



LIVRET DE SERVICE

OFFRE CEGID PMI

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

Deux niveaux de service

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).



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 CE CONTRAT DE SERVICE ?	CONTRAT DE MAINTENANCE	CONTRAT DE SERVICE TMA	NON TRAITÉ
Mise à disposition des mises à jour du logiciel Cegid PMI	X		
Assistance lors d'erreurs logiciel Cegid PMI	X		
Assistance à l'utilisation courante du logiciel Cegid PMI		X	
Diagnostic des problèmes informatiques pouvant impacter Cegid PMI		X	
Installation / réinstallation du logiciel Cegid PMI		X	
Mise à jour du logiciel Cegid PMI		X	
Formation flash sur Cegid PMI		X	
Modification légère et paramétrage rapide sur Cegid PMI (- de 4h heures)		X	
Création et modification d'état Cegid PMI (- de 4h heures)		X	
Conseil / Déploiement sur Cegid PMI			X

PROCESSUS DE GESTION LOGICIEL

Installation

Inclus dans votre contrat

- Réponses aux questions
- Assistance pour établir votre fiche de diagnostic
- Vérification des prérequis

Tierce Maintenance Applicative

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

Mise à jour logicielle

Inclus dans votre contrat

- Mise à disposition des dernières versions
- Mise à disposition des prérequis et liste des nouveautés
- Assistance pour établir votre fiche de diagnostic

Tierce Maintenance Applicative

- Réalisation de mises à jour mineures
- 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

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

ASSISTANCES

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

- Correction et modifications des développements spécifiques

À l'utilisation courante du logiciel

Inclus dans votre contrat

- Mise à disposition des documents de formation

Tierce Maintenance Applicative

- Bonnes pratiques d'utilisation
- Réponse aux questions d'utilisation avancées
- Analyse technique sur les problèmes rencontrés
- Explication d'un paramètre ou d'une fonction
- Maintien des paramétrages avancés
- Création ou modifications de modèles de documents personnalisés
- Création ou analyse de Macro-Codes Utilisateurs (MCU)

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

LES PROBLÈMES INFORMATIQUES

Inclus dans votre contrat

- 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

Tierce Maintenance Applicative

- Accompagnement sur le maintien des sauvegardes SQL – Restauration de la base de données
- Analyses de niveau 1 des 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.

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 SUPERVISEUR à Manufacturing PMI,
- 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 Manufacturing PMI si des besoins de paramétrages sont nécessaires (via l'outil TeamViewer si possible).

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 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

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





MERCI

WWW.1LIFE.FR