

# CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIEL

#### Votre Contrat de Maintenance Logiciel





Contrat de maintenance : la Pérennité

L'évolution de vos produits et l'assistance de vos utilisateurs



Contrat Flexo<sup>2</sup>: la Flexibilité

L'offre de service à la carte, comprenant un nombre d'heures de prestations utilisables selon vos besoins



Contrat TMA: la Sérénité

Le pilotage et le maintien en conditions opérationnelles de votre application par des interlocuteurs identifiés et formés à vos spécificités



Prestation Spécifique

La réalisation de vos projets par notre équipe de consultants experts



**Formation** 

La montée en compétence de vos collaborateurs grâce à nos formateurs qualifiés et expérimentés





## Mise à jour Logiciel



Inclus

- Mise à disposition des versions majeures
- Mise à disposition des versions mineures (ou Services Pack)
- Sur demande: Envoi de la version majeure sur support physique

Prestations à la carte\*

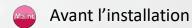
Réalisation de la mise à jour

\*Choix du type de prestation en fonction du périmètre d'intervention

## **Assistance** à l'installation



Prestations comprises



- Réponses aux questions
- Conseils pratiques
- Fourniture de documentation
- Vérification des prérequis
- En cours d'installation
  - Vérification des prérequis
  - Analyse des problèmes rencontrés
  - Aide à la résolution des problèmes

Prestations à la carte\*

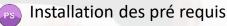




Installation du logiciel









Résolution des problèmes systèmes, réseau ou concernant des logiciels tiers

\*Choix du type de prestation en fonction du périmètre d'intervention



#### Assistance à la mise à jour



- > Prestations comprises
  - Avant la mise à jour
    - Réponses aux questions
    - Conseils pratiques
    - Mises en garde
    - Fourniture de documentation
    - Vérification des prérequis
  - En cours de mise à jour
    - Vérification des prérequis
    - Analyse des problèmes rencontrés

- Prestations à la carte\*
- Mise à jour du logiciel
- Mise à jour des développements spécifiques
- Installation des pré requis
  - Résolution des problèmes systèmes, réseau ou concernant des logiciels tiers
- Résolution des problèmes résultant d'une mise à jour réalisée par le client
  - Restauration de données perdues ou endommagées

\*Choix du type de prestation en fonction du périmètre d'intervention

### Assistance à l'utilisation





- Bonnes pratiques d'utilisation
- Réponse aux questions d'utilisation avancées
- Conseils génériques en méthodologie
- Analyse technique
- Fourniture de documentation

- Prestations à la carte\*
  - Formation utilisateur
- Analyse détaillée des réalisations client
- Définition d'une méthodologie de travail spécifique
- Assistance à l'utilisation de développements spécifiques

\*Choix du type de prestation en fonction du périmètre d'intervention



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

## Assistance lors d'erreur Logiciel





- Analyse du problème, collecte des éléments, tests et reproduction du problème en nos locaux
- Collecte des éléments de criticité (fréquence, impacts...)
- Enregistrement d'une demande de correction auprès de l'Editeur
- Suivi du dossier / Escalade éventuelle
- Fourniture des références Editeur (N° de dysfonctionnement)
- S'il existe : fourniture d'un correctif
  - Dans la mesure du possible, fourniture d'une solution de contournement au problème

Prestations à la carte\*

Analyse du problème dans le cas où l'application cliente contient une part spécifique potentiellement incriminée dans le dysfonctionnement





Correction des développements spécifiques

\*Choix du type de prestation en fonction du périmètre d'intervention



Le suivi d'un dysfonctionnement nécessite que le logiciel soit utilisé dans le respect des prérequis définis par l'Editeur

www.visiativ.com 🕜 👔 in ©Visiativ 2016 - Toute reproduction partielle ou complète est interdite

#### **Votre Satisfaction : Notre Priorité**





94 % de nos clients nous recommandent\*

- 98 % reconnaissent le professionnalisme de notre équipe
- 95 % sont satisfaits du délai de rappel
- 98 % apprécient les compétences de nos techniciens



Demandes critiques prises en charge dans l'heure\*

- Nous nous engageons contractuellement à vous recontacter sous 8 heures ouvrées maximum\*\*
- Dans les faits, nous vous rappelons en moyenne en moins de 4 heures
- Les demandes urgentes sont prises en charge prioritairement

\*Statistiques issues de l'activité support en 2020 \*\* Prise en charge prioritaire dans le cadre des contrats ambassadeurs



#### Une équipe à votre service





Une équipe dédiée de 28 techniciens support





Notre plateforme de support accessibles 24/24



http://www.mycadservices.com



Horaires de rappel du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h



Intervention à distance possible via



TeamViewer ou Webex Support





- SolidWorks PDM Standard
  - L'accès au support technique nécessite que l'installation du produit SolidWorks PDM Standard et la formation des utilisateurs aient été réalisées par Visiativ
- > Produits Dassault 3D Experience
  - Le contrat de maintenance de ces produits fait l'objet d'un descriptif distinct