



CRÉATEUR DE PLATEFORMES NUMÉRIQUES
pour l'entreprise du futur

CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIEL



Votre Contrat de Maintenance Logiciel

	Contrat de maintenance	Contrat Flexo ²	Contrat TMA	Prestation spécifique	Formation
<u>Mise à disposition des mises à jour logiciel</u>	Maint				
<u>Assistance à l'installation</u>	Maint	FlexO	TMA		
Réalisation d'installation		FlexO	TMA	PS	
<u>Assistance à la mise à jour</u>	Maint	FlexO	TMA		
Réalisation de mise à jour		FlexO	TMA	PS	
<u>Assistance à l'utilisation courante du logiciel</u>	Maint	FlexO	TMA		
<u>Assistance lors d'erreurs logiciel</u>	Maint		TMA		
<u>Conseil</u>	Maint	FlexO	TMA	PS	
Développement / paramétrage spécifique		FlexO	TMA	PS	
Restauration de données perdues ou endommagées		FlexO	TMA	PS	
Formation					Form



Contrat de maintenance : la Pérennité

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



Contrat Flexo² : 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




134:23:454:12






Business Strategy
Innovation
Strategy
Solution
Marketing
Analysis
Idea
Success
Management

134:23:454:12

➤ 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

23:35:60
Business Strategy
Innovation

23:35:60

Assistance à l'installation



➤ Prestations comprises



Avant l'installation

- 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



Installation des pré requis



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



➤ Prestations comprises

-  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



➤ Prestations comprises

-  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

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

my**CAD** services

<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



Cas particuliers



- 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