

Convention de soutien standard

Semestre 1, 2022

Version 3.0.1.22

Janvier 2022

Sommaire

1	Introduction	3
2	Définitions	3
3	Description des services de soutien	5
3.1	Processus pour une demande de soutien	5
3.2	Activités et responsabilités de soutien	6
3.3	Services de soutien supplémentaires	8
4	Contacts de soutien désignés par le Client (CDSC)	9
5	Délivrance des tickets et Degrés de gravité	9
5.1	Délivrance des tickets	9
5.2	Degrés de gravité des tickets	10
6	Niveaux de service	10
6.1	Engagement envers les temps de réponse	10
6.2	Objectifs de Temps de Résolution	11
6.3	Rapport sur le niveau de service	11
6.4	Considérations pour les temps de réponse	11
7	Heures de soutien, Langues et Coordonnées	12
7.1	Heures de soutien et langues	12
7.2	Considérations pour les heures de soutien	12
7.2.1	Jours fériés publics régionaux et généralement acceptés	12
7.3	Coordonnées du soutien	12
7.3.1	Soutien téléphonique	12
7.3.2	Portail de délivrance des tickets sur Web	12
8	Traitement des tickets prioritaires - IMS	13
8.1	Demande par téléphone	13
8.2	Demande via le portail de délivrance des tickets sur Web (IMS)	14
8.3	Considérations pour le traitement des tickets prioritaires	14
	Annexe A: Tâches de soutien standard	15
	Annexe B: Tâches de soutien non-standard	20

1 Introduction

Le document Convention de Soutien Standard Proactis (Proactis Standard Support Agreement (SSA)) décrit les principes et les pratiques concernant les services de support disponibles pour les utilisateurs de toutes les applications Proactis.

2 Définitions

- “Soutien de base” est le niveau standard de services de soutien rendus au Client dans le cadre de la Convention.
- “Soutien standard” est l’ensemble des tâches de soutien standard connues couvertes dans le cadre de la Convention.
- “Soutien non-standard” est l’ensemble des tâches de soutien connues et non définies qui ne sont pas couvertes dans le cadre de la Convention.
- “Utilisateur final” est l’Acheteur ou le Fournisseur du Client qui utilise les applications ou les services de Proactis.
- “Soutien à l’Utilisateur final (L1)” est le premier, ou initial, point de contact pour le Client ou les Utilisateurs finaux du Client qui ont des questions au sujet de la navigation d’application, de la fonctionnalité ou des messages d’erreur.
- “Soutien technique” est l’ensemble des services de bris/réparation qui sont rendus pour des applications Proactis spécifiques et qui consiste en : Service d’assistance à la clientèle, Équipes de soutien du deuxième niveau (L2) et Équipes de soutien du troisième niveau (L3) de Proactis.
- “Soutien global au Client ” ou “GCS” réfère à la branche chez Proactis responsable d’assurer un soutien technique.
- “Demande de soutien” signifie une interruption de service, une erreur de système, un problème, une question ou autre demande de renseignements concernant les applications Proactis pour lesquelles l’Utilisateur final a besoin d’assistance.
- “Ticket” est une demande de soutien qui a été rapportée au soutien technique de Proactis et enregistrée dans le portail de délivrance des tickets sur Web de Proactis. Un ticket est la méthode officielle utilisée par le Client pour informer Proactis d’un problème.
- “Soutien téléphonique” signifie les communications assurées au Client au moyen d’un système téléphonique.
- “Soutien par courriel” signifie les communications assurées au Client au moyen des médias de messagerie électronique.
- “Portail de délivrance des tickets sur Web” signifie les communications assurées au moyen du Système de gestion des tickets de Proactis et qui porte présentement le nom de “IMS”.
- “Langue du soutien” signifie une communication assurée au moyen du soutien téléphonique, du soutien par courriel ou du soutien par ticket du portail sur Web” qui est en anglais, en français, en allemand, en espagnol, en chinois ou en portugais.
- “Notifications” sont des communications informatives ou instructives envoyées par Proactis au Client ou aux Utilisateurs finaux du Client.



