



Installation d'un antivirus sur un poste

Demande d'intervention

Client : _____ Site : _____ Poste : _____

Fiche d'intervention n° : _____ Date : _____

Pendant l'installation, une analyse des fichiers présents sur les disques du poste va être réalisée, entraînant la réparation ou la suppression des fichiers infectés éventuellement trouvés. Ces "réparations" peuvent avoir des conséquences telles que l'impossibilité de redémarrer Windows ou des applications qui fonctionnaient auparavant. Une remise en état de fonctionnement du poste dépendra alors des mesures de précaution qui auront été prises dans la phase de préparation. Cette remise en état, si elle est nécessaire, est comprise si toutes les étapes ont été correctement exécutées et sera facturée au temps passé dans le cas contraire.

Dans les tableaux ci-après, la couleur rouge indique les étapes obligatoires qui mettent fin à la procédure si elles ne sont pas respectées, la couleur bleue les étapes recommandées. Les temps estimés sont les temps "ordinateurs", un technicien pouvant réaliser l'intervention sur plusieurs postes en même temps. Par contre, l'ordinateur est indisponible pour l'utilisateur du début à la fin de la procédure.

Compléter les colonnes "Client" et "Cogia" par la mention "OUI" ou "NON" pour chaque étape (Indiquer 2 fois "NON" si une étape ne doit pas être effectuée) et ajouter la mention "Bon pour accord" suivi de votre signature après chacun des trois tableaux.

Etape 1 : préparation de l'installation :

Nature de l'opération	Tps estimé	Client	Cogia	Tps passé
Vérification de la connexion Internet du poste	5 minutes			
Contrôle du respect des prérequis pour le logiciel à installer <ul style="list-style-type: none">• processeur• place disque• mémoire vive (RAM)• état du lecteur de CD• version du système d'exploitation	10 minutes			
Contrôle de la présence des CD d'origine des logiciels <ul style="list-style-type: none">• Windows et pack Office• pilotes de la carte mère• pilotes des cartes additionnelles• pilotes des imprimantes, scanners et autres périphériques externes utilisés depuis le poste• logiciels d'applications installés sur le poste	10 minutes			
Nettoyage du poste <ul style="list-style-type: none">• désinstallation des logiciels inutilisés• désinstallation des périphériques inutilisés• suppression des fichiers temporaires• contrôle de la structure des disques• défragmentation des disques	1 à 5 heures			
Effectuer une sauvegarde "Image" des disques du poste, sur un support externe (*)	1 à 5 heures			

(*) Cette sauvegarde permettra de remettre le poste dans son état initial en cas de problème grave pendant l'installation. Utiliser un logiciel tel que Ghost, MsBackup, Acer Recovery ou Lenovo Rescue & Recovery en fonction de la disponibilité sur le poste. Attention : la taille du fichier image peut atteindre 50% de la taille utilisée sur les disques du poste.

Etape 2 : installation et mise en service :

Nature de l'opération	Tps estimé	Client	Cogia	Tps passé
Désinstallation des anciens logiciels anti-virus et de sécurité	30 minutes		OUI	
Installation suivant la procédure indiquée par l'éditeur	10 minutes		OUI	
Enregistrer le produit sur le site internet de l'éditeur	10 minutes		OUI	
Vérifier le téléchargement automatique des mises à jour	10 minutes		OUI	
Paramétrer les fonctions de sécurité, tester le fonctionnement : <ul style="list-style-type: none">• des logiciels utilisés sur le poste• des applications réseau• des partages de dossiers• des partages d'imprimantes• des applications internet• de la messagerie en émission et réception	30 minutes		OUI	
Procéder à une analyse complète des disques du poste	1 à 2 heures			

Etape 3 : traitements complémentaires de sécurité préventive :

Nature de l'opération	Tps estimé	Client	Cogia	Tps passé
Installer et paramétrer le logiciel de télé-assistance LogmeIn, pour une utilisation ultérieure par Cogia (*)	10 minutes		OUI	
Exécuter la procédure Windows update tant que des mises à jour de sécurité seront proposées	-> 2 heures			
Télécharger et installer les mises à jour de sécurité du pack Office	10 à 30 min.			
Télécharger et installer les dernières versions Acrobat Reader ...	10 minutes			
Effectuer une sauvegarde "Image" des disques du poste, sur un support externe (**)	1 à 5 heures			

(*) Ce logiciel permet de réaliser certains travaux de maintenance ou d'assistance à distance par Internet. Les délais d'intervention sont généralement plus courts et le temps facturé inférieur à une intervention sur site.

(**) Cette sauvegarde permettra de remettre le poste en état en cas de remplacement du disque dur sur une panne ultérieure. Utiliser un logiciel tel que Ghost, MsBackup, Acer Recovery ou Lenovo Rescue & Recovery en fonction de la disponibilité sur le poste, sans effacer la sauvegarde réalisée à l'étape 1.

Merci de nous retourner ce document complété à l'adresse suivante : mburgaud@cogia.fr , pour l'établissement 'un devis estimatif chiffré. Rappel : Cogia Informatique n'intervient sur site que sur la région de Cognac (France).

D'autres formulaires et consignes de sécurité sont disponibles sur notre site : www.cogia.fr