



visiativ

The Phygital Platform Company

# CATALOGUE SERVICES SUPPORT MOOVAPPS

V 1.0

# Nos Offres de Service Support

	Contrat de maintenance	Contrat Flexo <sup>2</sup>	Contrat TMA	Prestations spécifique	Assistance aux utilisateurs	SAMU service infogérance
Mise à disposition des mises à jour logiciel	Maint					
Réalisation d'installation		FlexO	TMA	Presta		SAMU
Réalisation de mise à jour		FlexO	TMA	Presta		
Assistance lors d'erreur logiciel	Maint				Assist	
Assistance à l'utilisation du logiciel		FlexO	TMA	Presta	Assist	
Paramétrages de l'application		FlexO	TMA	Presta		
Développement spécifiques		FlexO	TMA	Presta		
Maintien de votre environnement de test			TMA			
Analyse préventive des risques			TMA			
Comités de suivi et de pilotage			TMA			
Formation				Presta		
Infogérance						SAMU



## Contrat de maintenance : la Pérennité

*L'évolution de vos produits et la résolution des problèmes avec vos utilisateurs référents*



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

*L'offre de service à la carte, comprenant un nombre d'heures de prestations à distance 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*



## Assistance aux utilisateurs (Aquarelle uniquement)

*L'assistance de l'ensemble des utilisateurs du logiciel*



## SAMU service infogérance (Aquarelle uniquement)

*Gestion, préparation et remplacement de matériel des utilisateurs itinérants du logiciel*

# Installation

	Contrat de maintenance	Contrat Flexo <sup>2</sup>	Contrat TMA	Prestation spécifique	Assistance aux utilisateurs	SAMU infogérance
Avant installation : Conseils	Maint				Assist	SAMU
Avant installation : Fourniture de documentation standard	Maint				Assist	SAMU
Avant installation : Vérification des prérequis	Maint				Assist	SAMU
Assistance à l'installation : Analyse et aide à la résolution des problèmes résultant d'une installation effectuée par le client*		FlexO	TMA	Presta		SAMU
Installation des pré requis*		FlexO	TMA	Presta		SAMU
Installation du logiciel*		FlexO	TMA	Presta		SAMU
Réinstallation sur nouvelle machine ou machine réinitialisée*		FlexO	TMA	Presta		SAMU
Installation de logiciels tiers**						SAMU

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

\*\* Liste des logiciels tiers éligibles définie en avant-vente et paramétrée sur master d'installation

# Mise à jour

	Contrat de maintenance	Contrat Flexo <sup>2</sup>	Contrat TMA	Prestation spécifique	Assistance aux utilisateurs	SAMU Infogérance
Mise à disposition des mises à jour logicielles (lien de téléchargement)	Maint					
Avant mise à jour : Conseils et mise en garde	Maint				Assist	
Avant mise à jour : Fourniture de documentation standard	Maint				Assist	
Avant mise à jour : Vérification des prérequis	Maint				Assist	
Assistance à la mise à jour : Analyse et aide à la résolution des problèmes résultant d'une mise à jour effectuée par le client*		FlexO	TMA	Presta		
Installation ou mise à jour des pré requis*		FlexO	TMA	Presta		
Mise à jour des logiciels*		FlexO	TMA	Presta		
Mise à jour des développements spécifiques*		FlexO	TMA	Presta		
Restauration de données perdues ou endommagées*		FlexO	TMA	Presta		
Mise à jour de logiciels tiers						

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



# Assistance lors d'erreur logiciel

	Contrat de maintenance	Contrat Flexo <sup>2</sup>	Contrat TMA	Prestation spécifique	Assistance aux utilisateurs	SAMU Infogérance
Collecte des éléments de criticité (fréquence, impacts...)**	Maint				Assist	
Aide à la définition d'un scénario unitaire de reproduction de l'incident**	Maint				Assist	
Analyse technique du problème**	Maint				Assist	
Enregistrement et suivi d'un dossier de demande de correction**	Maint				Assist	
S'il existe : fourniture d'un correctif**	Maint				Assist	
Si elle existe : fourniture d'une solution de contournement**	Maint				Assist	
Analyse du problème sur environnement de test*		FlexO	TMA	Presta		
Analyse du problème dans le cas où l'application contient une part spécifique potentiellement impliquée dans le dysfonctionnement*		FlexO	TMA	Presta		
Correction des développements spécifiques*		FlexO	TMA	Presta		
Résolution des problèmes système, réseau ou concernant des logiciels tiers						

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

\*\* Sur environnement de production uniquement

# Assistance à l'utilisation

	Contrat de maintenance	Contrat Flexo <sup>2</sup>	Contrat TMA	Prestation spécifique	Assistance aux utilisateurs	SAMU Infogérance
Bonnes pratiques d'utilisation**	Maint		TMA		Assist	
Fourniture de la documentation standard logiciel	Maint		TMA			
Fourniture de documentation adaptée aux besoins client*		FlexO	TMA	Presta	Assist	
Réponse aux questions d'utilisation*		FlexO	TMA	Presta	Assist	
Réponse aux questions d'utilisation des développements spécifiques*		FlexO	TMA	Presta		
Analyse détaillée des paramétrages / aide à la conception*		FlexO	TMA	Presta		
Assistance à l'utilisation des développements spécifiques*		FlexO	TMA	Presta		
Formation utilisateur				Presta		

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

\*\* Sur environnement de production uniquement

# Infogérance

	Contrat de maintenance	Contrat Flexo <sup>2</sup>	Contrat TMA	Prestation spécifique	Assistance aux utilisateurs	SAMU infogérance
Gestion du stock* (inventaire, mouvement, stockage sécurisé...)						SAMU
Installation et configuration du logiciel sur matériel		FlexO <sup>2</sup>	TMA	Presta		SAMU
Gestion des SAV en garantie avec le constructeur						SAMU
Personnalisation du matériel (messagerie, VPN, Windows, logiciels tiers...) suivant procédure						SAMU
Assistance téléphonique à la réception du matériel						SAMU
Envoi du matériel par transporteur (relais colis / siège client )				Presta		SAMU
Gestion des SAV hors garantie avec le constructeur*		FlexO <sup>2</sup>		Presta		
Réalisation d'un master et de la procédure d'installation				Presta		

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

\*\*Stock de matériel acheté par le client et permettant la rotation des postes utilisateurs

# Une équipe à votre service



96 % de nos clients reconnaissent  
notre **professionnalisme\***



\*Statistique issue des enquêtes de satisfaction support 2019




Nos **plateformes de support**  
accessibles 24/24

my  moovapps

<http://www.mymoovapps.net>  
[support@mymoovapps.net](mailto:support@mymoovapps.net)

audros

<https://extranet.audros.fr/support>  
[support@audros.fr](mailto:support@audros.fr)

 aquarelle

[aquarelle@mymoovapps.net](mailto:aquarelle@mymoovapps.net)