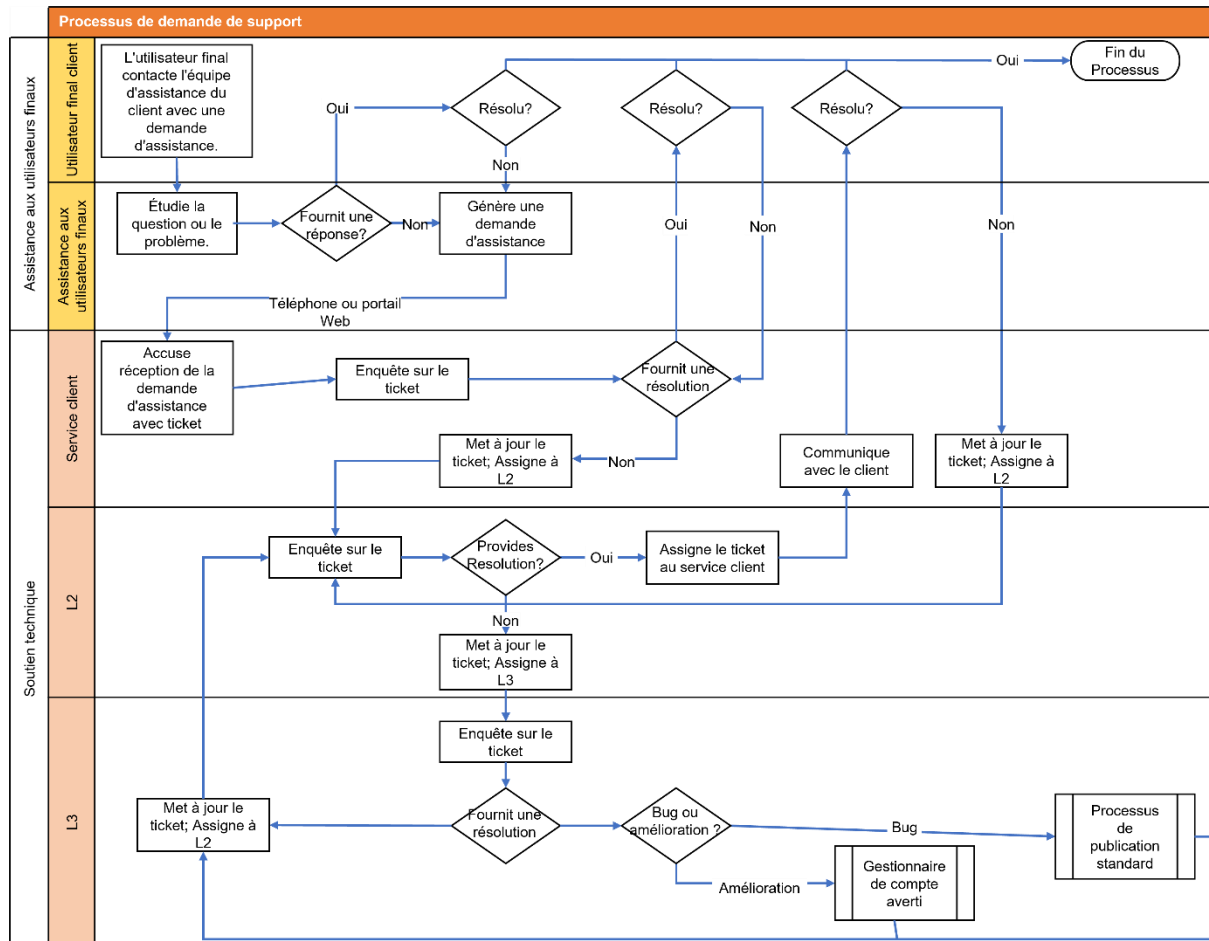
- “Niveaux de service” sont les objectifs de performance fixés du système ou du service qui ont été mutuellement convenus par le Client et Proactis.
- “Rapports mensuels” est un ensemble de documents produits par Proactis qui sont fournis au Client dans le but de communiquer le rendement des niveaux de service.
- “Surveillance continue” est le processus de vérifier de manière proactive l’avancement ou le statut des transactions à l’intérieur d’un système.
- “Personnalisé” signifie conçu spécifiquement pour le Client ou l’Utilisateur final du Client selon les exigences du Client.
- “Administrateur” signifie la personne, le groupe de personnes ou la société nommée par le Client qui est responsable du côté du Client de l’organisation technique et de l’administration du compte, ce qui comprend l’enregistrement des Utilisateurs finaux et l’administration de l’accès à la plateforme du Client et des Utilisateurs finaux.
- “Maintenance” signifie ajouter, retirer, modifier ou mettre à jour les éléments de données individuels, les fichiers, les comptes Utilisateur final, les documents ou le routage de documents.
- “Escalade” signifie d’intensifier l’attention sur un ticket en particulier à cause de l’impact sur les affaires, d’un niveau de service faible ou d’un soutien inadéquat.
- “Gestionnaire de compte opérationnel” est une ressource à plein temps nommée par Proactis et attitrée au Client afin de faciliter les services de soutien.
- “Contacts de soutien désignés par le Client” sont deux ressources à plein temps nommées par le Client et attitrées par le Client afin de faciliter les services de soutien.
- “Disponibilité” est le temps de disponibilité mesurable des solutions de Proactis après avoir considéré la maintenance systématique et la maintenance de routine.
- “Temps de réponse” est le temps entre la création du ticket et l’accusé de réception du ticket. “Gravité” est l’impact relatif d’un ticket sur les systèmes ou sur les processus d’affaires du Client.
- “Mise à jour” est un ensemble de modifications provisoires (service pack), un correctif (patch), ou une réparation à chaud (hot fix) que Proactis met à la disposition du Client dans le cadre du modèle SaaS.
- “Mise à niveau” est le remplacement d’un produit avec une version plus récente du même produit.
- “Sortie d’un correctif” est une mise à jour installée entre les dates normales de sortie standard pendant la maintenance planifiée du système.
- “Sortie standard” signifie une mise à jour installée selon un calendrier publié de nouvelles versions.
- “Interruption de service non prévue” est définie comme une période non prévue au cours de laquelle le service est interrompu et non utilisable.
- “Interruption de service prévu” est le temps en minutes non disponibles au cours duquel le service est interrompu pendant une période de maintenance systématique.
- “Période de maintenance systématique” est une période de maintenance planifiée ou régulière des systèmes de Proactis au cours de laquelle un ou plusieurs systèmes ne sont pas accessibles au Client.



