

# LUNDI MATIN

Gestion Commerciale | ERP | CRM | Agenda Collaboratif | GED | EDI



Contrat de service étendu  
Accompagnement au déploiement

836, rue du Mas de Verchant  
Parc d'activités Eurêka - Immeuble Le Tucano  
34 000 MONTPELLIER  
Tél : +33(0) 4 84 25 04 85 Fax : +33(0) 9 72 11 19 79



## Contrat de service étendu Accompagnement au déploiement

<b>1. Présentation du contrat de Service étendu LUNDI MATIN .....</b>	<b>4</b>
1.1. L'équipe projet.....	4
1.2. Ordre de mission.....	4
<b>2. Périmètre d'intervention .....</b>	<b>4</b>
2.1. Gestion de projet .....	4
2.2. Assistance aux utilisateurs .....	5
2.3. Import et récupération de données.....	5
2.4. Assistance à l'administration technique et fonctionnelle.....	5
2.5. Personnalisation .....	5
<b>3. Plan Qualité.....</b>	<b>6</b>
3.1. Les contrôles continus .....	6
3.2. Plateforme « Bac à sable ».....	6
3.3. Rédaction documentaire .....	7
<b>4. Suivi de la prestation .....</b>	<b>7</b>
4.1. Suivi du projet.....	7
4.2. Compte rendu mensuel .....	7
4.3. Décompte du Temps Passé .....	7
Le Contrat de Service étendu : un complément idéal au Support Client standard .....	8
<b>Ordre de mission type.....</b>	<b>9</b>

## 1. Présentation du contrat de Service étendu LUNDI MATIN

Les applications LUNDI MATIN sont critiques pour le fonctionnement opérationnel de votre activité, et **vous souhaitez vivre notre relation comme un véritable partenariat.**

Pour répondre à votre attente de réactivité, et vous apporter une plus forte implication, LUNDI MATIN propose des formules de Service Etendu.

Cette offre permet de s'assurer du bon usage des solutions LUNDI MATIN et de rentabiliser l'investissement effectué.

Elle complète l'offre de support technique par la présence et la proximité d'un interlocuteur privilégié, véritable consultant au service de votre entreprise.

### 1.1. L'équipe projet

Dans le cadre de ce contrat, LUNDI MATIN nomme un Responsable Technique de Compte (RTC ou Consultant) afin d'assurer le suivi de votre projet.

Consultant expert des solutions LUNDI MATIN, celui-ci vous apporte le bénéfice d'un accompagnement personnalisé.

Le Responsable Technique de Compte s'appuie sur une équipe de consultants technico-fonctionnels. Il peut mobiliser les ressources internes et externes à LUNDI MATIN pour répondre à vos besoins et faire intervenir les meilleurs interlocuteurs.

Votre Consultant est en particulier garant du respect du Plan Qualité, et du respect des Délais.

### 1.2. Ordre de mission

L'ordre de mission précise les contours des interventions réalisées pour votre compte.

L'ordre de mission est défini lors de l'activation du contrat de Service Etendu, et peut être actualisé à tout moment à votre demande, afin de tenir compte des évolutions de votre projet.

Sont ainsi couvertes, en tout ou partie selon vos demandes, les tâches de diagnostic, de conception de solution, de réalisation de solution, de tests et d'assistance avancée aux utilisateurs et administrateurs.

Selon les besoins, la mission peut être assurée sur site ou à distance.

## 2. Périmètre d'intervention

### 2.1. Gestion de projet

La gestion de projet intègre l'ensemble des tâches de suivi et de communication nécessaires à la collaboration entre vous et nous :

- Planification et organisation des activités
- Mise en place de plans d'actions
- Présentation de la feuille de route (évolutions, versions)
- Analyse des besoins
- Conception de solution
- Participation au comité de pilotage

La maîtrise des méthodologies et des pratiques issues de l'expérience métier et sectorielle de nos consultants vous garantit un suivi rigoureux de votre projet et une action proactive.

