

# OPTI-ONE

Contrat de support SAP Business One



# Contrat de support SAP B1

Votre contrat de support inclut :

- La prise en charge de :
  - **SAP Business One,**
  - sa **base de données** SAP Hana ou Microsoft SQL Serveur (si acquise via SAP),
  - les différents **add-ons** (modules complémentaires).
- Vous bénéficiez d'une **garantie de 12 mois sur le paramétrage** qui est réalisé lors des journées d'intégration par nos équipes
- Vos appels - suivant leur degré d'importance - sont intégrés dans une **procédure d'escalade**, suivie en collaboration avec le support de SAP (24/24, 7/7, worldwide) pour les niveaux « high » et « very high » **avec engagement de prise en charge** de :
  - Moins de 2 h en cas d'incident classé « very high » : activité de votre société bloquée,
  - Moins de 4 h en cas d'incident classé « high » : activité de votre société fortement perturbée,
  - Moins de 24 h en cas d'incident classé « medium »,
  - Dans tous les cas moins de 48 h pour tous les autres incidents, classés « low »,



# Contrat de support SAP B1

Votre contrat de support inclut :



- Dans le cas d'un problème identifié sur les données de votre base SAP B1, nous assurons directement avec le support de SAP, **l'audit et l'application de requêtes correctives** si cela s'avère nécessaire. Sans coût supplémentaire et le minimum d'interruption de vos utilisateurs,
- **Vous bénéficiez de toutes les mises à jours et patches disponibles (correctifs et évolutifs).** Par exemple, nos clients sous contrat, se voient actuellement offrir une version intégrée de Crystal Report 2011, la gestion des emplacements multiples ou l'intégration de la gestion des immobilisations, non disponibles à l'époque de leur acquisition de SAP Business One. Il en va de même avec les versions successives de la base de données SAP Hana ou Microsoft SQL Serveur,
- Vos demandes de support, outre le traitement par téléphone (9h/12h30-14h/17h30) ou par fax, peuvent nous être faites 24h/24 via **l'adresse email qui vous est dédiée** ([support.nomclient@opti-one.fr](mailto:support.nomclient@opti-one.fr)).

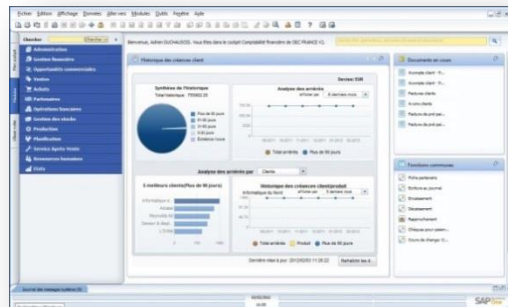


# Contrat de support SAP B1

Votre contrat de support inclut :



- Le **service de télémaintenance** pour les appels de support qui le nécessitent,
- Le **recueil, l'analyse (si <2h) et l'évaluation** de vos besoins insatisfaits ou de vos nouvelles demandes, qualifiés par nos Chefs de Projet puis transmis à notre service commercial avant validation éventuelle par vos soins,
- Vous avez accès à la possibilité **réaliser en télémaintenance des formations ou des travaux de paramétrage** à un tarif préférentiel (120 €/h), sans intervention sur site lorsque cela est possible,
- L'installation de l'outil de surveillance **SAP Remote Support Platform** qui permet de **surveiller en temps réel la bonne santé de votre système informatique et de la base de données SAP**.

