Africa Digital Genius

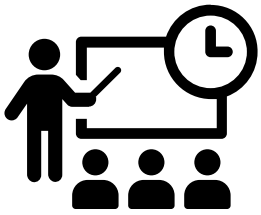
odoo
Silver Partner

Plan d'assistance

odoo

Version - 01111261554





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
- Visioconference (Meet, Zoom, Teams, etc)
- Contrôle à distance (Anydesk Teamviewer, etc)
- WhatsApp et Télégram



Votre activité s'appuie sur Odoo au quotidien. Africa Digital Genius vous accompagne pour résoudre les incidents, aider vos utilisateurs et organiser les demandes d'évolution de votre solution.

Ce document vous permet de reconnaître votre besoin, de choisir le niveau d'assistance adapté à votre activité et de comprendre comment votre demande sera traitée. Votre fiche de souscription précise les sociétés, applications et environnements couverts, le pack retenu et ses conditions financières.

COMPRENDRE VOTRE DEMANDE

Vous souhaitez	Qualification et exemple	Prise en charge
Rétablir un fonctionnement prévu	Support incident : une facture ne se valide plus ou un calcul ne respecte pas une règle validée.	Diagnostic et correction selon le périmètre couvert ou la garantie.
Être aidé sur une fonction existante	Assistance : réaliser un inventaire ou comprendre un rapprochement bancaire.	Aide ponctuelle dans les limites du pack.
Obtenir une action courante	Demande standard : réinitialiser un accès ou créer un utilisateur avec un profil déjà défini.	Action prévue au catalogue, après autorisation.
Obtenir une action courante	Évolution : nouveau rapport, champ, automatisation ou niveau de validation.	Estimation et devis avant réalisation.
Obtenir une action courante	Projet : migration, déploiement d'une filiale ou intégration de plusieurs applications.	Cadrage et offre distincte.

Un ticket est l'enregistrement de votre demande et de son suivi. Il ne signifie pas automatiquement que la prestation est incluse. Vous décrivez votre besoin ; ADG confirme sa catégorie, sa couverture et la suite proposée.

Le repère essentiel est le fonctionnement convenu :

- Le rétablir relève du support
- Ajouter un résultat nouveau relève d'une évolution.

Une correction peut nécessiter du code et rester du support. Un simple paramétrage peut constituer une évolution.

CHOISIR VOTRE PACK

Choisissez selon votre dépendance à Odoo, votre volume de demandes et la rapidité de prise en charge recherchée. Le périmètre support, évolution et projet reste le même pour tous les packs.

Vous souhaitez	Essentiel	Prioritaire	Continuité
Crédit d'assistance mensuel	10 h	25 h	50 h
Être aidé sur une fonction existante	4 h ouvrées	2 h ouvrées	1 h ouvrée
Obtenir une action courante	8 h ouvrées	4 h ouvrées	2 h ouvrées
Obtenir une action courante	16 h ouvrées	8 h ouvrées	4 h ouvrées
Obtenir une action courante	24 h ouvrées	16 h ouvrées	8 h ouvrées
Obtenir une action courante	Toutes les 4 h ouvrées	Toutes les 2 h ouvrées	Chaque heure ouvrée
Obtenir une action courante	Chaque jour ouvré	Chaque jour ouvré	Deux fois par jour ouvré
Obtenir une action courante	Sur devis	1 visite, jusqu'à 3 h	2 visites, jusqu'à 3 h chacune
Bilan du service	Trimestriel	Mensuel	Mensuel avec revue

- *Essentiel répond à un besoin d'assistance régulier avec une attente tolérable.*
- *Prioritaire convient lorsque plusieurs équipes dépendent quotidiennement d'Odoo.*
- *Continuité apporte une mobilisation plus rapide et un suivi renforcé pendant les horaires couverts.*

HORAIRES ET LECTURE DES DELAIS

Les trois packs couvrent le lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure d'Abidjan, hors jours fériés en Côte d'Ivoire. Aucune astreinte ni intervention garantie hors horaires. Une demande reçue hors plage démarre à la prochaine ouverture.

Les heures ouvrées s'accumulent uniquement dans cette plage. La première réponse est une prise en charge qualifiée : premières actions ou informations nécessaires. L'accusé automatique ne suffit pas. Ce délai ne garantit ni résolution, ni arrivée sur site, ni disponibilité permanente du système.

Les visites incluses consomment le crédit mensuel : une visite de 3 h dans le pack Prioritaire laisse 22 h disponibles. Elles ne constituent pas des heures supplémentaires.

QUALIFIER ET TRAITER VOTRE DEMANDE

DEFINIR LE PERIMETRE ET LES CAS PARTICULIERS

Votre fiche client identifie les sociétés, sites, bases, versions Odoo, modules, développements et interfaces couverts. Le fonctionnement de référence est établi par la recette, les spécifications, la documentation ou un état des lieux accepté ; les anomalies connues y sont recensées.

Une fonctionnalité prévue mais non livrée est examinée au titre du projet et de la garantie.

Une demande mêlant correction et amélioration est séparée. L'aide après une erreur de saisie se distingue d'une reprise de données à estimer. La formation structurée, la migration et les nouveaux développements font l'objet d'une offre distincte.