## 2.2. Assistance aux utilisateurs

L'assistance aux utilisateurs réalisée par votre Consultant inclut l'ensemble des tâches permettant de vous affranchir des contraintes et limites liées au support technique standard de LUNDI MATIN :

- A votre demande, des ateliers de formation sont organisés afin d'approfondir ou revoir les sujets de votre choix ;
- Tout ou partie des opérations demandées par le Support LUNDI MATIN afin d'analyser les problèmes rencontrés peuvent être effectuées par votre Consultant ;
- Celui-ci peut également réaliser des manipulations pour votre compte dans l'application.

Par sa connaissance de votre activité et de votre environnement, le Consultant LUNDI MATIN vous permet de gagner un temps précieux vis-à-vis de l'offre de support standard. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur votre cœur de métier.

Votre consultant est également chargé d'assurer le support des développements spécifiques réalisés pour votre compte jusqu'à ce que ceux-ci soient intégrés dans une version standard du logiciel LUNDI MATIN.

## 2.3. Import et récupération de données

La reprise des données issues de votre ancien système informatique représente un enjeu crucial afin de réaliser la transition vers les logiciels LUNDI MATIN dans les meilleures conditions.

LUNDI MATIN peut procéder à la récupération des données dans votre ancien système. La méthodologie et la qualité des données récupérées dépendent fortement des accès techniques disponibles sur votre ancien système ou logiciel.

Veuillez noter que le contrôle de l'intégrité des données extraites reste de votre ressort et que la reprise de données de type « historique » est généralement complexe.

L'import de données, à partir de fichiers fournis par vos soins ou extraits de votre ancien système, est également réalisable par LUNDI MATIN. Ces imports sont réalisés au moyen des outils standards du logiciel ou via la réalisation de scripts adaptés à la structure de vos fichiers.

## 2.4. Assistance à l'administration technique et fonctionnelle

La maîtrise de nos solutions et de leurs spécificités dans des contextes techniques, fonctionnels et organisationnels différents permet à votre Consultant de réaliser la configuration et le paramétrage des produits pour votre compte.

Cette assistance vous garantit une utilisation optimale de vos logiciels LUNDI MATIN dans le respect des bonnes pratiques liées à votre activité.

## 2.5. Personnalisation

La personnalisation des logiciels LUNDI MATIN est un élément essentiel permettant d'en adapter le fonctionnement afin qu'ils répondent précisément à vos besoins.

Sans que cette liste soit exhaustive, il est ainsi possible de personnaliser :

- Certains écrans de l'application
- Les impressions générées (Formats imprimables de type PDF, HTML, DOCX...)
- Les extractions de données (Formats ODS, CSV...)
- Les outils de communication (Mails, fax et courriers générés)
- Les outils d'interconnexion avec d'autres systèmes (Webservices, API, EDI...)

Des robots automatisant certaines tâches récurrentes peuvent être mis en service dans le cadre de cette prestation.

### 3. Plan Qualité

Notre objectif est de vous fournir une application répondant exactement à vos attentes, exempt de dysfonctionnement et dont l'ergonomie permet un usage fluidifié au sein de votre organisation.

Tout projet informatique reste néanmoins soumis à des aléas techniques et humains, dont il est primordial de se prémunir.

Prévoir l'imprévu est un impératif qui conditionne la réussite de votre projet informatique à tous niveaux :

- Adoption de l'outil par vos équipes ;
- Continuité du service ;
- Pérennité de vos données.

LUNDI MATIN vous propose de déterminer, ensemble, les dispositifs à mettre en œuvre afin de répondre à vos exigences et à vos enjeux.

Ces moyens constituent le Plan Qualité.

#### 3.1. Les contrôles continus

Des contrôles doivent être effectués de manière périodique et de manière plus approfondie durant les phases d'évolution du système informatique : Mises à jour, mise en service de modules et composants, interconnexion avec de nouveaux systèmes.