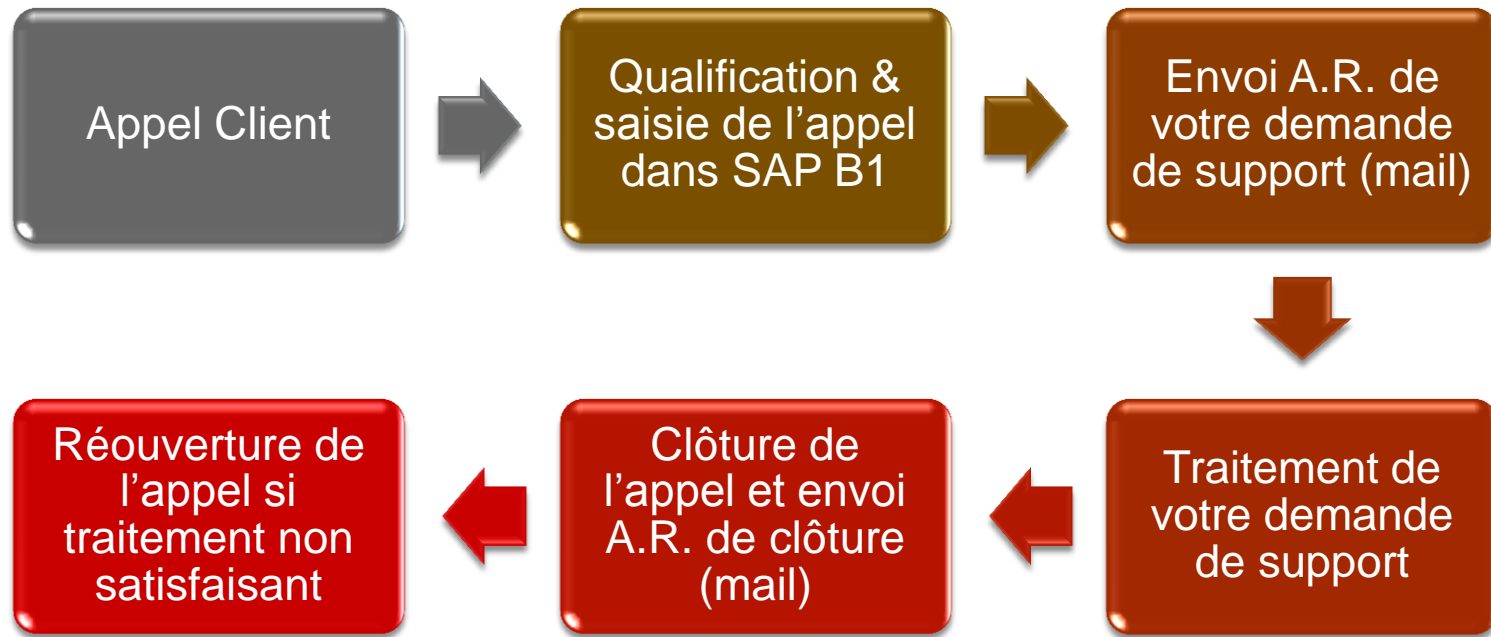


Votre contrat de support n'inclut pas :



- Les **interventions sur site** (sauf sur ordre de SAP dans le cadre des incidents « high » et « very high »),
- **l'installation et le déploiement** des mises à jour. Vous pouvez prendre en charge ces opérations de migration si vous disposez en interne de ressources vers qui nous pouvons réaliser un transfert de compétences,
- La **formations d'utilisateurs** non formés à SAP B1 ou à de nouvelles fonctionnalités, la **mise en œuvre de nouveaux paramétrages** ou leur modification :
  - Par expérience, nous avons constaté qu'il est contre-productif et inefficace de tenter de former un utilisateur sans vision global de l'usage qu'il doit avoir de l'ERP, ni du contexte amont / aval de sa demande spécifique,
- La **réalisations de requêtes, états, reporting** :
  - Pour être traitées de façon satisfaisante pour vous, ce type de demande nécessite la formalisation du résultat attendu (critère de sélection, colonnes, sous-totaux, totalisations) et des données d'origine.
- En général, les demandes dont le traitement prend plus de 20 à 30 minutes.

