

## Assistance à la configuration - Description de la prestation

**Nota :** les descriptions de prestations particulières mentionnées dans le devis associé prévalent voire complètent les éléments descriptifs qui suivent.

### Objet de la prestation

Il s'agit de réaliser avec le client les configurations et paramétrages uniquement des fonctionnalités nécessaires à son projet.

Pour chaque fonctionnalité il y aura :

- L'explication du principe
- Réalisation par notre intervenant de la configuration d'un exemple
- Reproduction de la configuration par le client d'un exemple similaire quand cela est possible

À l'issue de cette prestation, le client déploie son projet en s'appuyant sur l'embryon de projet réalisé avec notre intervenant.

Les fonctionnalités abordées sont mentionnées dans les informations particulières du devis.

### Limites de la prestation

Cette prestation n'est pas une formation, et à ce titre elle ne permet pas au client de disposer d'attestation de formation :

- Il ne peut donc pas prétendre à une prise en charge financière par un organisme de formation professionnelle.
- Il ne peut pas non plus justifier auprès d'un tiers disposer du niveau technique correspondant aux formations standards des produits

Néanmoins après cette prestation, le client peut suivre une formation de mise à niveau permettant de compléter les connaissances acquises lors de son projet, avec celles qui seraient manquantes pour attester disposer du niveau d'une des formations standards du produit.

### Points importants à connaître au sujet de cette prestation

- Pour obtenir un résultat optimum, il est important que le client soit en capacité d'expliquer à l'intervenant les attendus fonctionnels dès le début de la prestation ou nous avoir transmis par écrit la liste des sujets qu'il souhaite aborder durant la prestation.
- La prestation représente un crédit d'heures de prestation. S'il s'avère que l'intégralité des sujets ne peut être traitée dans la durée d'assistance prévue dans l'offre, le client décide de prolonger d'autant que nécessaire la prestation aux mêmes conditions. À défaut, il doit restreindre le contenu de l'assistance aux sujets qui peuvent être traités dans la durée initialement prévue. Le nombre d'heures consécutives de prestation dans une même journée ne peut excéder 8 heures avec une pause méridienne minimale d'une heure.
- Les personnels du client qui participeront à cette prestation doivent avoir le niveau et l'expérience des fonctionnalités correspondant aux formations mentionnées dans les informations particulières du devis.
- Seuls les configurations et paramétrages disponibles dans nos solutions sont concernés par la prestation. Notre intervenant n'a donc pas d'obligation à intervenir sur d'autres solutions, sauf à obtenir de notre part un accord préalable à la prestation.

## Livrables

Cette prestation n'étant pas une formation, aucun support de cours n'est fourni. Seules les aides en ligne et technotes éventuelles des logiciels sont utilisés.

Les configurations livrées n'ont de garantie de fonctionnement que dans la limite des essais que notre intervenant est en capacité de réaliser lors de la prestation.

Notre hot line n'a pas vocation à prendre en charge le suivi applicatif qui découle de cette prestation. Une fois la prestation réalisée, si le client souhaite que nous intervenions dans la réalisation ou la recherche de configurations pour répondre à l'attendu fonctionnel de son application, il peut soit commander des nouvelles journées d'accompagnement, soit commander un crédit d'heures d'assistance applicative qu'il utilisera selon sa convenance. Ces compléments de prestations sont réalisés suivant les mêmes conditions opérationnelles et financières que celles décrites dans cette offre.