Ecaldima

Fiche technique
Mise à jour : novembre 2026

Plateforme de gestion des services et d'automatisation des processus

Ecaldima réunit demandes, processus, actifs, connaissances et intelligence artificielle dans une plateforme qui s'adapte à votre organisation, dans le cloud ou dans votre propre infrastructure.

Périmètre fonctionnel

Gestion des services	Service Desk · Catalogue de services · Gestion des changements · Gestion des problèmes · Incidents majeurs · Supervision · Mises en production
Référentiel et actifs	CMDB · Contrats · Actifs · Inventaire réseau · Stock · Achats
Projets et relation client	Gestion de projet · CRM · Facturation et contrats de support
Obligations légales	Protection des données (RGPD) · Requêtes et réclamations réglementées
Capacités communes	Moteur de processus et formulaires dynamiques · Base de connaissances et recherche · Notifications par e-mail et dans l'application · Planificateur · Assistance par intelligence artificielle, facultative · API REST

Inclus, configurable, extensible

Inclus	Disponible d'emblée, utilisable tel quel. Par exemple : Réception des demandes (portail, e-mail IMAP ou Graph, API) ; Fiche d'actif, cycle de vie, réservation, relevés de compteur.
Configurable	Réglé par votre administrateur, sans développement. Par exemple : Catégories, statuts, types, matrice impact × urgence, champs personnalisés ; Services, articles et formulaires de demande ; Moteur de processus, formulaires dynamiques, modèles de notification.
Extensible	Prolongé par une extension métier réalisée par ZAPP sur la plateforme, à la demande. Par exemple : Connexion à un autre système (ERP, application métier) ; Capacité métier propre à votre organisation.

Une extension est cadrée avec vous : périmètre, délai et coût sont précisés dans l'offre du projet. Ce qui n'est pas couvert aujourd'hui reste indiqué comme tel dans la fiche technique. ecaldima.com/inclus-configurable-extensible/

Déploiement

- Service administré dans le cloud, sur des serveurs hébergés chez Scaleway ; ou déploiement dans l'infrastructure du client.
- Application web, base de données PostgreSQL, déploiement en conteneur ; assistant de configuration au premier lancement.
- L'architecture, les responsabilités, la région d'hébergement, les sauvegardes et les niveaux de service sont précisés dans l'offre de chaque projet.

Intégrations

- Annuaires : Active Directory ou LDAP (une règle par annuaire) et groupes Microsoft 365.
- Connexion avec un compte Microsoft (OpenID Connect).
- Messagerie : boîtes e-mail lues en IMAP ou par Microsoft Graph pour créer des tickets.
- Agent installé sur votre site : découverte et inventaire du réseau.
- Coffre de secrets pour les accès aux systèmes ; API REST pour échanger avec d'autres applications.
- Autres systèmes : intégration cadrée avec votre environnement, ou capacité développée par ZAPP sur la plateforme.

Sécurité

- Accès : permissions réglées par groupe pour chaque écran et chaque opération de l'API ; clés d'API.
- Authentification : verrouillage temporaire après des échecs répétés, d'une durée croissante ; double authentification par application d'authentification, e-mail ou SMS.
- Traçabilité : journal d'audit des créations, modifications et suppressions, et des accès refusés ; journal des accès aux données sensibles ; export vers un SIEM ; historique des versions des éléments du référentiel et des demandes.
- Secrets : les accès aux systèmes sont conservés dans un coffre, jamais en clair dans les modules.
- Hébergement : en France, sur une infrastructure Scaleway certifiée HDS (certification de l'hébergeur) ; profil de sécurité renforcé pour les données de santé, sur demande.

Langues

- Interface en français, en anglais et en espagnol ; les libellés du catalogue de services se saisissent dans chaque langue.

Ce qui n'est pas couvert aujourd'hui

- Inventaire réseau : découverte des équipements et inventaire par SNMP et SSH ; l'inventaire des postes Windows par WinRM, l'API HTTPS et la topologie du réseau ne sont pas disponibles.
- Actifs : les relevés de compteur sont conservés, mais ne déclenchent pas de maintenance préventive.
- Mises en production : le module suit le déploiement instance par instance ; il ne déploie pas lui-même.
- Gestion de projet : le planning compte en jours calendaires, sans calendrier de travail.
- Intelligence artificielle : les fonctions disponibles dépendent du fournisseur, du modèle et de la configuration retenus ; leur périmètre est validé avant le déploiement.

Document informatif : les fonctions réellement disponibles dépendent de l'offre et de la configuration retenues. Le détail de chaque module est sur ecaldima.com/modules/.

Ecaldima est un produit ZAPP SL · Calle Asturias, 4 · 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid), Espagne
contact@ecaldima.com · ecaldima.com

Demander une démonstration