# Process de suivi des appels de support

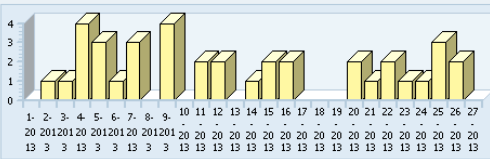


# Process des appels de support

Voici un exemple de reporting de l'historique des appels d'un de nos clients :

**Appels clients**

N°	N° appel	Nom du client	Code client	Article	N° de série fabricant	N° série	Objet	Statut	Traité par	Priorité	Type
1	147		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	article géré en stock	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Articles
2	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Ajout champ Incoterm	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Administration
3	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Ecart de 1 cts sur une facture de type service	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Ventes
4	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Update dans table des lignes de BL suite erreur saisie	Clôturé	Mathieu LOGGIA	Basse	Ventes
5	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Chrono Lot BW vide / Calcul numéro de lot client erroné	Clôturé	Mathieu LOGGIA	Basse	Articles
6	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Création des ZU et table utilisateur pour inter du 28-01-13	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Administration
7	1		C34185355400044	LOGBIUP		0020281124	PB appel table Lots clients depuis fiche partenaire suite à la mise en place de la table utilisateur Incoterm	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	BIUP
8	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	PB avec les approbations	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Approbations
9	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Mise à jour d'une liste de prix avec comme prix de base la liste de prix 2013 afin d'actualiser la nouvelle liste de prix dans les fiches partenaires	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Stocks
10	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	modification code douanier dans fiches articles	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Stocks
11	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Champs qui se chevauchent	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	BIUP
12	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Modification DEB BW.xls	Clôturé	Yann BARON	Basse	Achats
13	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Lenteur SAP Blowest	En attente	Emmanuel LECOMTE	Basse	Infrastructure
14	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Regul stock SAP - lignes négatives	Clôturé	Mathieu LOGGIA	Basse	Ventes
15	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Requêtes Lots en quarantaine et Sorties de quarantaine à faire	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Requêtes
16	1		C34185355400044	LOGDEVO		0020281124/E	Correction sur état réservations	Clôturé	Yann BARON	Basse	Stocks
17	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Demande d'aide 'Etats comptables'	Clôturé	Yann BARON	Basse	Comptabilité
18	1		C34185355400044	LOGDEVO		0020281124/F	Pesée en double avec PasOne	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Achats
19	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Contrôle des bases	Clôturé	Pascal RENAUD	Basse	Infrastructure
20	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Problème de périodes	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Administration
21	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Problème de contrôle du n° de TVA Intracommunautaire du partenaire BIOCLLOT	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Partenaires
22	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	correction date fin de résa	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Ventes
23	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Affichage taux de TVA sur factures clients	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Etats
24	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Regul stock SAP - lignes négatives	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Stocks
25	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	ajout d'informations sur les BL ventes	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Etats
26	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	ajout d'un champ dans la table des lots	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Stocks
27	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Modifier les impressions des certificats	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Etats
28	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Problème ouverture table lots clients et affichage nouveaux champs créés	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	BIUP
29	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Sauvegarde SAP	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Administration
30	1		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	modifier la date de fin réservation	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Ventes
31	16		C34185355400044	LOGSBO		0020281124	Adresse transporteur	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Ventes

Semaines  
 Mois

Barres  
 Lignes

Imprimer graphique

OK

Numéro d'appel: 11/07/2013 17:45



- ❑ **Notre priorité est la satisfaction de nos clients.**
- ❑ **Pour cela, nous mettons tout en œuvre, chaque jour, afin de vous délivrer le meilleur niveau de service.**



# Nous contacter



S.A.S au capital de 100 000€  
RCS Chartres B 491 681 466  
APE 6202 A



Actionnaire principal : Groupe M2H  
+ de 55M€ de C.A. consolidé  
+ de 200 personnes sur 20 sites

email : [contact@opti-one.fr](mailto:contact@opti-one.fr)

web : [www.opti-one.fr](http://www.opti-one.fr)

blog: <http://opti-one-sap-business-one.blogspot.fr/>

T : 02 37 84 16 00

F : 02 37 84 16 05

- agence Ile de France : 45bis route des Gardes  
91 190 MEUDON
- agence Centre : 8 passage Bonneval  
28 000 CHARTRES
- agence Ouest : 9 rue Edouard Branly  
44 980 SAINTE LUCE SUR LOIRE
- siège social : 4 rue des Vieux Capucins  
28 000 CHARTRES



Ce document commercial n'est pas un document contractuel. Les offres SAP Business One et Start er Package peuvent évoluer par rapport au contenu de ce document.