

1. Description du document

Ce document a pour but la description des prestations standards effectuées par ABSO+ dans le cadre de la mise en œuvre de solutions progicielles ou de développements informatiques spécifiques.

Les solutions progicielle mises en œuvre sont soit celles créées par ABSO+ ou par ses Partenaires et dont ABSO+ a un droit de commercialisation tel que décrit dans les conditions générales de ventes.

Cette description des prestations régit les conditions générales d'intervention d'ABSO+. Toute disposition particulière stipulée dans une proposition commerciale spécialement rédigée pour un projet donné d'un client donné, ou dans tout contrat cadre rédigé pour un client donné, prévaut sur celles de ce document.

2. Mise en œuvre d'un progiciel

ABSO+ dispose des compétences nécessaires pour la mise en place des progiciels, compétences reconnues par ses Partenaires pour leurs progiciels au travers d'engagements contractuels ; reconnues par ses clients pour avoir assuré le succès d'un grand nombre de projets dans de nombreux secteurs d'activité.

La démarche projet d'ABSO+ repose sur une méthodologie rigoureuse, pilotée par des professionnels de terrain et élaborée dans le cadre d'un plan qualité respecté par l'ensemble des équipes d'ABSO+.

Ce plan qualité prévoit notamment la réalisation de votre projet selon les étapes suivantes :

- Etape 1 : analyse des besoins
- Etape 2 : paramétrage / personnalisation
- Etape 3 : réalisation des mécanismes techniques: interfaces, accès bases de données, intégration
- Etape 4 : formation & transfert de compétences
- Etape 5 : mise en exploitation, maintenance et support

2.1. Analyse des besoins

Cette étape a pour objectif de spécifier fonctionnellement et techniquement le projet :

- Analyse détaillée des besoins et des contraintes,
- Analyse de l'architecture Informatique,
- Analyse des données existantes pour reprise,
- Analyse des besoins d'interfaces.

Cette phase se conclut par :

- Validation de l'architecture informatique,
- Estimation sur la charge de travail de reprise des données,
- Un planning sur les étapes suivantes.

A l'issue de l'étude préalable, les grandes options de paramétrages seront consignées dans un rapport " d'étude préalable ".

2.2. Paramétrage

Un des facteurs clé du succès des progiciels distribués par ABSO+ est leur facilité de paramétrage. Toutes les modifications peuvent être effectuées par des non informaticiens et de façon intuitive.

La phase de paramétrage a pour objet de configurer le logiciel selon l'architecture décidée et de préparer la base de données clientèle pour les besoins des utilisateurs. Elle s'effectue en étroite collaboration entre un consultant et une équipe d'utilisateurs avancés (les futurs superviseurs ou administrateurs) qui prend en mains, progressivement, le progiciel.

2.3. Réalisation des mécanismes techniques et intégration

L'intégration est réalisée généralement en parallèle au paramétrage.

La durée de la phase d'intégration est directement liée au contexte de l'entreprise et aux besoins à satisfaire.

2.4. Formation utilisateurs & administrateurs

ABSO+ propose une **formation utilisateurs** sur site, parfaitement adaptées aux missions des opérateurs. Cette formation nécessite généralement une journée pour les manipulations courantes, à laquelle s'ajoute une journée consacrée aux fonctions avancées.

La mise en œuvre des progiciels peut s'accompagner d'une **formation administrateur** à l'ensemble des fonctions de paramétrage. Les administrateurs sont des utilisateurs ayant les compétences fonctionnelles ou techniques suffisantes pour assurer l'adaptation du progiciel à l'évolution des besoins de l'entreprise. A l'issue de ce transfert de compétences, les administrateurs seront capables d'assurer de façon autonome l'exploitation et l'évolution de la solution.

ABSO+ est agréée par ses partenaires pour réaliser l'ensemble des prestations autour de sa gamme de progiciels.

2.5. Exploitation, maintenance et support

Les partenaires d'ABSO+ ont réuni des compétences de maintenance et de support dans leurs Centres de Support respectifs et qui ont tous pour vocation d'apporter une assistance technique à l'ensemble des clients sur l'utilisation de leurs progiciels.

Le choix est laissé au client de passer en direct sur le support de l'éditeur du progiciel qu'il met en place ou de faire appel à ABSO+ pour le support de niveau 1. Si ABSO+ ne peut répondre directement (problème de dysfonctionnement interne du logiciel) elle s'appuiera sur le support de l'éditeur pour apporter une réponse au client. Le choix est exclusif et les interlocuteurs du client pouvant solliciter le support doivent être clairement identifiés.

Les horaires des centres de support sont, sauf avis contraire, du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

3. Prestations de développement

L'informatique c'est aussi le développement à façon de solutions. De la macro ou mini application intégrée dans un tableur ou tout autre outil bureautique à la réalisation d'un logiciel spécifique complet, ABSO+ est capable de prendre en charge la totalité d'un projet, depuis la rédaction du cahier des charges jusqu'à l'intégration dans le système d'informations existant.

Pour cela, nous nous appuyons sur la méthode UML en la simplifiant pour l'adapter à l'envergure du projet et en faire plus un outil de communication et d'assurance qualité qu'un carcan normatif contraignant.