3 Description des services de soutien

3.1 Processus pour une demande de soutien

Proactis assurera un soutien technique pour toutes les applications dans le cadre utilisant le processus de soutien suivant:



3.2 Activités et responsabilités de soutien

Domaine de soutien	Activités	Service de Responsabilité	
		Proactis	Client
Utilisateur final du Client	Responsable de <ul style="list-style-type: none"> a. Faire monter la solution des demandes de soutien à l'Équipe de soutien de l'Utilisateur final b. Exécuter les actions recommandées et confirmer la résolution pour les tickets en temps opportun 		X
Soutien de l'Utilisateur final	Responsable de <ul style="list-style-type: none"> a. Centralisation des demandes de soutien et/ou tickets de l'Utilisateur final b. Enquête initiale et (lorsque cela est possible) recommandation pour une résolution c. Création d'un ticket auprès du Service d'assistance à la clientèle de Proactis via appel téléphonique ou portail Web d. Suivi de l'Utilisateur final, au besoin 		X
Service d'assistance à la clientèle de Proactis	Responsable de <ul style="list-style-type: none"> a. Répondre selon les niveaux de service b. Centralisation des demandes de soutien ou des tickets du Client c. Enquête initiale et recommandation pour une résolution d. Transférer les tickets qui ne peuvent être résolus par le Service d'assistance à la clientèle vers l'Équipe L2 de Proactis e. Mettre les mises à jour à l'épreuve et/ou faire le suivi auprès du Client et de l'Utilisateur final du Client, selon le besoin f. Soutien satisfaisant du ticket g. Fermeture du ticket 	X	
Équipe L2 de Proactis	Responsable de <ul style="list-style-type: none"> a. Faire l'enquête technique b. Mettre à jour le ticket avec les étapes recommandées pour sa résolution c. Transférer le ticket diagnostiqué au Service d'assistance à la clientèle pour faire le suivi 	X	

	d. Transférer les tickets qui ne peuvent être résolus par l'Équipe L2 vers l'Équipe L3 de Proactis		
Équipe L3 de Proactis	<p>Responsable de</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Faire l'enquête technique b. Mettre à jour le ticket avec les étapes recommandées pour sa résolution c. Transférer le ticket diagnostiqué au Service d'assistance à la clientèle pour faire le suivi d. Déterminer si le ticket est une défectuosité d'application (Bogue) ou une modification de conception (Demande d'amélioration) <ul style="list-style-type: none"> - Les bogues seront évalués sur la base de la gravité du ticket et programmés dans la sortie standard - Les demandes d'amélioration seront transférées au Gestionnaire des comptes de Proactis pour une discussion avec le Client. e. Le ticket sera mis à jour et fermé. 	X	
Contacts de soutien désignés par le Client (CDSC)	<p>Responsable de</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Faciliter le processus de soutien entre Proactis et les Utilisateurs finaux du Client en faisant le suivi auprès des Utilisateurs finaux du Client au sujet des tickets ouverts afin d'obtenir des renseignements supplémentaires, mises à jour et/ou confirmation de résolution de problème b. Point d'escalade unique pour les Utilisateurs finaux du Client (voir Section 8 – Traitement des tickets prioritaires) c. Recevoir et communiquer les notifications proactives d. Administrer les Utilisateurs du portail du Client 		X
Gestionnaire de compte stratégique (SAM)	<p>Responsable de</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gestion du compte général b. Discussions commerciales, y compris les demandes d'amélioration c. Recommander des produits et/ou services pour aider le Client à atteindre un rendement sur le capital investi d. Point d'escalade lorsque les processus de traitement des tickets standards et prioritaires n'ont pas réussi à répondre aux ENS du Client 	X	

3.3 Services de soutien supplémentaires

Proactis assurera les services supplémentaires suivants dans le cadre du soutien standard:

Service Area	Description of Service	Service Responsabilité	
		Proactis	Client
Surveillance continue des transactions	Examiner l'état des documents dans les Applications SAP hébergées par Proactis et The Business Network	X	
	Résoudre et traiter à nouveau les erreurs et/ou les transactions ayant échoué qui sont le résultat d'interruptions, de mauvaises configurations ou de bogues du système de Proactis	X	
	Notifier l'expéditeur et/ou le receveur lorsque des transactions ont échoué	X	
	Résoudre et traiter à nouveau les erreurs et/ou les transactions ayant échoué qui sont le résultat d'interruptions, de disponibilité, mauvaise configuration ou bogues du système du Client		X
	Notifier l'expéditeur lorsque des transactions par télécopie ou courriel ont échoué	X	
	Traiter à nouveau les transactions par télécopie ou courriel qui ont échoué	X	
	Livraison des transactions par télécopie ou par courriel échouées qui ne peuvent être traitées à nouveau		X
Notifications proactives	Notifier le Client des interruptions de service non planifiées pour les perturbations de service qui durent plus de 30 minutes consécutives (1), (2)	X	
	Notifier le Client des interruptions de service prolongées planifiées dans un délai de dix (10) jours ouvrables de l'événement planifié. (3)	X	
	Fournir au client des notes de pré-version deux (2) jours ouvrables avant le UAT freeze d'une version planifiée	X	
	Fournir au client les notes de version finales deux (2) jours ouvrables avant la mise en service d'une version planifiée	X	
	Notifier le Client des divers événements qui, selon Proactis, font partie de la communication du mandat (mises à niveau, changements de politique, etc.)	X	

Maintenance adaptateur Proactis	Fournir au client l'adaptateur Proactis (le cas échéant)	X	
	Installation, mise à jour/mise à niveau et essai de l'adaptateur Proactis		X
	Mise à jour et maintenance du/des fichier(s) de consultation des données de base XML		X
	Mise à jour et maintenance des certificats (le cas échéant)	X	

(1) Proactis fera parvenir des notifications pour les interruptions de services non planifiées dans un délai d'une (1) heure après le début d'un événement qui se produit durant les heures normales de soutien. Les notifications seront envoyées aux CDSC et à la liste des notifications d'interruption du Client.

