



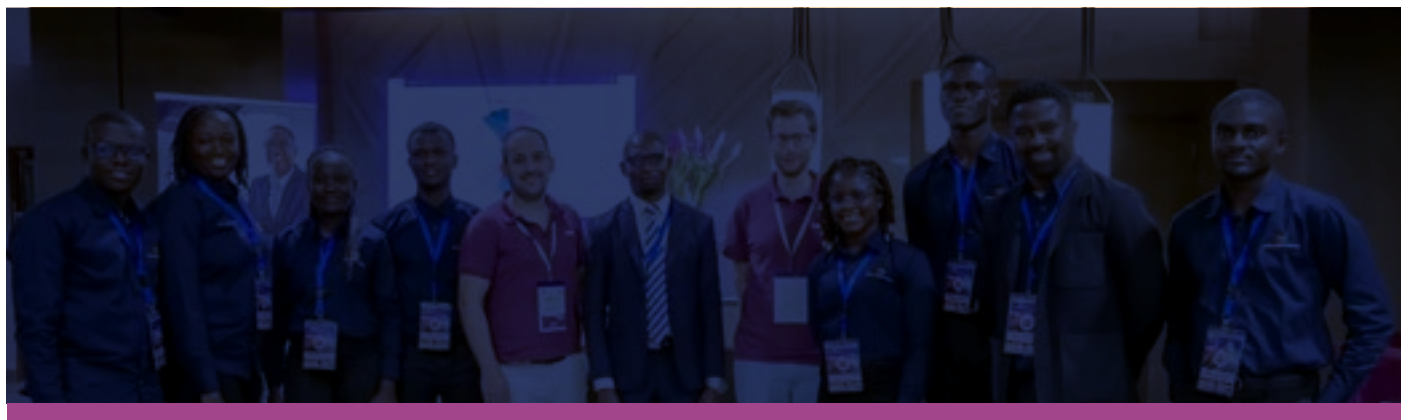
Africa Digital Genius

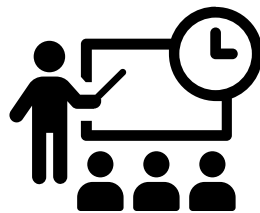


Silver Partner



Plan d'assistance





Nos plans d'assistance

Nous proposons plusieurs plans de support à nos partenaires qui recherchent un système ERP robuste et fiable pour leur efficacité et leur productivité. Les plans d'assistance comportent un support technique très réactif, des implémentations, un support post-installation, etc. Nos plans de support flexibles sont conçus de manière intelligente pour que vous ne payiez que pour les services dont vous avez besoin et le temps que nous consacrons à la résolution de vos problèmes.

ADG fournit une assistance à distance Odoo via le partage de texte, de téléphone ou d'écran dans les délais de réponse convenus. Les supports incluent les médias suivants :

Email

Téléphone

Visioconférence (Meet, Zoom, Teams, etc)

Contrôle à distance (Anydesk Teamviewer, etc)

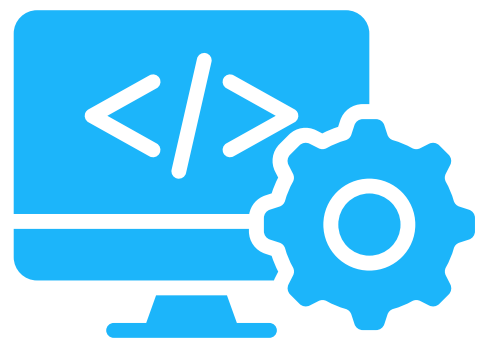
WhatsApp et Télégram





ADG fournit une assistance entre 08 h 00 et 17 h 00, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. La durée maximale prise en compte pour un incident d'assistance est fonction du niveau de pack. Les secondes et les minutes qui suivent l'achèvement seront considérées comme le prochain incident.

Les services d'assistance d'ADG Odoo ne seront applicables que pour les trois (3) dernières versions d'Odoo. La zone de support comprend :



Formation fonctionnelle utilisateur Odoo

Assistance fonctionnelle Odoo

Conseils techniques Odoo

Notre programme d'assistance n'inclut pas :

La Mise en oeuvre Odoo ou modifications du serveur

La Personnalisation Odoo

Correction de bugs des modules odoo développés par d'autres qu'ADG



Pour permettre à ADG de résoudre certains problèmes Odoo, ADG peut demander au client de fournir un scénario de test et une documentation suffisante pour permettre de reproduire le problème Odoo.

Les clients sont responsables du maintien d'une connexion appropriée à Internet ou à votre support de télécommunication afin de bénéficier du service d'assistance à distance d'ADG.

Des déplacements sur site lorsque la prise à main à distance n'a pas résolu le problème. Les interventions sur site sont limitées à la zone géographique d'Abidjan et pour pack pro

Nos niveaux de Pack



Packs	Démarrage	mini	Standard	Premium	Pro
Temps de réponse garanti	24h ouvrées	24h ouvrées	4h à 8h ouvrées	4h à 8h ouvrées	4h 24h/5j
Gestion de bug du périmètre projet*	✓	✓	✓	✓	✓
Support par E-mail et Ticket	✓	✓	✓	✓	✓
Support par E-mail, Téléphone, Ticket, WhatsApp		✓	✓	✓	✓
Visioconférence			✓	✓	✓
Déplacement sur site**					✓
Contrôle à distance (Anydesk, Teamviewer)				✓	✓
Développement spécifique***					
Formation & Coaching		✓	✓	✓	✓
Support proactif				✓	✓
Configuration	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance à l'importation de données			✓	✓	✓
Heures incluses	3 heures	10 heures	25 heures	50 heures	100 heures
Clients existants Tarif (CFA)	129 900	389 900	678 900	1 397 900	2 589 900
Nouveaux clients**** (20% de réduction)	103 920	311 920	543 120	1 118 320	2 071 920

* La gestion de bug se limite essentiellement au périmètre projet, les bugs des modules odoo développés par d'autres qu'ADG ne sont pas pris en compte.

** 2 interventions sur site par mois (Pack Pro)

*** Des frais supplémentaires s'appliquent pour les développements spécifiques ou de personnalisation d'application.

**** 20% de réduction s'applique automatiquement aux nouveaux clients, pour la première année.





Africa Digital Genius



Téléphones : (+225) 07 07 90 87 59 / (+225) 27 22 50 95 40



Email : info@adg.ci



Site internet : www.odoo.adg.ci



Adresse : Cocody, Rivera Bessikoi Imm.
ADOU HR Abidjan, Côte d'Ivoire

