



LIVRET DE SERVICE

OFFRE CEGID PMI

V2.0 04/2024

Sommaire



- 1 Votre contrat de service 1Life
- 2 Processus de gestion logiciel
- 3 Assistances
- 4 Les problèmes informatiques
- 5 Votre satisfaction
- 6 La tierce maintenance applicative
- 7 Le service support

VOTRE CONTRAT DE SERVICE 1LIFE

Deux niveaux de service

Pour accompagner nos clients le plus efficacement possible, nous proposons deux niveaux de service :

- **La maintenance logicielle** qui est compris dans le contrat que vous avez souscrit
- **La tierce maintenance applicative (TMA)** qui nécessite de souscrire à une offre complémentaire

Notre équipe dispose des formations et compétences requises pour répondre à vos questions et vous accompagner.

Vos appels et vos tickets seront traités efficacement.

Dans ce livret, nous allons aborder tous les éléments que nous traiterons dans le cadre de notre contrat de service.



Détail des prestations

Nous détaillons ci-après les prestations réalisées dans le cadre de la maintenance logiciel et de la tierce maintenance applicative (TMA).

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS TRAITÉS DANS LE CONTRAT DE SERVICE ?	MAINTENANCE LOGICIELLE	TMA	NON PRIS EN CHARGE
Mise à disposition des mises à jour du logiciel (sur le portail)	X		
Assistance à l'utilisation courante du logiciel (dans la limite de 15' et 2 fois par mois, TMA au-delà)		X	
Assistance lors d'erreurs logiciel	X		
Aide au diagnostic des problèmes informatiques pouvant impacter le logiciel (dans la limite de 15' et 2 fois par mois, TMA au-delà)		X	
Installation logiciel		X	
Formation flash		X	
Modification légère et paramétrage rapide (- de 4h heures)		X	
Création et modification d'état (- de 4 heures)		X	
Conseil / Déploiement			X

PROCESSUS DE GESTION LOGICIEL

Installation

Inclus dans votre contrat

(dans la limite de 15 minutes et 2 fois par mois, TMA au-delà)

- Réponses aux questions générales d'installation
- Assistance pour établir votre fiche de diagnostic
- Vérification des prérequis

Tierce Maintenance Applicative (dans la limite de 4h00, service déploiement au-delà)

- Installation de SQL Server sur votre serveur
- Installation du logiciel PMI sur votre serveur
- Installation du logiciel PMI sur les postes clients
- Installation des modules 1Life sur votre serveur
- Installation des modules 1Life sur les postes clients
- Installation de Etats et Requêtes

Mise à jour logicielle

Inclus dans votre contrat

- Mise à disposition sur le portail des dernières versions
- Mise à disposition sur le portail des prérequis et liste des nouveautés

Tierce Maintenance Applicative (dans la limite de 4h00, service déploiement au-delà)

- Accompagnement à la réalisation de mises à jour mineures
- Accompagnement à la réalisation de mises à jour majeures

Mise en place et création

—

Les éléments suivants n'entrent pas dans le **cadre de la maintenance logicielle** mais pourront être pris en charge dans **la tierce maintenance applicative** sous réserve que le client ait souscrit à cette offre. Toute demande nécessitant un temps de réalisation de plus de 4 heures ne pourra pas être prise en charge par la tierce maintenance applicative mais par notre service de déploiement.

- Modification sur les modèles de document réalisés par le client
- Conseil – Déploiement sur un flux ou un nouveau module
- Création de paramètres avancés
- Création de modèle de documents
- Création de générateur d'états
- Importation/Exportation des données
- Création / Modification de MCU simple

Le support technique qui assure la maintenance logicielle ne se substitue pas au conseil et au déploiement fait par un consultant.

À l'utilisation courante du logiciel

Inclus dans votre contrat

(dans la limite de 15 minutes et 2 fois par mois, TMA au-delà)

- Information générique sur les bonnes pratiques d'utilisation
- Information générique sur un paramètre ou d'une fonction
- Qualification technique sur les problèmes rencontrés et résultants d'une erreur logiciel
- Mise à disposition des documents de formation

**L'Assistance à l'utilisation nécessite que l'utilisateur ait été préalablement formé au logiciel.*

Tierce Maintenance Applicative (dans la limite de 4 heures, service déploiement au-delà)

- Réponse aux questions d'utilisation avancées
- Explication avancée sur un paramètre ou une fonction
- Problème ne relevant pas du logiciel mais d'un usage incorrect
- Maintien des paramétrages avancés ou spécifiques
- Correction ou création de modèles de documents personnalisés
- Analyse de Macro-Codes Utilisateurs (MCU)

Lors d'erreurs logiciel

Inclus dans votre contrat

- Analyse du problème, collecte des éléments, tests
- Remontée à l'éditeur des dysfonctionnements logiciels et suivi du traitement jusqu'à leur résolution
- En cas de dysfonctionnement bloquant et dans la mesure du possible, une solution de contournement vous sera proposée.

