

En complément de nos contrats de maintenance, nous vous proposons **3 niveaux** de contrats avancés afin de **renforcer le suivi** de votre solution Deca et de bénéficier d'un **accompagnement dédié**.

Contrat Premium

Le contrat « *Premium* » vous apporte un niveau supplémentaire de **suivi** et de **pilotage** de votre solution.



Consultant nommé

Un consultant identifié supervise le suivi de votre dossier et veille à la bonne coordination des interventions réalisées par notre équipe de support.



Réunion de bilan trimestrielle à distance

Un point de suivi est organisé chaque trimestre afin de faire le bilan des interventions et d'anticiper les évolutions de votre solution.



Installation des mises à jour - Client on Premise

Nos équipes réalisent l'installation des mises à jour de votre solution 1 à 2 fois par an (dans le respect des prérequis de la fiche d'exploitation).

Contrat Privilège

Le contrat « *Privilège* » vous apporte un niveau de **suivi renforcé** ainsi que des **engagements de service avancés**.



Mise en place d'une SLA avancé (Service Level Agreement)

Définition d'engagements de service encadrant les délais de prise en charge et de traitement des demandes afin de garantir un haut niveau de service et de disponibilité.



Consultant nommé

Un consultant identifié supervise le suivi de votre dossier et veille à la bonne coordination des interventions réalisées par notre équipe de support.



Réunion de bilan trimestrielle à distance

Un point de suivi est organisé chaque trimestre afin de faire le bilan des interventions et d'anticiper les évolutions de votre solution.



Installation des mises à jour - Client on Premise

Nos équipes réalisent l'installation des mises à jour de votre solution 1 à 2 fois par an (dans le respect des prérequis de la fiche d'exploitation).

Contrat « Pharma »

Le contrat « Pharma » est destiné aux organisations évoluant dans des environnements réglementés nécessitant un niveau élevé de traçabilité et de maîtrise des évolutions.

Il propose un **programme de qualification** permettant de faciliter la validation des mises à jour du logiciel et de sécuriser la conformité des processus.

 **Analyse d'impact dédiée**
Nous fournissons une analyse détaillée des évolutions réalisées lors d'une montée de version. Elles sont catégorisées selon leur niveau d'impact, permettant de cibler les tests nécessaires et d'alléger les activités de recette du client.

 **Qualification FAT (Factory Acceptance Test) - 2 fois par an**
Nous réalisons une qualification complète du logiciel avec un plan de test, des cas de test et les preuves associées, dans le respect du protocole de validation. Les supports de qualification et un rapport de synthèse sont mis à disposition afin d'attester de la conformité de la version proposée.

 **Aide à la détermination du périmètre de recette du client**
Nous proposons un accompagnement dans la définition du périmètre de validation à mettre en œuvre lors d'une montée de version. L'analyse d'impact et les résultats des tests réalisés permettent d'assister le client dans cette démarche.

 **Suivi spécifique des interventions hors audit trail**
Certaines interventions techniques peuvent nécessiter une action directe dans la base de données, dans le cadre de la maintenance ou à la demande du client. Un processus d'échange et de validation est alors mis en place afin de formaliser les modifications réalisées, leurs résultats et d'en assurer la traçabilité.

Suivi sur mesure

Nous pouvons également mettre en place des **offres d'accompagnement sur mesure**.

Selon vos besoins, nous définissons une **comitologie** et des **modalités de suivi adaptées** à votre organisation et à vos enjeux.

