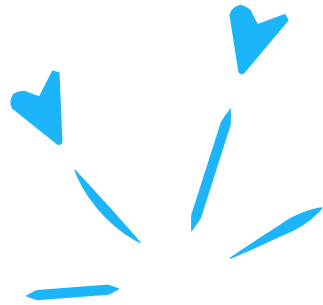




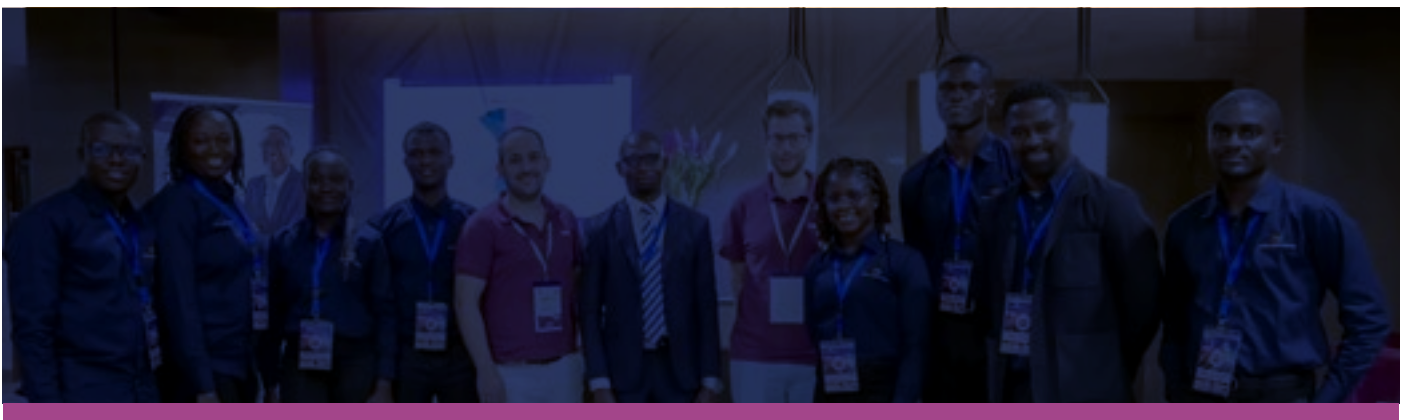
Africa Digital Genius

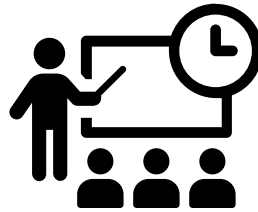


Silver Partner



Plan d'assistance





Nos plans d'assistance

ADG propose plusieurs plans de support à ses 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

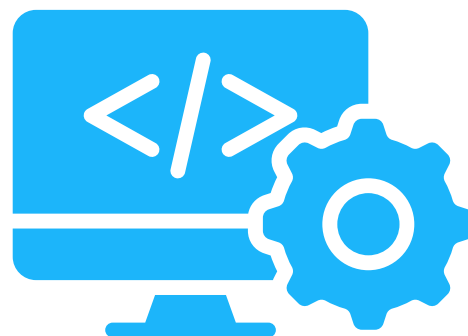




ADG fournit une assistance entre 08 h 00 et 17 h 00, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

La durée maximale prise en compte pour un incident d'assistance est fonction du niveau SLA. 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 œuvre 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 le troisième niveau SLA

Nos niveaux de SLA



Nous proposons 3 niveaux SLA :

Niveau 1 : Assistance standard avec réponses sous 24 heures

Ce niveau offre un support général pour les questions ou problèmes non critiques. Il est idéal pour les entreprises qui n'ont pas d'exigences immédiates en termes de résolution et peuvent tolérer un temps d'attente standard.