4. Responsable informatique en temps partagé

ABSO+ apporte aux entreprises son savoir-faire et son faire savoir en matière de gestion du système d'information grâce à la mise à disposition de personnes compétentes, capables de prendre en charge la formation des utilisateurs, le suivi du parc, les projets informatiques en assistance à maîtrise d'ouvrage ou en maîtrise d'œuvre.

Ce service permet aux responsables d'entreprises de déléguer la gestion de leur informatique et donc de se libérer du temps pour s'occuper de leurs préoccupations opérationnelles.

Cette prestation est idéale pour les entreprises qui ont un parc informatique déjà conséquent ou dont les responsables estiment passer trop de temps à sa gestion, sans avoir le besoin ou le budget pour employer un responsable à temps complet.

5. Conseil

Bien que nous préférions le terme service à celui de conseil, ABSO+ prend en charge également les missions d'audit sur le système d'information ou sur les stratégies transversales telles que la gestion de la relation clientèle, la politique de fidélisation et de satisfaction, les tableaux de bord et le reporting.

Ce sont généralement des missions courtes de 5 à 20 jours.

6. Tarification des prestations

6.1. Tarifs de base

Les prestations sont réalisées sous la forme d'un engagement de moyens. Le fait d'impliquer les utilisateurs et les infrastructures du client n'est pas compatible avec un engagement de résultat.

Cependant, la démarche d'ABSO+ ne se résumant pas à la simple prestation, l'accompagnement qu'il propose à son client dans le temps est un gage de la volonté d'ABSO+ de fournir à son client un service ou un produit qui le satisfasse, tant sur le respect des prévisions et coûts de déploiements que sur les fonctionnalités attendues.

Service, audit, paramétrage de progiciels

Délai de démarrage demandé	Prix en € HT / j
Planification initiale à la signature	650
moins de 10 jours ouvrables	800
de 11 à 30 jours ouvrables	750
31 jours et plus	650

Développement d'applications

Prestation	Prix en € HT / j
Développement d'applications moins de 15 j.h	500
Développement d'applications à partir de 15 j.h	450

Responsable informatique en temps partagé

Prestation	Prix en € HT / j
Parc informatique de 1 à 20 postes	450
Parc informatique de 21 à 40 postes	600
Parc informatique de plus de 40 postes	sur devis

6.2. Conditions d'applications et adaptation aux volumes

Ces prix incluent la prestation, les frais de planification et de gestion interne, les frais administratifs de facturation et d'élaboration des documents de suivi, la rédaction des comptes-rendus d'interventions. Le client doit mettre à disposition du ou des consultants qui interviennent des locaux et des moyens en correspondance avec la mission et s'assurer que des personnels fonctionnels et techniques seront suffisamment disponibles.

Les frais de déplacements sont inclus pour les déplacements sur le département 40. Pour les autres départements, se référer au bon de commande.

Toute commande doit être, conformément aux conditions générales de ventes, accompagnée d'un acompte de 15%. Celui-ci est non remboursable sauf annulation de la prestation par ABSO+.

Sur les tarifs de base, des remises peuvent être consenties sur la base d'un nombre de jours commandés par un client sur 12 mois glissants :

Volume commandé sur 12 mois glissants	Rabais consenti
de 61 à 100 jours	10%
de 101 à 150 jours	15%
151 jours et plus	25%

Ces rabais s'appliquent sur la première commande occasionnant un dépassement de seuil et en prenant en compte l'ensemble des commandes d'un même client, quelle que soit la prestation demandée. Exemples :

Commande initiale de 75 jours, rabais de 10% sur la commande.

Commande initiale le 15 mars N de 30 jours de réalisation d'un cahier des charges, rabais 0% ;
 commande suivante le 15 septembre N de 20 jours de développement (30 + 20 = 50 jours), rabais 0% ;
 commande suivante le 15 février N+1 de 30 jours de responsable informatique en temps partagé sur 12 mois (50+30 = 80), rabais de 10% sur les 30 jours de cette commande.
 commande suivante le 15 juin N+1 de 10 jours (20+30+10=60 jours) rabais 0% (mois de 61 jours sur les 12 derniers mois).

6.3. Annulation ou modification de planification

Dans ce qui suit, le terme prestation désigne une ou plusieurs journées consécutives d'intervention chez un client. Une planification peut être constituée de plusieurs prestations séparées dans le temps.

Le client dispose du droit de modifier une fois une planification qu'il a acceptée et ce dans un délai minimum de 10 jours ouvrables avant le début de la prestation à modifier. Au-delà d'une modification de son fait, il pourra soit annuler sa commande et perdre les 15% d'acompte, soit demander une autre planification qui sera alors facturée à hauteur de 8% du montant des prestations décalées.

En cas d'annulation ou de décalage d'une prestation prévue dans un délai inférieur à 10 jours ouvrables, le client sera redevable d'un montant correspondant à 50% de la valeur de cette prestation.

En cas d'annulation ou de décalage d'une prestation prévue dans un délai inférieur ou égal à 2 jours ouvrables, le client sera redevable du montant total de la prestation prévue plus les frais de déplacements engagés (au réel sur justificatif), et ce, sans restriction.

Ces conditions ne s'appliquent pas aux cas de force majeure tels que définis dans l'article 15 des conditions générales de ventes et s'appliquant alors au client.