(2) Proactis ne fera pas parvenir de notifications pour les événements d'interruption de services non planifiées qui se produisent en-dehors des heures normales de soutien; toutefois, l'événement d'interruption non planifié sera mentionné dans le Rapport du niveau de service pour faire un suivi de la disponibilité du système.

(3) Compte tenu du caractère des correctifs d'urgence et/ou de sécurité, les communications concernant les interruptions seront fournies avec autant de temps d'avance qu'il sera raisonnablement possible de le faire.

4 Contacts de soutien désignés par le Client (CDSC)

Le Client assignera deux (2) ressources nommées, une primaire et un remplaçant, pour être les Contacts de soutien désignés par le Client afin de:

1. Aider à la relation de soutien entre le GCS de Proactis et le Client, le bureau d'aide aux Clients, l'Utilisateur chevronné et la communauté des Utilisateurs finaux
2. Initier et gérer le processus de traitement des tickets prioritaires
3. Distribuer les notifications proactives aux Utilisateurs finaux du Client (le cas échéant)
4. Coordonner les événements de formation pour le groupe de soutien au Client de niveau 1
5. Assurer un suivi approprié et une rétroaction de l'Utilisateur final du Client
6. Gérer la liste des notifications d'interruption du Client

5 Délivrance des tickets et Degrés de gravité

5.1 Délivrance des tickets

Afin de pouvoir initier le processus de soutien, le Client doit notifier le Service d'assistance à la clientèle de Proactis d'une demande de soutien en téléphonant pour un soutien ou en créant une demande de soutien via l'outil de délivrance des tickets sur le portail Web de Proactis. Dans les deux cas, le Client recevra un numéro de ticket de référence pour pouvoir suivre l'avancement de la demande de soutien.



Le personnel de Proactis n'est pas responsable de créer et ne créera pas de ticket dans le propre outil de délivrance de tickets des clients.

5.2 Degrés de gravité des tickets

Les tickets de soutien sont classés en fonction de la gravité ou des niveaux d'impact sur les systèmes ou les processus d'affaires du Client.

Degrés de gravité	Définition
Sev 1	Indisponibilité totale de l'application Production ou mauvais fonctionnement répétitif à l'intérieur de l'application Production causant un impact sur l'exploitation de l'entreprise s'il n'est pas promptement restauré.
Sev 2	Problèmes reproductibles qui affectent le fonctionnement des composantes à l'intérieur de l'application, ou incohérences des données. Aucune solution de contournement disponible
Sev 3	Problèmes reproductibles ou intermittents qui affectent le fonctionnement des composantes à l'intérieur de l'application, ou incohérences de données. Solution de contournement disponible.
Sev 4	Demandes pour renseignements, soutien sur les capacités d'application et autres tickets qui ne correspondent pas à Sev 1, Sev 2 ou Sev 3.

6 Niveaux de service

6.1 Engagement envers les temps de réponse

Proactis fournit un engagement pour les temps de réponse sur une base individuelle s'appuyant sur le degré de gravité du ticket

Degrés de gravité	Temps de réponse	Objectif de rendement
Sev 1	1 heure ouvrable	90% des Tickets
Sev 2	4 heures ouvrables	
Sev 3	8 heures ouvrables	
Sev 4	72 heures ouvrables	



6.2 Objectifs de Temps de Résolution

Proactis utilisera le mieux ses moyens pour résoudre les tickets selon le tableau suivant.

Niveau de sévérité	Objectif de Résolution
Sev 1	1 jour ouvrable (8 heures)
Sev 2	3 jours ouvrables (72 heures)
Sev 3	10 jours ouvrables (80 heures)
Sev 4	Pas d'objectif – du mieux possible

6.3 Rapport sur le niveau de service

Proactis fournira des rapports mensuels sur le niveau de service au Client au plus tard dix (10) jours après le dernier jour du mois. Les rapports sur le niveau de service résumeront les réalisations dans les domaines suivants

- Disponibilité mensuelle du système
- Durée des interruptions non planifiées par application
- Rendement des temps de réponse des tickets

Les rapports seront livrés dans le format Microsoft PowerPoint™ aux contacts de soutien désignés par le Client (CDSC). Dans l'éventualité où Proactis décidait de développer une fonctionnalité pour l'établissement des rapports de niveau de service à l'intérieur du système de gestion des appels, Proactis cessera de fournir les rapports Microsoft PowerPoint™ et fournira aux CDSC les moyens pour extraire les renseignements similaires selon les besoins.

6.4 Considérations pour les temps de réponse

- Les temps de réponse ne s'appliquent pas durant la fermeture des bureaux lors des jours fériés publiés ou des catastrophes naturelles et/ou autres événements exceptionnels non planifiés.
- Proactis ne garantit pas la résolution des tickets durant la période du temps de réponse, seulement l'accusé réception du ticket de soutien.