Une évolution devient un projet selon son périmètre, ses interdépendances, les données à reprendre, les risques et le besoin de cadrage, formation et recette. ADG explique sa qualification. Pour un composant tiers, ADG distingue diagnostic, contournement, coordination et correction relevant de l'éditeur ; les frais supplémentaires nécessitent votre accord.

DETERMINER LA PRIORITE

Vous souhaitez	Essentiel
P1 - Critique	Activité essentielle interrompue, sans contournement acceptable.
P2 - Majeure	Fonction essentielle fortement dégradée ; activité partiellement maintenue.
P3 - Normale	Impact limité ou contournement acceptable.
P2 - Majeure	Assistance ou action standard sans interruption d'activité.

ADG confirme la priorité avec votre référent selon l'impact et l'urgence. Une évolution urgente conserve sa qualification et suit un planning distinct. Après diagnostic, ADG annonce un objectif de rétablissement pour P1 et P2, ou une échéance de traitement pour P3 et P4.

ENREGISTRER ET SUIVRE LE TICKET

Envoyez votre demande à support@adg.ci ou utilisez le portail indiqué dans votre fiche.

Précisez la société, la base, le besoin, les utilisateurs touchés et, si possible, une capture ou un scénario. Pour P1, appelez aussi le contact support de votre fiche en citant le numéro du ticket.

Téléphone, visioconférence et prise en main à distance complètent le suivi enregistré.

ADG enregistre, qualifie, confirme la couverture, puis intervient ou soumet un devis.

L'attente d'informations, d'accès ou d'autorisation indispensables est notifiée et suspend les objectifs de traitement concernés, sans effacer un retard de réponse. Une attente tierce est identifiée et suivie sans garantie du délai propre au tiers.

Après solution, vous disposez de 5 jours ouvrés pour vérifier. Après relance et expiration de ce délai, le ticket est clôturé. La même anomalie persistante peut être réouverte sous 10 jours ouvrés ; ensuite, un ticket lié est créé. Les garanties applicables restent préservées.

Tout désaccord ou risque majeur est soumis au responsable de service ADG et à votre référent.

GERER LES HEURES ET LES INTERVENTIONS

Le temps réellement travaillé de diagnostic, assistance, tests et intervention est tracé par ticket. Le cumul par ticket et période est arrondi au quart d'heure supérieur une seule fois, à la clôture ou au bilan mensuel, sans double décompte. La mobilisation simultanée de plusieurs intervenants avec cumul de leurs temps nécessite votre accord préalable.

Ne sont pas décomptés : les attentes, affectations administratives, devis, bilans inclus, corrections sous garantie et reprises imputables à une intervention défectueuse ADG. Chaque consommation précise le ticket,

l'action et la durée. Un même incident conserve son identité quelle que soit sa durée.

ANTICIPER LES DEPASSEMENTS

ADG vous alerte à 80 % et avant dépassement prévisible. Sans crédit, l'enregistrement, la qualification et la réponse restent assurés. Les travaux supplémentaires attendent votre accord ou un plafond préautorisé, y compris pour P1 ; les objectifs de traitement sont suspendus après notification. Aucun supplément n'est facturé sans autorisation.

ORGANISER UNE VISITE

L'assistance à distance est privilégiée. Une visite est planifiée lorsque sa nécessité est confirmée, dans les horaires couverts.

Pour les visites incluses, les déplacements sont compris dans la zone d'Abidjan définie à la souscription et le trajet ne consomme pas le crédit. Toute visite supplémentaire ou hors zone nécessite un devis. Une visite non utilisée ne se transforme pas en heures.

RESPONSABILITES ET SUIVI DU SERVICE

ADG qualifie, intervient, trace les travaux et informe des blocages. Vous désignez les référents et approbateurs, fournissez les accès nécessaires, autorisez les opérations sensibles, vérifiez les résultats et signalez les modifications réalisées par vos équipes ou prestataires.

Les accès sont limités au nécessaire et les informations protégées. Avant un changement sensible, les Parties prévoient autorisation, sauvegarde adaptée, tests et retour arrière. Votre fiche répartit les responsabilités de sauvegarde, vérification et restauration ; les dispositions de confidentialité et de traitement des données sont fixées au contrat.

Le bilan présente les tickets, délais, consommations, récurrences et actions proposées. La revue Continuité attribue un responsable et une échéance aux actions retenues. Une nouvelle fonctionnalité rejoint le support après acceptation, documentation, mise à jour du périmètre et confirmation de sa date de couverture, sans hausse automatique du crédit.

SOUSCRIPTION

Le prix, les taxes, la durée, le paiement, le renouvellement et les préavis figurent dans la proposition commerciale et votre contrat. Les crédits restent mensuels quelle que soit la périodicité de paiement. Tout changement de pack ou de périmètre est confirmé par écrit ; le contrat et ses conditions particulières précisent les règles applicables.

Tableau des coûts périodiques

Periode	Mensuel	Trimestriel	Semetriel	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 assistance : support@adg.ci - Email : info@adg.ci

Site internet : www.odoo.adg.ci

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

odoo
Silver Partner