



# LIVRET DE SERVICE

OFFRE OPEN-PROD

# Sommaire



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

# VOTRE CONTRAT DE SERVICE 1LIFE

## Service de tierce maintenance applicative

Pour accompagner nos clients le plus efficacement possible, nous proposons une offre de contrat de **service de tierce maintenance applicative (TMA)**, complémentaire à votre contrat d'abonnement, permettant de délivrer un service au temps passé. Ce temps sera décompté du compteur d'heures de TMA. Ce dernier étant alimenté par les différents forfaits de temps de TMA souscrits et en cours d'application.

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

Vos demandes seront traitées efficacement et seront centralisées sur l'outil que nous vous mettons à disposition.

Dans ce livret, nous allons aborder tous les éléments que nous traiterons dans le cadre de notre offre de contrat de service de tierce maintenance applicative (TMA).



# Les prestations réalisées

Nous détaillons ci-après les prestations réalisées dans le cadre de notre de service de tierce maintenance applicative.

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS TRAITÉS DANS LE CONTRAT DE SERVICE ?	SANS DÉCOMPTE DE TEMPS DU CONTRAT	AVEC DÉCOMPTE DE TEMPS DU CONTRAT	NON TRAITÉ
Mise à disposition des mises à jour du logiciel	X		
Assistance lors d'erreurs logiciel	X		
Assistance à l'utilisation courante du logiciel		X	
Diagnostic des problèmes informatiques pouvant impacter le logiciel		X	
Installation logiciel		X	
Mise à jour 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

# CONFIGURATION DU LOGICIEL

# Installation

—

Les éléments suivants entrent dans le cadre de **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.

- Réponses aux questions
- Vérification des prérequis
- Audit environnement informatique
- Installation du logiciel OPENPROD sur votre serveur

# Mise à jour logicielle

---

## Sans décompte de temps

- Mise à disposition des dernières versions
- Mise à disposition des prérequis et liste des nouveautés

## Avec décompte de temps

(dans la limite de 4h00)

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

# Mise en place et création

---

Les éléments suivants entrent dans le cadre de **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 propres au client
- Conseil – Déploiement sur un flux ou un nouveau module
- Création de paramétrages avancés
- Création de modèles de documents
- Création de générateurs d'états
- Importation/Exportation des données
- Création / modification de rapports ou KPI

# ASSISTANCES

## À l'utilisation courante du logiciel

—

Les éléments suivants entrent dans le cadre de **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.

L'assistance à l'utilisation nécessite que l'utilisateur ait été préalablement formé au logiciel

- Informations sur les bonnes pratiques d'utilisation
- Réponse aux questions d'utilisation avancées
- Explication d'un paramètre ou d'une fonction
- Communication des bonnes pratiques dans l'utilisation du logiciel
- Problème ne relevant pas du logiciel mais d'un usage incorrect
- Correction ou création des modèles de documents personnalisés
- Maintien des paramétrages avancés

# Lors d'erreurs logiciel

## Sans décompte de temps

- 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.*

## Avec décompte de temps (dans la limite de 4h00)

- Correction et modifications des paramétrages avancés et spécifiques au client, des développements spécifiques

# LES PROBLÈMES INFORMATIQUES

## Sans décompte de temps

- Mise à disposition des bonnes pratiques de sauvegardes de la base de données
- Identification des problèmes de connexion à la base de données si le problème relève d'une erreur logicielle

## Avec décompte de temps (dans la limite de 4h00)

- Problèmes de droits Linux
- Lenteurs applicatives : assistance pour établir la fiche de diagnostic
- Environnement Linux : assistance pour établir la fiche de diagnostic

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



### 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.

# Les conditions d'intervention

—

Dans un objectif d'efficacité pour le traitement des demandes, 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 ADMINISTRATEUR à l'ERP \*,
- Un ou des exemples illustrant le besoin et permettant de valider le paramétrage,
- Une disponibilité ponctuelle pendant l'intervention de la personne à l'origine de la demande,
- Une prise en main possible sur le ou les environnements serveur Open-Prod si nécessaire \* .

*\*Si non communiqués en amont.*

# LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

# Les caractéristiques de cette offre

Vous trouverez ci-après les caractéristiques de l'offre de service de tierce maintenance applicative :



## PROPOSITION DE DIFFÉRENTS FORFAITS D'HEURES

(10, 20, 30, 50 et 100 heures)



## FACTURATION À LA DEMANDE

Consommation libre durant la période de validité du forfait souscrit.



## 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

Pourra être communiqué au client sur demande avant la réalisation dans le cas de périmètres clairement définis.



## UN RAPPORT D'INTERVENTION

Sera transmis au client 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.

# LE SERVICE SUPPORT

LE SERVICE SUPPORT

# Comment le contacter ?



## PAR LE PORTAIL D'ASSISTANCE

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

Accessible 7j/7 et 24h/24



## LE SUPPORT EST OUVERT

Du lundi au vendredi

De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

## Une équipe d'experts à votre service

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





MERCI

[WWW.1LIFE.FR](http://WWW.1LIFE.FR)