Ces contrôles peuvent être effectués sur le système en cours de production ou de manière préventive sur une copie de votre système avant toute modification.

Veillez noter que la complexité de mise en œuvre de ces contrôles est croissante lorsque le niveau de personnalisation de l'application évolue ou lorsqu'elle entre dans le cadre d'un système informatique urbanisé.

#### 3.2. Plateforme « Bac à sable »

Dans le cadre du contrat de Service Étendu, LUNDI MATIN met à votre disposition une application de type « Bac à Sable ».

Il s'agit d'une copie récente de votre application de production permettant de réaliser des tests dans un contexte proche de la réalité.

Lorsque l'application est urbanisée, une application de type Bac à Sable est déconnectée des autres éléments de votre système informatique (e-commerce, webservices, logisticien...).

La mise en œuvre d'un environnement complet de test reste possible mais demande des moyens importants et nécessitera l'accord du gestionnaire de chaque application connectée.

Pour des raisons de gestion des risques et de bonne gouvernance informatique, LUNDI MATIN réalise par principe, sauf demande expresse de votre part, ses interventions sur une plateforme de type « Bac à Sable ».

Ceci permet notamment :

- De réduire les risques,
- De pouvoir saisir des données sans polluer la base de production,

- De pouvoir préparer et tester les modifications notables du paramétrage sans gênes pour les utilisateurs.

Après validation de ces interventions par votre interlocuteur dédié, LUNDI MATIN reporte alors les modifications dans la base de production selon un mode opératoire convenu au cas par cas selon l'importance et la complexité des travaux.

Veillez noter que seule l'application de production fait l'objet d'une sauvegarde régulière sur nos infrastructures.

### **3.3. Rédaction documentaire**

Au-delà de la documentation fournie avec les logiciels LUNDI MATIN, la rédaction de documents complémentaires peut s'avérer utile, voire indispensable.

Il peut s'agir, selon votre contexte :

- D'un manuel opératoire spécifique à votre activité,
- Cartographie du système d'information mis en place.

D'autre part, dans le cadre de réflexions quant à l'évolution de votre système informatique, votre Consultant peut rédiger votre expression des besoins, ou votre cahier des charges.

Enfin, la rédaction d'un cahier de recette permet de formaliser les procédures de validation et les tests à mener ponctuellement ou périodiquement, et vous garantit une transparence totale dans la réalisation de ces travaux.

## **4. Suivi de la prestation**

### **4.1. Suivi du projet**

Le suivi du projet est réalisé conjointement par le Consultant LUNDI MATIN et l'interlocuteur dédié au sein de votre Entreprise.

Ce suivi est effectué via le site Internet LUNDI MATIN Web-Support dans lequel vous pouvez ouvrir des cas adressés spécifiquement à votre consultant dédié.

Le nombre de cas ouverts simultanément est également augmenté afin d'être dimensionné à votre projet.

Veillez noter que le contrôle par vos soins des comptes rendus qui vous sont adressés par LUNDI MATIN est un élément indispensable de notre collaboration.