Caractéristiques principales :

- Disponibilité : Assistance par email ou via un système de tickets.
- Temps de réponse : Engagement de réponse sous 24 heures ouvrées.
- Nature du support : Aide à l'utilisation générale, clarification de fonctionnalités, résolution de bugs mineurs
- Nombre d'intervention sur site
 - 1 intervention sur site dans le mois
 - 4 Interventions sur site dans le trimestre
 - 7 Interventions sur site dans le semestre
 - 13 interventions sur site dans l'année
- Public cible : Entreprises ayant un faible niveau de dépendance opérationnelle ou nécessitant une assistance ponctuelle.
- Avantages :
 - Coût abordable pour des besoins généraux
 - Suffisant pour les petites entreprises ou projets non critiques

Niveau 2 : Assistance prioritaire pour incidents critiques

Ce niveau est conçu pour les situations où des problèmes majeurs impactent directement les opérations métier, nécessitant une prise en charge rapide.

Caractéristiques principales :

- Disponibilité : Support prioritaire par email, téléphone, Visioconférence, ou via un système de tickets avec une escalade rapide.
- Temps de réponse : Garantie de réponse initiale sous 4 à 8 heures ouvrées.

- Nature du support : Résolution d'incidents critiques tels que :
 - *L'indisponibilité de certaines fonctionnalités essentielles.*
 - *Les ralentissements sévères dans le système.*
- Suivi : Les incidents prioritaires sont gérés avec des mises à jour régulières jusqu'à résolution.
- Nombre d'intervention sur site
 - *2 interventions sur site dans le mois*
 - *5 Interventions sur site dans le trimestre*
 - *8 Interventions sur site dans le semestre*
 - *14 interventions sur site dans l'année*
- Public cible : Moyennes et grandes entreprises ou clients ayant des dépendances critiques aux solutions Odoo.
- Avantages :
 - *Réduction significative des interruptions d'activité.*
 - *Communication proactive pendant le traitement des incidents.*

Niveau 3 : Assistance dédiée avec temps de réponse garanti (4 heures)

Ce niveau offre un support de classe entreprise avec un temps de réponse garanti et une équipe dédiée. Il est destiné aux organisations pour lesquelles les interruptions sont intolérables.

Caractéristiques principales :

- Disponibilité : Accès prioritaire 24h/5j à une équipe de support dédiée(Tous les avantages du niveau 2 et plus) avec 3 interventions sur site dans un mois.
- Temps de réponse : Garantie de réponse initiale sous 4 heures (indépendamment des jours ouvrés).
- Nature du support :
 - *Résolution d'incidents critiques ou bloquants*
 - *Assistance sur mesure pour les besoins spécifiques (mises à jour, migrations, optimisations)*
 - *Conseils stratégiques et accompagnement technique avancé.*
- Service complémentaire :
 - *Surveillance proactive des systèmes pour identifier les anomalies avant qu'elles n'impactent les opérations.*
 - *Sessions régulières de revue de performance pour optimiser l'utilisation des solutions.*
- Nombre d'intervention sur site
 - *3 interventions sur site dans le mois*
 - *6 Interventions sur site dans le trimestre*

- 9 Interventions sur site dans le semestre
- 15 interventions sur site dans l'année

■ Public cible : Entreprises de grande envergure ayant besoin d'un service réactif et personnalisé pour maintenir la continuité de leurs activités.

■ Avantages :

- Temps d'arrêt minimisé.
- Relation personnalisée avec des experts techniques.
- Accompagnement stratégique pour maximiser la performance des solutions.

Résumé comparatif

Niveau SLA	Temps de réponse garanti	Nature du support	Avantages principaux
Niveau 1	24 heures ouvrées	Questions générales, bugs mineurs	Abordable, adapté aux besoins ponctuels.
Niveau 2	4 à 8 heures ouvrées	Incidents critiques	Priorité au traitement des problèmes majeurs.
Niveau 3	4 heures (24h/5j)	Assistance dédiée, incidents bloquants	Support sur mesure, surveillance proactive.

Tableau des coûts périodiques

Période	Mensuel	Mensuel	Semestriel	Annuel
Montant	Niveau 1			
	200 000 FCFA	450 000 FCFA	900 000 FCFA	1 200 000 FCFA
Montant	Niveau 2			
	350 000 FCFA	650 000 FCFA	1 300 000 FCFA	2 750 000 FCFA
Montant	Niveau 3			
	550 000 FCFA	1 300 000 FCFA	2 500 000 FCFA	5 250 000 FCFA





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

