel

Tarif : 30 € par mois ou 300 € par an → économie de 60€. L'abonnement annuel est réglé pour douze mois selon les modalités fixées au devis.

4.1 Prestations couvertes

- Diagnostic de premier niveau des ordinateurs, imprimantes et connexions réseau.
- Maintenance logicielle courante : vérifications, nettoyage, optimisation et mises à jour compatibles.
- Installation et configuration de matériel informatique ou périphérique fourni par le client.
- Installation ou réinstallation d'un système d'exploitation lorsque le client détient une licence valide.
- Configuration élémentaire d'une imprimante, d'un poste, d'un accès réseau local ou Wi-Fi.
- Tentative de récupération de données sur un support accessible, après information sur les risques.
- Conseils de prévention : sauvegardes, mises à jour, mots de passe et bonnes pratiques de sécurité.

4.2 Limites et exclusions obligatoires

Clause pièces et consommables — les pièces détachées, composants, câbles, adaptateurs, consommables d'impression, licences, logiciels payants et équipements de remplacement ne sont pas compris. Ils sont achetés directement par le client ou refacturés après accord écrit.

Clause déplacements — les frais de déplacement et le temps d'intervention sur site ne sont pas compris dans l'abonnement. Ils doivent faire l'objet d'un devis ou d'une ligne tarifaire distincte acceptée par le client.

- La récupération de données est une tentative sans garantie de résultat ; les supports physiquement endommagés peuvent nécessiter un laboratoire spécialisé.
- La fourniture de licences illicites, le contournement de protections et l'intervention sur du matériel d'origine douteuse sont refusés.
- Les réparations électroniques lourdes, la microsoudure et les opérations constructeur ne sont pas incluses sauf mention expresse.

4.3 Préconditions client

- Mettre à disposition les accès nécessaires et prouver la propriété ou l'autorisation d'utiliser les équipements.
- Effectuer ou autoriser une sauvegarde avant toute opération sensible.
- Signaler les incidents, mots de passe perdus, chocs, liquides ou manipulations antérieures.





RyanDev | Services informatiques & solutions numériques

5. Offre 2 — Continuité numérique

Tarif : 40 € par mois ou 480 € par an → économie de 60€. Cette offre comprend le périmètre de l'offre 1 et ajoute la maintenance des applications, sites web et données numériques existants.

5.1 Prestations complémentaires couvertes

- Maintien en condition opérationnelle d'applications et de sites web existants.
- Application des mises à jour compatibles du socle, des extensions et des dépendances.
- Contrôle fonctionnel après mise à jour et correction des anomalies mineures directement liées à l'opération.
- Sauvegarde ou récupération d'une base de données existante lorsque les accès et les sauvegardes sont disponibles.
- Migration technique d'un site, d'une application ou d'une base de données lorsque l'opération est standard, documentée et comprise dans la capacité prévue au devis.
- Création ou remise d'un compte administrateur permettant au client de gérer de façon autonome les contenus et réglages autorisés.
- Transmission d'une courte documentation d'administration et des accès appartenant au client.

5.2 Clause hors création

Exclusion création — l'abonnement couvre uniquement le maintien, la mise à jour, la sauvegarde, la récupération et la migration de solutions existantes. La conception d'un nouveau site, d'une nouvelle application, d'un module, d'une fonctionnalité majeure, d'une identité graphique ou d'une refonte complète est exclue et relève de l'offre 3 sur devis.

5.3 Exclusions techniques et financières

- Hébergement, nom de domaine, certificats payants, messagerie, licences, extensions premium, API et services tiers.
- Migration rendue complexe par une technologie obsolète, une base corrompue, une absence de documentation ou un volume supérieur au périmètre convenu.
- Correction d'une faille ou d'un incident de cybersécurité antérieur nécessitant une investigation spécialisée.
- Saisie massive de contenus, référencement payant, animation éditoriale, community management et production graphique.

5.4 Données et accès administrateur

Le client reste propriétaire de ses données et de ses comptes. RyanDev ne conserve que les accès nécessaires pendant la durée de la prestation, selon des modalités sécurisées. La restauration dépend de l'intégrité des sauvegardes disponibles. Toute migration doit être précédée d'une sauvegarde et d'une validation du périmètre.



6. Offre 3 — Projet & intervention sur site

Cette offre vient compléter l'offre 1 ou l'offre 2 lorsqu'un besoin ne peut pas être traité dans le forfait. Elle fait systématiquement l'objet d'un devis personnalisé.

6.1 Interventions d'infrastructure

- Installation, remplacement et configuration d'ordinateurs, imprimantes, équipements réseau et périphériques.
- Installation, organisation et repérage d'une baie informatique.
- Brassage, remise en ordre, étiquetage, tests de connectivité et documentation des ports.
- Remise en conformité technique dans la limite des compétences et habilitations déclarées.
- Déploiement de postes, migration de profils, configuration réseau et assistance à la mise en service.

6.2 Créations sur mesure

- Création ou refonte de sites internet.
- Création d'applications métier web, mobile ou Android selon le besoin.
- Développement de fonctions spécifiques, automatisations, tableaux de bord et outils internes.
- Conception d'une architecture de données, migration initiale et mise en production.
- Mise en place d'un compte administrateur, documentation et accompagnement à l'autonomie.

6.3 Contenu obligatoire du devis projet

- Objectifs, utilisateurs, périmètre fonctionnel et éléments explicitement hors périmètre.
- Livrables, étapes, jalons de validation et critères de recette.
- Planning indicatif, dépendances client et procédure de gestion des changements.
- Prix, acompte, échancier, frais de déplacement et coûts des services tiers.
- Propriété intellectuelle, conditions de remise des sources, licences et droits d'utilisation.
- Garantie de correction après recette et conditions de maintenance ultérieure.