7 Heures de soutien, Langues et Coordonnées

7.1 Heures de soutien et langues

Région	Heures locales	Fuseau horaire	Langues
Asie	Lun - Ven, 07 h. 00 à 17 h. 00	GMT + 8h. (Manille)	Anglais, Chinois ⁽⁵⁾
Europe	Lun - Ven, 07 h. 00 à 17 h. 00	GMT + 1h. (Bruxelles)	Anglais, Français, Allemand ⁽⁵⁾
Amériques	Lun - Ven, 07 h. 00 à 17 h. 00	GMT – 6h. (Houston)	Anglais, Espagnol, Portugais ⁽⁵⁾

(5) Les langues d'assistance sont généralement disponibles au sein du service client Proactis (niveau 1). Proactis L2 et Proactis L3 sont uniquement en anglais.

7.2 Considérations pour les heures de soutien

Le soutien technique Proactis est généralement disponible 24/5, avec les considérations suivantes.

7.2.1 Jours fériés publics régionaux et généralement acceptés

Région	Jour férié
Asie	Selon l'utilisation locale et la législation locale. Maximum 5 jours / années, incluant : Noël, jour de l'An, Pâques.
Europe	Noël, jour de l'An, Pâques, jour de l'Ascension, dimanche de la Pentecôte, fête du Travail dans le cas de la législation régionale (Belgique).
Amériques	Noël, jour de l'An, Pâques, Jour de l'Indépendance des États-Unis, Action de grâce et Jour du Souvenir.

7.3 Coordonnées du soutien

7.3.1 Soutien téléphonique

Le soutien technique peut être joint en appelant l'un des numéros figurant sur la liste que l'on trouve au:

<https://www.proactis.com/fr/contact-fr/>

7.3.2 Portail de délivrance des tickets sur Web

Les CDSC auront accès au portail de délivrance des tickets sur Web, connu sous le nom de "IMS", afin de créer et gérer les tickets de soutien. On peut obtenir l'accès à l'IMS en utilisant l'adresse URL suivante

<https://ims.hubwoo.com/ims/ssc.html?scene=login.sceneLoginCustomer>



8 Traitement des tickets prioritaires - IMS

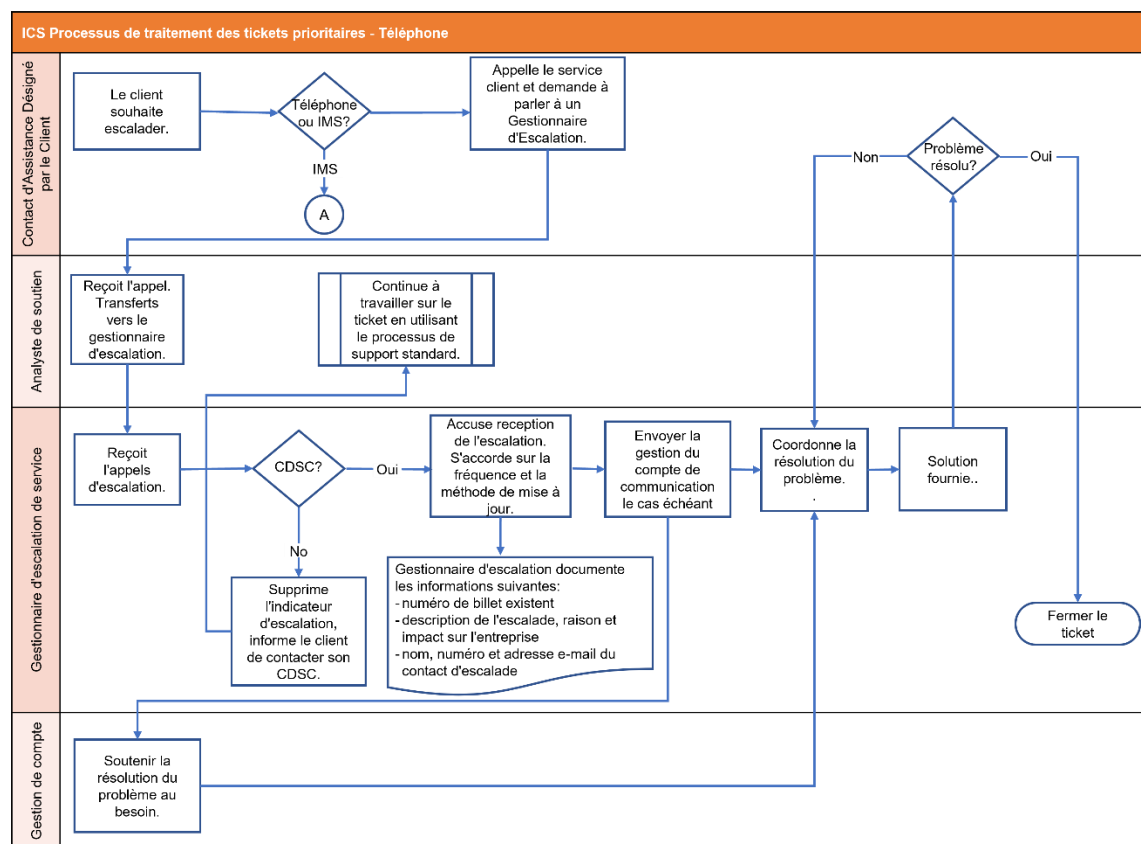
Le processus pour le traitement des tickets prioritaires permet au Client d'escalader les tickets de soutien existants à cause d'un impact sur l'entreprise, d'ENS manqué ou d'un processus de soutien au point mort.