**Les problèmes rencontrés seront traités par le Support si l'installation et l'utilisation des logiciels concernés ont été réalisés/utilisés dans le respect des prérequis définis par l'éditeur.*

Tierce Maintenance Applicative (dans la limite de 4h00, service déploiement au-delà)

- Correction et modifications des paramètres avancés et spécifiques

LES PROBLÈMES INFORMATIQUES

Inclus dans votre contrat

- Mise à disposition sur le portail des bonnes pratiques de sauvegardes de la base de données
- Identification des problèmes de connexion à la base de données (qualification de type TMA, requalifié en support si le problème relève d'une erreur logicielle)

Tierce Maintenance Applicative (dans la limite de 4h00, service déploiement au-delà)

- Accompagnement sur le maintien des sauvegardes SQL – Restauration de la base de données
- Audit sur Lenteurs applicatives

Hors contrat de service

- Problèmes de droits d'accès Windows
- Problème réseau
- Problème matériel

VOTRE SATISFACTION

Notre priorité

Comment fonctionne le Portail d'Assistance Client

1. Vous déposez un ticket sur le Portail d'Assistance : <https://welcome.1life.fr>
2. L'équipe Support consulte votre ticket et vous recontacte afin de résoudre votre problème.
3. Une prise en main à distance sera effectuée si le problème demande une assistance visuelle ou une manipulation la part de l'équipe Support



HISTORIQUE DES ACTIONS

Toutes les actions menées sur votre problème sont répertoriées sur votre ticket.



SUIVI DES TICKETS

Vous pouvez suivre vos tickets en cours et clôturés avec toutes les explications sur leur résolution.



RÉOUVERTURE

Vous pouvez ré-ouvrir vos tickets en cas de réapparition du problème.



COMMENTAIRES

Vous avez la possibilité de rajouter un commentaire sur les tickets.

LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

Les caractéristiques de cette offre

Nous rappelons que le service de tierce maintenance applicative n'est pas inclus dans le contrat de maintenance logicielle et nécessite de souscrire à une offre dédiée. Vous trouverez ci-après les caractéristiques de cette offre :



PROPOSITION DE DIFFÉRENTS FORFAITS D'HEURES

(10, 20, 30 et 50 heures)



FACTURATION À LA COMMANDE



CONSOMMATION DES HEURES

En mode régie arrondie au quart d'heure. Tout quart d'heure démarré sera donc consommé.



PÉRIMÈTRE DU SERVICE

Analyse, réalisation de la prestation, ajustement en cas de besoin.



UN TEMPS ESTIMATIF DE RÉALISATION

Sera communiqué au client avant la réalisation de la prestation.



UN RAPPORT D'INTERVENTION

Sera transmis au client dans le ticket suite à la prestation.



LA RECETTE EST À LA CHARGE DU CLIENT



SUIVRE SA CONSOMMATION

Le client pourra suivre son forfait d'heures sur le portail d'assistance client.

Les conditions d'intervention pour la Tierce Maintenance Applicative

—

Dans un objectif d'efficacité pour la réalisation de la Tierce Maintenance Applicative, nous vous demandons que soit prêt au moment de l'intervention :

- Une prise en main sur un poste permettant d'illustrer et de réaliser la demande (via l'outil TeamViewer si possible),
- Le code d'accès SUPERVISEUR à Manufacturing PMI,
- Un ou des exemples illustrant le besoin et permettant de valider le paramétrage,
- Une certaine disponibilité pendant l'intervention de la personne à l'origine de la demande,
- Une prise en main possible sur le ou les environnements serveur Manufacturing PMI si des besoins de paramétrages sont nécessaires (via l'outil TeamViewer si possible).

LE SERVICE SUPPORT

LE SERVICE SUPPORT

Comment le contacter ?



PAR LE PORTAIL D'ASSISTANCE

<https://welcom.1life.fr>

Accessible 7j/7 et 24h/24



LE SUPPORT EST OUVERT

Du lundi au vendredi

De 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

Une équipe d'experts à votre service

4 techniciens support à votre écoute pour répondre à vos questions.





MERCI

WWW.1LIFE.FR