

CONTRAT DE SERVICE PROGICIELS

Etant certifié ISO 9001 pour l'intégralité de ses activités, AGIRIS apporte une attention toute particulière à la qualité de ses services. Cette volonté est d'ailleurs perçue par ses clients : en 2017, 90% des clients AGIRIS se sont déclarés satisfaits de l'assistance téléphonique. Un sondage dont les résultats complets sont disponibles sur le site www.agiris.fr.

1) Assistance technique

Plus de 100 conseillers techniques sont au service du Client, pour répondre aux demandes et traiter les problématiques, avec des horaires d'ouverture adaptés au métier, indiqués sur le site www.agiris.fr.

L'engagement qualité d'AGIRIS vise une prise en charge de 75% des appels en moins de 5 minutes.

Cette assistance à l'utilisation du progiciel est assurée par le Prestataire et comprend :

- Accès à l'assistance téléphonique spécifique («Cabinet d'expertise comptable»), pour tous les collaborateurs

- Par téléphone aux lignes dédiées professions comptables ou par fax,
- Par e-mail.
- « Prise en main à distance » après accord du client et du prestataire,
- Traçabilité des interventions,
- Accès aux statistiques de disponibilité du service sur demande,
- Bilan sur demande avec un interlocuteur technique,

- Accès privatif au site d'informations techniques et de téléchargement, réservé aux responsables applicatifs du Client,

- Suivi hebdomadaire des demandes non résolues et des corrections en attente,

- Accès direct des Conseillers techniques logiciels du Prestataire aux serveurs de données ou d'application du Client et sur accord préalable de celui-ci, pour éviter les retours de sauvegardes ou fichiers et améliorer la réactivité (accès réservé à une équipe de conseillers techniques logiciels expérimentés ayant un engagement de confidentialité),

- Dans le cadre d'une politique de satisfaction clients et d'amélioration du service rendu à ses clients, le Prestataire pourra procéder à l'enregistrement d'appels téléphoniques. Le Prestataire garantit la confidentialité de ces enregistrements, ainsi que leur destruction dans les délais d'usage.

En aucun cas, le Prestataire ne saurait se substituer au conseiller habituel du Client en matière de législation, fiscalité, gestion technique ou économique.

Cas particulier pour les structures de plus de 20 collaborateurs

Le contrat de service prévoit le référencement de 2 personnes par logiciel qui peuvent appeler l'assistance et en tout état de cause ; le niveau de sollicitation doit rester dans les 35% (cf. chapitre 7).

2) Les outils d'accompagnement :

Le Prestataire s'engage à tracer les interventions dans son outil de gestion des incidents. Le Prestataire s'organise pour donner au Client l'accès aux informations les concernant dans son outil de gestion des incidents par support informatique.

D'un commun accord, il est convenu que cet outil fera office de preuve en cas de réclamation.

Le Client a accès à un espace personnalisé où se trouvent des fiches "trucs et astuces", une base documentaire complète d'aide à l'utilisation des logiciels et toutes les dernières versions des logiciels, en téléchargement.

En cours d'année, des newsletters et des webinaires sont proposés aux clients pour s'informer des dernières nouveautés produits et des thématiques d'actualité.

3) Maintenance corrective

Au titre de la maintenance corrective, le Prestataire assure la correction des dysfonctionnements ou anomalies de toute nature dans ses Progiciels ainsi que la mise à disposition, quand cela est techniquement possible, d'outils de reconstitution des fichiers endommagés consécutivement à la survenance desdits dysfonctionnements ou anomalies.

4) Maintenance évolutive

Mise à disposition des versions mineures (millésimes liasses fiscales),

Mise à disposition des versions annuelles (nouveautés annuelles proposées par le Prestataire),

Mise à disposition des versions majeures y compris les évolutions liées à un changement de technologie.

5) Communication

E-mails d'informations générales ou d'informations techniques préventives,

Communication avec les versions des dernières recommandations techniques pour une bonne valorisation des Progiciels,

Information personnalisée et transparente par rapport au niveau de sollicitation de la maintenance.

6) Relations entre le Prestataire et le Client

Un coordinateur du Prestataire pour le suivi qualité, la gestion des relations commerciales, politiques et la coordination des différentes problématiques du Client,

Un coordinateur dédié, centralisant les problématiques techniques du Client durant la phase de mise en place,

Un bilan technique et commercial annuel sur site sur demande ou proposition du Prestataire,

Invitation aux réunions techniques par le Prestataire,

Rencontre de point intermédiaire sur demande,

Démarche d'amélioration proactive (organisation informatique, méthodes, veille et prospectives).

7) Niveau de sollicitation de l'assistance.

La mise en place de nouveaux logiciels implique naturellement un besoin d'accompagnement et d'assistance du Support technique plus important dans les 12 premiers mois. Au-delà, les sollicitations auprès de l'assistance ne devraient pas excéder 35% du contrat de services du Client.

AGIRIS informe le Client sur son niveau d'utilisation du Support en cas de forte sollicitation.

En cas de sollicitation durable à un niveau élevé des services AGIRIS, AGIRIS pourra être amené à revoir le montant du contrat d'assistance maintenance.