Le processus pour le traitement des tickets prioritaires ne modifie pas les niveaux de service existants, ni ne garantit-il ou ne laisse-t-il entendre que Proactis est capable de fournir une résolution accélérée pour des problèmes qui ont été signalés comme étant "Prioritaires". L'intention de ce processus est de fournir au Client un mécanisme pour identifier des problèmes exceptionnels auprès du personnel de la gestion du soutien.

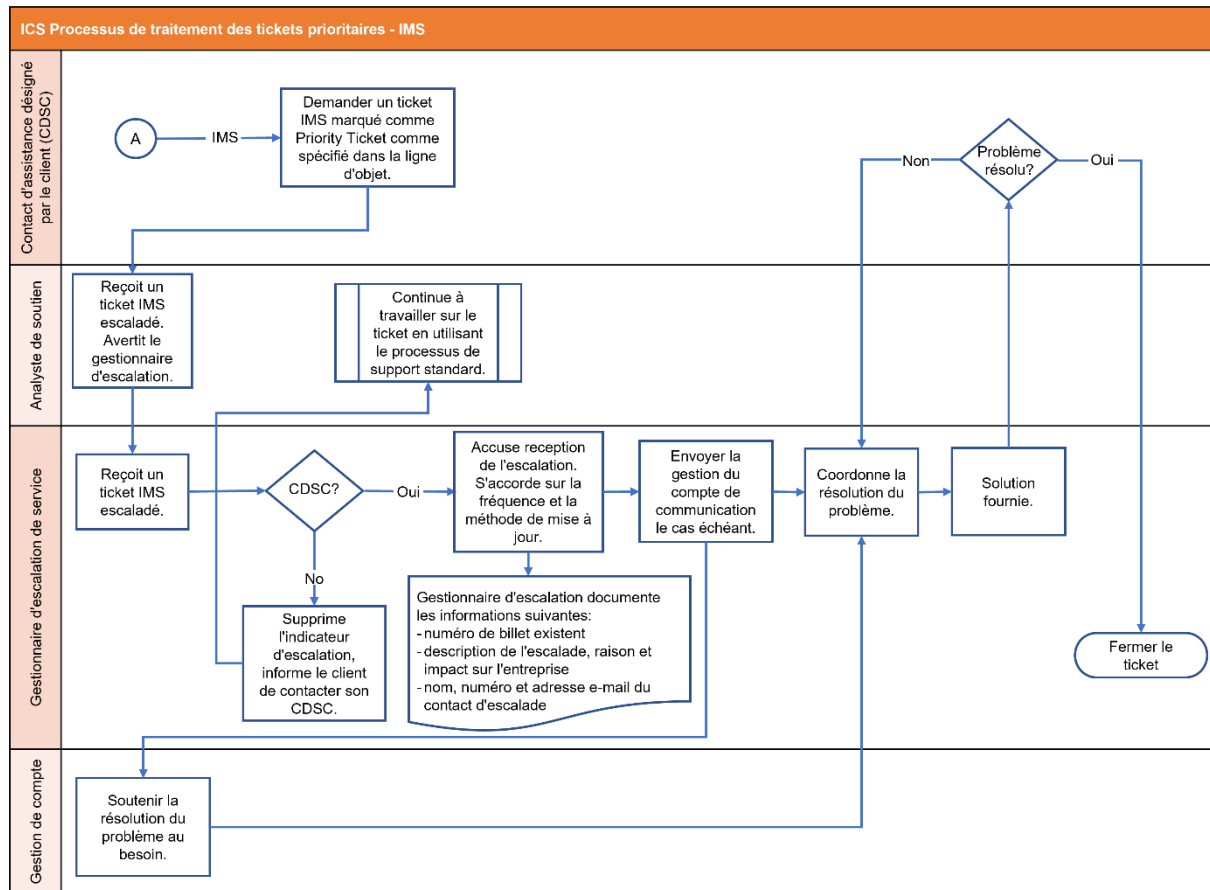
Par souci de clarté, le processus du traitement des tickets prioritaires doit être utilisé comme une exception à des fins d'escalade. Proactis se réserve le droit de révoquer la capacité du Client à utiliser ce processus en tout temps.

Les CDSC peuvent initier le processus du traitement des tickets prioritaires en appelant le Service d'assistance à la clientèle (Section *Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.*) ou via le portail de délivrance des tickets sur Web nommé "IMS" (Section **8.2 Demande via le portail de délivrance des tickets sur Web (IMS)**)

8.1 Demande par téléphone



8.2 Demande via le portail de délivrance des tickets sur Web (IMS)



8.3 Considérations pour le traitement des tickets prioritaires

- Seuls les tickets de soutien existants peuvent être marqués pour un traitement prioritaire Les tickets.
- Sev 1 et Sev 2 sont désignés comme étant des tickets prioritaires par défaut.
- Seuls les CDSC du Client peuvent initier le processus du traitement des tickets prioritaires.
- Disponibles seulement durant les heures normales de soutien, tel que défini à la Section **7.1** Heures *de soutien et langues*.

Annexe A: Tâches de soutien standard

Le tableau A-1 énumère les tâches de soutien standard et identifie la partie responsable de compléter chaque tâche dans le cadre de la présente convention.



Note : cette liste n'est pas exhaustive et, comme tel, les tâches de soutien qui n'y sont pas décrites sont considérées non-standard jusqu'à ce que le Client et Proactis se soient mutuellement entendus sur la responsabilité.

