



SUPPORT

QUODAGIS Integration



1. Conditions Financières Multi Années (Paiement Upfront)

Nous vous proposons un contrat multi années pour plusieurs raisons :

- ✓ Tarif plus intéressant que le tarif année par année
- ✓ Pas d'augmentation éditeur annuelle (pour les années 2 et 3)
- ✓ Maintien des coûts de licences additionnelles

Pour toutes autres conditions de règlements, merci de contacter notre service Administration des Ventes au : **0 810 202 272**



2. Contacter le support technique

Notre service support est ouvert de 9h00 à 18h00 tous les jours ouvrés sans interruption.

Par téléphone, un numéro unique :

0 810 202 272 (N°Azur) / +33 9 70 19 69 22 (Hors de France)

Par mail - log direct de vos appels :

support@it-tude.fr

Accès au Self-service

Le cas échéant, votre contrat support vous donne également accès au portail Self Service (URL communiquée lors de la souscription du service)



AFIN QUE VOTRE DEMANDE SOIT TRAITÉE DANS LES MEILLEURES CONDITIONS,
MERCİ D'INDIQUER SYSTÉMATIQUEMENT :

- > La solution concernée
- > La version exacte



3. Contenu de l'offre

Le support n'est pas externalisé, pour tout appel, vous aurez accès à un personnel dûment formé et intégré dans les équipes, s'appuyant notamment sur nos outils logiciels pour suivre vos appels. Vous disposerez d'un accès privilégié et personnalisé à notre espace de support en ligne.

- ✓ Accès prioritaire à l'assistance technique
- ✓ Mises à jour et nouvelles versions de produits
- ✓ Accès aux articles de la base de connaissances
- ✓ Escalades des problèmes de gravité 1 vers un intervenant senior



4. Nos **engagements** de services (SLA)

1. Impact **CRITIQUE** :

L'issue rencontrée affecte votre core business, une application majeure ou un système critique. Les équipes clients doivent être pleinement disponibles et prêtes à travailler plein temps avec nos équipes pour résoudre l'incident.

Les incidents qualifiables en degré de gravité 1 correspondent à : . Service Métier non opérationnel . System de production crashé . Intégrité des données menacée . Actions de sauvegarde et restauration des systèmes de production inopérantes .

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support ; si ce contact direct n'est pas possible, QUODAGIS Integration vise à prodiguer un contact technicien dans l'heure.

2. Impact **SIGNIFICATIF** :

Service métiers, application majeure ou système sont sérieusement affectés ou une implémentation est stoppée. Aucun contournement acceptable n'est disponible.

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support dans la demi-journée ouvrée.

3. Impact **MODÉRÉ** :

Service métiers, application majeure ou système sont modérément impactés, aucune donnée n'est perdue, et service métiers, application ou système sont encore fonctionnels. L'incident peut être circonscrit par une action directe ou de contournement.

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support dans la journée ouvrée

4. Pas d'impact :

Incidents non critiques, questions support génériques, demandes diverses.

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support dans les 2 journées ouvrées



5. Nos offres complémentaires : **Assistance Plus**

1. CE QUE COMPREND l'Assistance Plus

- Un TAM (Technical Account Manager)
- Des journées de consulting réservées à l'avance permettant :
 - Vérifier qu'il n'y a pas de dérive de la plateforme
 - Conseils (niveau expert) techniques sur l'utilisation de la plateforme sur des fonctionnalités particulières
- Etude d'opportunités sur la migration vers version n+1 ou HF
- Partage d'expériences sur les pratiques du marché autour de votre solution
- Des appels téléphoniques décomposés en heures :
 - Des conseils (niveau expert) techniques
 - Réponses complémentaires au support traditionnel sur les questions :
« Comment je fais pour ? »
- PMAD pour action à distance – économie de temps

2. MODALITÉS de l'Assistance Plus

- Des journées de support et d'expertise décomptées (découplables en heures, journées ou demi-journée) utilisables pour du support technique ou des interventions à distance associées au traitement d'incident ou à des missions ponctuelles d'expertise
- Chaque demande fait l'objet d'un ticket avec le temps passé associé
- Jusqu'à 4 correspondants clients identifiés
- Un centre de support accessible (5Jrs/7, 9H00/18H00), via : email, portail et téléphone en langue française
- Un portail permettant de :
 - suivre un incident, un problème ou une demande
 - soumettre un incident ou une demande

3. Décompte et **FACTURATION**:

- L'ensemble des prestations fait l'objet d'un décompte mensuel, adressé par email, pour validation
- La facturation se fait à la commande
- Les jours sont à consommer dans l'année qui suit la signature du contrat

4. DEMANDES HORS Assistance Plus

- Les demandes d'intervention qui ne rentrent pas dans le périmètre de l'Assistance Plus feront l'objet d'une proposition spécifique qui vous sera soumise

5. LES BÉNÉFICES de l'Assistance Plus

- Se former, au fil de l'eau, sur la plateforme
- Se prémunir des effets de bord de certaines actions techniques – partage d'expériences en amont
- S'assurer que la plateforme est pleinement exploitée et sur l'ensemble des nombreuses fonctionnalités de la solution
- Avoir un point de contact technique unique (TAM) qui vous connaît sur le plan humain, organisationnel et technique



6. Nos offres complémentaires : **Maintien en Condition Operationnelle (MCO)**

1. CE QUE COMPREND la MCO

- La délégation pleine et entière de l'administration et de la gestion de l'environnement technique de votre solution à nos équipes
- Un Centre de Services à disposition pour :
 - Prendre en charge les incidents
 - Prendre en charge les tâches d'administration de base de votre solution
 - Analyser l'architecture en place
 - Analyser de façon récurrente les logs et effectuer les actions correctrices
 - Proposer des évolutions et optimisations
- Une montée de version majeure par an effectuée par nos équipes
- Un suivi du contrat et des comptes rendus d'activité
- L'amélioration continue de votre solution

2. MODALITÉS de la MCO

- QUODAGIS met à votre disposition
 - Un Centre de Services
 - Une équipe de consultant expert
 - Un Service Delivery Manager
- Comitologie en place
 - Un Comité technique toutes les 3 semaines
 - + Suivre les actions techniques en cours
 - + Préparer l'ordre du jour pour le Comité de Pilotage
 - Un Comité de Pilotage mensuel
 - + S'assurer de la bonne exécution du contrat
 - + Décider des plans d'actions et des priorités
 - Un Comité de Direction 2 fois par an
 - + Préparer les actions à long terme
 - + Préparer les évolutions possibles du contrat

3. FACTURATION:

- La facturation se fait à la commande
- La prestation de MCO est pour une durée d'un an, le contrat et son périmètre est revu lors du dernier comité de direction de la période

4. DEMANDES HORS MCO

- Les demandes d'évolution majeures devant être menées en mode projet ne font pas partie du périmètre de la MCO feront l'objet d'une proposition spécifique qui vous sera soumise

5. BÉNÉFICES de la MCO

- Disposer d'une plateforme pleinement opérationnelle et disponible
- Être proactif en anticipant les incidents
- Augmenter la qualité de service de votre solution
- Conseils sur l'optimisation de votre solution
- Conseils sur l'évolution des fonctionnalités existantes
- Amélioration et exploitation des performances de votre solution
- Amélioration et développement des compétences de vos équipes
- Permettre à vos équipes de se focaliser sur les tâches à fortes valeur ajoutée