### **4.2. Compte rendu mensuel**

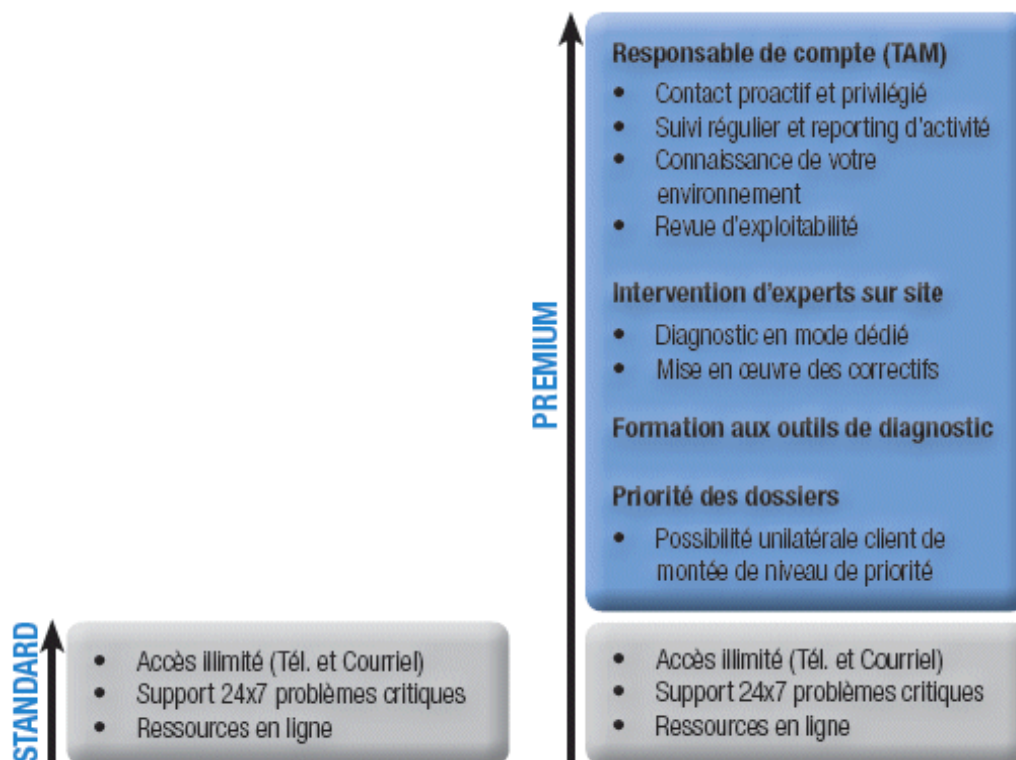
Chaque fin de mois, vous recevez un compte rendu mensuel d'activité précisant les travaux réalisés et reprenant l'ensemble des cas restés ouverts.

### **4.3. Décompte du Temps Passé**

Chaque opération réalisée pour votre compte dans le cadre du Contrat de Service Etendu est comptabilisée.

Le détail de ces opérations vous est transmis sur simple demande par votre Responsable Technique de Compte.

## Le Contrat de Service étendu : un complément idéal au Support Client standard





## Ordre de mission type

Type de tâche	Durée minimum	Durée maximum
<b>Gestion de projet</b>		
- Rédaction des comptes rendus périodiques		
- Analyse des besoins, conception de solution		
- Communication avec les tiers autorisés		
- Participation au comité de pilotage		
-		
-		
<b>Assistance aux utilisateurs</b>		
- Ateliers de formation personnalisée		
- Assistance avancée		
- Support des développements spécifiques		
-		
-		
<b>Imports et récupération de données</b>		
- Import et reprise de l'annuaire (Clients, Fournisseurs...)		
- Import et reprise de catalogue (Produits, Marques...)		
- Import et reprise des archives commerciales		
- Import des données comptables		
-		
-		
<b>Assistance à l'administration technique et fonctionnelle</b>		
- Paramétrage de l'application		
- Paramétrage des comptes utilisateurs		
-		
-		
<b>Personnalisation</b>		
- Imprimés commerciaux		
- Etiquettes produits		
- Statistiques de ventes		
- Résultats commerciaux		
-		
-		
	TOTAL	

Plan qualité	Durée minimum	Durée maximum
Contrôle continu		
Recette avancée		
Mise en service d'un environnement de test		
Rédaction documentaire		
	TOTAL	

## DES QUESTIONS ?

Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi  
au +33 (0)4 84 25 04 85



LUNDI MATIN – Société par actions simplifiée au capital de 60 000 EUR  
Adresse : 836, rue du Mas de Verchant – Parc d'activité Eurêka – 34000 MONTPELLIER  
RCS Montpellier 499 092 930 00035