Domaine	Catégorie	Tâches de soutien standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
Soutien général	Comment questionner	Accès à l'application	C					
		Créer, modifier et supprimer des événements, fichiers de données ou transactions	C					
		Modifier les paramètres et/ou les attributs de l'Utilisateur	C					
		Accès aux Guides de l'utilisateur des applications standard (en anglais, français, allemand, espagnol)	P					
		Aider à corriger les messages d'erreurs connus	C					
	Erreur de l'application	Problèmes techniques limitant le traitement des transactions	P					
		Défectuosités de logiciel à l'intérieur du périmètre de contrôle de Proactis	P					
		Erreur associée aux données fournies par le Client	C					
Administration	Administration du compte utilisateur	Activer/désactiver les comptes Utilisateur	C					
		Modifier/réinitialiser le mot de passe	C					
		Modifier les renseignements du profil d'Utilisateur (coordonnées, courriel, etc.)	C					

Domaine	Catégorie	Tâches de soutien standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
		Ajouter/supprimer des rôles	C					
		Bloquer/débloquer les Utilisateurs	C					
		Modifier les préférences du compte (notifications, attributs, etc.)	C					
	Administration du profil de la société	Maintenir les attributs de connexion		P				
		Maintenir les relations		P				
		Gérer les données spécifiques à l'Acheteur		P				
		Relier les sociétés		P				
		Gestion des fichiers connecteurs		P				
		Maintenir les organisations d'achat		P				
	Administration des flux de travail	Administration du flux de travail Acheteur	C					
		Administration du flux de travail Budget	C					
		Administration du flux de travail Catégorie	C					
		Administration du flux de travail Document	C					
	Administration du catalogue	Affecter des catalogues aux vues			C			C
		Publier, supprimer et/ou sortir les catalogues			C			C
		Ajouter, supprimer ou maintenir les fichiers d'enrichissement			C			C
		Affecter un utilisateur fournisseur à des entités d'achat (Quick Quote)			C			
		Maintenance de la classification (UNSPSC, eClass, personnalisée, etc.)			C			
		Supprimer les relations catalogues			P			

Domaine	Catégorie	Tâches de soutien standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
		Gestion des alertes		C	C			
	Administration fournisseur	Nommer un fournisseur	C				C	
		Créer, modifier, supprimer les comptes fournisseur		P	P		C	
		Ajouter, modifier, supprimer les Utilisateurs		F	F	F	C	
		Charger les catalogues, mots clés ou fichiers de données	S					
Formation	Formation Client	Formation de l'utilisateur final du Client	C					
		Documentation de l'utilisateur final du Client	C					
	Formation Administrateur	Formation des Administrateurs	C					
		Formation sur le flux de travail	C					
	Formation tierce partie	Formation du tiers fournisseur de soutien	C					
		Tiers utilisateur final	C					
	Formation fournisseur	Formation sur les applications fournisseur	C					
		Télécharger vers l'amont/vers l'aval les catalogues	C					
		Documentation sur les applications fournisseur	C					
Surveillance continue	Systèmes Proactis	Surveillance continue des erreurs de transmission de documents	P					
		Retraitement / 2e livraison de documents erronés (le cas échéant)	P					
		Notification des documents erronés	P					
		Corriger et renvoyer les documents erronés (le cas échéant)	P					

Domaine	Catégorie	Tâches de soutien standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
		Surveillance continue pour les certificats expirés installés sur les systèmes de	P					
		Proactis	C					
	Systèmes Client	Surveillance continue des erreurs de transmission de documents	C					
		Surveillance continue des sites externes Punchout	C					
		Retraitement / 2e livraison de documents erronés (le cas échéant)	C					
		Notification des documents erronés	C					
		Corriger et renvoyer les documents erronés (le cas échéant)	C					
	Systèmes Fournisseur	Surveillance continue des erreurs de transmission de documents	F					
		Surveillance continue des sites externes Punchout	F					
		Retraitement / 2e livraison de documents erronés (le cas échéant)	F					
		Notification des documents erronés	F					
		Corriger et renvoyer les documents erronés (le cas échéant)	F					
Configuration	Gestion des données de base	Données de base comptables	C					
		Données de base budgétaires	C					
		Données de base du Vendeur	C					
		Rapport d'erreur du chargement des données de base	P					
Gestion des versions	Documentation des	Document des services de base (Publié deux fois l'an - en anglais, français et allemand)	P					

Domaine	Catégorie	Tâches de soutien standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
	nouvelles versions							
Soutien intergiciel	Adaptateur fourni par Proactis	Mettre à jour et maintenir les certificats (le cas échéant)		P				
		Mettre à jour et maintenir le(s) fichier(s) de consultation des données de base		C				
		Fournir l'adaptateur		P				
		Installation, essai et/ou mise à niveau de l'adaptateur		C				
	Adaptateur fourni par le Client	Mettre à jour et maintenir les certificats (le cas échéant)		C				
		Mettre à jour et maintenir le(s) fichier(s) de consultation des données de base		C				
		XML		C				
		Créer ou mettre à jour le(s) mappage(s)		C				
Matrice des responsabilités : C = Client, P = Proactis, F = Fournisseur du Client								

Tableau A-1: Tâches de soutien standard

Annexe B: Tâches de soutien non-standard

Le tableau B-1 énumère les tâches de soutien non-standard qui, par définition, ne seront pas rendues au Client dans le cadre de la présente convention



Cette liste n'est pas exhaustive et, comme tel, les tâches de soutien qui n'y sont pas décrites sont considérées non-standard jusqu'à ce que le Client et Proactis se soient mutuellement entendus sur la responsabilité.