Principe de chiffrage — aucune intervention sur site, commande de matériel ou création sur mesure n'est engagée sans devis accepté. Les demandes ajoutées après validation sont évaluées séparément.



7. Parcours de service

1. **Demande** — Le client décrit son besoin, l'équipement concerné, l'urgence et les symptômes.
2. **Qualification** — RyanDev vérifie l'éligibilité au forfait, les accès, les risques et la nécessité d'un devis complémentaire.
3. **Autorisation** — Le client valide l'intervention, la sauvegarde, les dépenses et les éventuelles indisponibilités.
4. **Réalisation** — L'intervention est effectuée à distance ou sur site avec traçabilité des opérations majeures.
5. **Compte rendu** — RyanDev indique les actions menées, le résultat, les limites et les recommandations.
6. **Clôture** — Le client confirme la remise en service ou formule ses réserves dans le délai prévu au devis.

8. Niveaux de service proposés

Les valeurs définitives doivent figurer dans chaque devis. Base recommandée pour le lancement :

Priorité	Exemple	Première réponse cible	Traitement
Bloquante	Service principal indisponible	Sous 1 jour ouvré	Diagnostic prioritaire
Importante	Fonction dégradée	Sous 2 jours ouvrés	Planification convenue
Standard	Conseil, installation ou mise à jour	Sous 3 jours ouvrés	Selon disponibilité

9. Responsabilités et sécurité

9.1 Engagements de RyanDev

- Informer le client avant une opération présentant un risque ou générant un coût supplémentaire.
- Limiter l'accès aux données au strict nécessaire et préserver leur confidentialité.
- Restituer les identifiants et éléments d'administration appartenant au client.
- Documenter les opérations significatives et signaler les limites rencontrées.

9.2 Engagements du client

- Fournir des informations exactes, des accès licites et un environnement accessible.
- Maintenir des sauvegardes récentes et vérifier les droits sur les logiciels, contenus et données.
- Valider les dépenses et assurer la disponibilité d'un interlocuteur habilité.
- Ne pas modifier simultanément le système pendant l'intervention sans en informer RyanDev.



10. Conditions commerciales à intégrer aux devis et CGV

Les éléments ci-dessous constituent un cadre de rédaction. Ils devront être repris et finalisés dans les devis, contrats d'abonnement et conditions générales de vente.

10.1 Abonnement

- Offre 1 : 30 € par mois ou 300 € par an → économie de 60€.
- Offre 2 : 45 € par mois ou 480 € par an → économie de 60€.
- La durée, le renouvellement, le préavis, la date de prélèvement et les modalités de résiliation sont précisés au contrat.
- Non-cumul des heures : les heures d'assistance incluses dans l'abonnement sont valables uniquement pour le mois concerné. Toute heure non utilisée à la fin du mois est définitivement perdue, non remboursable, non reportable et non cumulable avec les mois suivants. Cette règle s'applique également aux abonnements réglés annuellement.
- Le volume non consommé n'est reportable que si le devis le prévoit expressément.
- Tout dépassement de capacité fait l'objet d'une information et d'un accord préalable.

10.2 Paiement et frais

- Les frais de déplacement, pièces, matériels, consommables, licences, hébergements et services tiers sont exclus sauf mention contraire.
- Les projets peuvent prévoir un acompte avant démarrage et des paiements par jalons.
- Aucune commande pour le compte du client n'est effectuée sans acceptation écrite.

10.3 Données, sauvegardes et résultat

- Le client autorise les opérations nécessaires et demeure responsable de la légalité des données confiées.
- La récupération, la restauration ou la migration de données ne peut être garantie en cas de corruption, panne physique ou absence de sauvegarde exploitable.
- RyanDev est tenu à une obligation de moyens dans les limites autorisées par la réglementation applicable.

10.4 Clients particuliers

- Les documents contractuels doivent prévoir les informations précontractuelles et, lorsque la loi l'impose, le droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance ou hors établissement.
- L'exécution avant la fin d'un éventuel délai de rétractation doit faire l'objet des demandes et accords requis.

Validation recommandée — avant commercialisation, faire relire les CGV et le contrat d'abonnement par un professionnel du droit ou un organisme d'accompagnement. Ce cahier des charges définit l'offre ; il ne remplace pas à lui seul les documents contractuels.



11. Documents commerciaux à produire

- Une fiche commerciale synthétique présentant les trois offres.
- Un modèle de devis Offre 1 — Support essentiel.
- Un modèle de devis Offre 2 — Continuité numérique.
- Un modèle de devis Offre 3 — Projet & intervention sur site.
- Un contrat d'abonnement avec périmètre, capacité, durée et résiliation.
- Des conditions générales de vente adaptées aux particuliers et aux professionnels.
- Une fiche d'autorisation d'intervention et de sauvegarde des données.
- Un modèle de compte rendu d'intervention et de procès-verbal de recette pour les projets.

12. Décisions restant à finaliser

Décision	Proposition de départ	À valider
Temps inclus dans l'offre 1	1H30 à distance par mois	☐
Temps inclus dans l'offre 2	2H30 à distance par mois	☐
Nombre d'équipements couverts	À préciser par devis	☐
Nombre de sites/applications couverts	À préciser par devis	☐
Tarif horaire hors forfait	35€	☐
Forfait kilométrique/déplacement	70 km A/R depuis Nantes (44000) inclus	☐
Frais kilométrique au-delà de 70 km	(0,70 € / km supplémentaire) péage inclus	☐

RyanDev — l'informatique et le numérique, simplement maîtrisés.