Proactis peut être en mesure d'offrir un soutien pour les tâches de soutien non-standard dans le cadre d'un paiement à l'acte. Contactez votre Gestionnaire de compte Proactis pour la disponibilité et les prix.

Catégorie	Tâches de soutien non-standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
Gestion du soutien	Soutien L1	X					
	Niveaux de services non-standard	X					
	Soutien des langues non-standard	X					
	Gestionnaire de compte opérationnel (avocat de soutien)	X					
	Numéro de téléphone du soutien à plein temps	X					
	Ligne fournisseur non-standard du pays	X					
	Création de ticket via courriel	X					
Soutien avancé de catalogue	Création des vues de catalogue			X			X
	Création et maintenance de la vérification de routine			X			
	Soutien technique FTP			X			
	Configuration de formulaires intelligente			X			
	Maintenance de la classification (UNSPSC, eClass, personnalisée, etc.)			X			
	Mise sur pied / maintenance de fournisseurs de recherche Punchout			X			
	Mise sur pied / maintenance de fournisseurs de recherche de background			X			
	Activation du Quick Quote			X			

Catégorie	Tâches de soutien non-standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
	Activer les caractéristiques de disponibilité générale sur demande (Modèle de vues,			X			
Changements de la structure organisationnelle	Création / maintenance du profil Acheteur			X			
	Création, maintenance et suppression du code de société	X					
	Maintenance de l'adresse de livraison	X					
	Création / modification du code de site	X					
	Périmètre du « Pour le compte de »					X	
Maintenance des données de base	Création / modification du flux de travail	X					
	Création / modification de la définition des données comptables	X					
	Création / modification des catégories de produits	X					
	Téléchargement vers l'aval des données de base	X					
	Notifications de courriels personnalisées	X					
Maintenance d'utilisateur administrée par Proactis	Création / modification d'Utilisateur	X					
	Affectation des rôles à l'Utilisateur	X					
	Maintenance des attributs de l'Utilisateur (société, adresse, vues de catalogue, etc.)	X					
Établissement de rapports personnalisés	Rapports IRC personnalisés	X					
	Rapports sur les applications personnalisés	X					
Mappage personnalisé	Pré-mappage ou post-mappage personnalisé				X		
	Boîte de mappage personnalisée				X		
Soutien pour l'adaptateur fourni par Proactis	Soutien pour l'installation et/ou la mise à niveau de l'adaptateur		X				
Marquage et formatage	Créer ou modifier les logos sur les documents	X					
	Créer ou modifier les éléments d'un document (p. ex. En-tête de bon de commande,	X					
Modifications de l'interface utilisateur	Créer ou modifier les logos de l'interface Utilisateur	X					
	Créer ou modifier les champs de l'interface Utilisateur	X					

Catégorie	Tâches de soutien non-standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
Établissement de rapports	Production de rapports personnalisés ou de rapports ad-hoc et/ou extraction de données.	X					
	Modification de l'établissement de rapports standard	X					
	Rapport IRC et/ou ENS non-standard	X					
Soutien réactif à l'Acheteur	Accès au système					X	
	Guides de la formation exigée					X	
	Rappel des définitions et manière de modifier : RFX / Fonctionnalités d'enchères					X	
	Ajout de collaborateurs					X	
	Récupération de rapports standards					X	
	Récupération de réponses / propositions					X	
	Comment créer une deuxième ronde ou une enchère à partir d'une première ronde de					X	
	DP (demande de proposition)					X	
Soutien réactif au Fournisseur	Accès au système					X	
	Guides de la formation exigée					X	
	Rappel des définitions et manière de télécharger les éléments d'événement					X	
	Ajout de pièces jointes					X	
	Récupération de rapports standards					X	
	Utilisation de la fonction Exporter/Importer sur les postes					X	
	Utilisation de la fonction Exporter/Importer sur les attributs entrés du vendeur					X	
	Comprendre les erreurs « Questions/réponses obligatoires »					X	
	Comment soumettre la proposition de prix /réponse finale					X	
	Comment soumettre des pré-offres aux enchères					X	
	Exporter/Importer pré-offres aux enchères					X	
	Comment soumettre des offres aux enchères					X	
	Comment interpréter la surveillance continue des enchères du fournisseur					X	

Catégorie	Tâches de soutien non-standard	Toutes solutions	Collaboration sur documents	Catalogue et Search	Échange des données de base	Marketing & Sourcing	Acheter et Vendre
	Accéder aux rapports d'enchères et offres finales du fournisseur					X	
Soutien proactif à l'Acheteur	Création de RFX / Enchères eSource et surveillance continue des événements					X	
	Invitation individuelle et personnalisée au fournisseur					X	
	Formation de l'Acheteur (Formation d'acheteurs spécifiques liée aux événements à distance)					X	
	Envoi de suivis aux fournisseurs afin d'identifier proactivement les points de blocage					X	
	Appel de démarrages de l'activité eSource afin d'assurer la conformité au processus en					X	
	Événements guidés					X	
	Événements assistés					X	
	Contrôle qualité					X	
Soutien proactif au Fournisseur	Création de RFX / Enchères eSource et surveillance continue des événements					X	
	Formation du Fournisseur (Formation de fournisseurs spécifiques liée aux événements à distance)					X	
	Événements guidés					X	
	Événements assistés					X	
	Contrôle qualité					X	

Tableau B-1: Tâches de soutien non-standard