

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES RELATIVES AUX SERVICES APEX D'ACUMATICA

Généralités

Le logiciel de mise en œuvre et de services professionnels APEX d'Acumatica (les « **Services APEX** ») est régi par le Contrat-cadre de services Acumatica qui peut être consulté sur <https://www.acumatica.com/agreements/> et qui est incorporé aux présentes par renvoi, et par les présentes Conditions supplémentaires des Services APEX d'Acumatica. Tous les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le Contrat-cadre de services Acumatica.

Acumatica fournira les Services APEX de manière professionnelle et selon les règles de l'art conformément aux normes du secteur régissant la mise en œuvre de l'ERP Acumatica.

Les Services APEX d'Acumatica utilisent des modèles et des listes de vérification de configuration basés sur les meilleures pratiques, minimisant ainsi le besoin de définir des exigences, d'établir des processus et de personnaliser de manière précise. Cette stratégie permet le déploiement des fonctions commerciales de base en 180 jours ou moins. Les outils de migration des données facilitent le transfert des données vers Acumatica. Le contenu d'entreprise incorporé, comme les ressources d'apprentissage en ligne, accélère la formation et la mise en œuvre, améliorant ainsi l'adoption du logiciel par les utilisateurs.

Hypothèses relatives à l'engagement

Toutes les parties collaboreront à la réussite du projet de mise en œuvre de l'ERP Acumatica.

- Toutes les parties s'engageront de manière proactive pour mettre en œuvre l'ERP Acumatica dans les délais. Pour ce faire, il conviendra de maximiser l'efficacité du projet, de simplifier les fonctionnalités de la solution, et de limiter les changements de portée et les demandes de personnalisation. Des critères rigoureux seront établis pour gérer les changements de portée.
- Les Services APEX supposent une mise en service au plus tard 180 jours civils à compter de la date à laquelle le Client a signé le Bon de commande Acumatica. Si la mise en service est prévue au-delà des 180 jours civils et qu'une assistance supplémentaire d'Acumatica est nécessaire, un Énoncé des travaux distinct et des frais supplémentaires pourront être requis.
- Tous les services professionnels seront fournis à distance par le biais de conférences téléphoniques et de conférences Web, selon ce qu'Acumatica déterminera.
- L'ensemble de la documentation, des présentations et des communications relatives au projet seront en anglais.
- Toute échéance visée ou date d'achèvement discutée sont des estimations qui ne servent qu'à la planification.

Responsabilités d'Acumatica

- Assurer la supervision et la coordination de la gestion de projet par une équipe de ressources-conseils.

- Mettre à disposition une équipe de ressources et de conseil comme indiqué dans cette proposition.
- Acumatica fournira des modèles d'importation comprenant des descriptions de sites, des conseils et une formation sur l'utilisation des modèles.
- Acumatica étudiera les scripts de test créés par le Client et tous les problèmes signalés.
Acumatica collaborera avec le Client pour résoudre les problèmes signalés.

Responsabilités du Client

- Assurer la gestion du projet à des fins de coordination et participer activement au projet.
- Le Client sera seul responsable du déploiement et il demande et utilise les Services APEX. En fournissant les Services APEX, Acumatica agit à titre de conseiller en matière d'« aide au déploiement ».
- Permettre l'accès complet et ouvert à tout le matériel afin qu'Acumatica puisse estimer et planifier avec précision les activités du projet en collaboration avec le Client.
- Extraire, nettoyer et traduire toutes les données du Client dans le format spécifié par Acumatica avant leur chargement par le Client dans l'ERP Acumatica, et gérer toutes les importations de données et toute migration.
- Aviser Acumatica dans les cinq (5) jours ouvrables de toute information inexacte ou incomplète dans la documentation du projet fournie par Acumatica au Client.
- Élaborer toute documentation nécessaire à l'utilisateur final dont, notamment, la documentation relative aux pratiques commerciales spécifiques, les exemples de données, et les politiques et procédures spécifiques à l'organisation/l'utilisateur final.
- Planifier, exécuter et gérer tous les aspects de l'examen du système, dont la préparation et l'exécution des cas d'étude et des plans, et l'étude des résultats des tests.
- Si nécessaire, modifier les processus du Client pour les mettre en conformité avec la fonctionnalité standard de l'instance.
- Permettre l'interaction et l'interface avec tous les systèmes existants du Client, notamment au niveau de la production et de la consommation d'interfaces basées sur des fichiers (ou autres) avec les systèmes ne relevant pas d'Acumatica.
- S'assurer que les membres de l'équipe du Client s'engagent à remplir leurs obligations eu égard aux Services et aux tâches qui leur sont assignées en vertu du plan de travail du projet.

Migration des données

Pour garantir la continuité des activités pendant que le Client passe à Acumatica, la migration des données est un élément crucial de la mise en œuvre de tout nouveau système qui

comprend des activités telles que le nettoyage des données, la cartographie des données et le développement de la conversion. Acumatica fournira des modèles d'importation et offrira une formation sur leur utilisation avec des instructions sur les techniques de rapprochement et de validation ainsi qu'un soutien général. Il incombera au Client de diriger le travail de migration des données, ce qui comprend le remplissage des modèles au format prescrit. Il incombera au Client de préparer toutes les données (les nettoyer, les cartographier et en vérifier l'exactitude) en vue de leur migration à l'aide des outils et des modèles fournis par Acumatica. Seuls les enregistrements actifs du Fichier principal et les données transactionnelles ouvertes seront importés, sauf s'agissant du Solde du grand livre général, comme indiqué à la rubrique Importation des données transactionnelles. Les données historiques ne seront pas importées.

Formation

Acumatica dispose d'un vaste système de formation en ligne permettant au Client d'apprendre à sa convenance. Une fois que le Client aura terminé les cours en ligne, Acumatica offrira une formation fonctionnelle supplémentaire sur l'ERP Acumatica portant spécifiquement sur les modules achetés par le Client. Ces séances seront enregistrées et mises à la disposition du Client.

Tests d'acceptation par l'utilisateur (UAT)

Le succès d'une mise en œuvre repose sur l'engagement, l'attention et la coopération de l'équipe entourant le Client. Il est essentiel que les utilisateurs soient impliqués pour bien comprendre la justification commerciale de tout changement de processus. Essai d'acceptation effectué par l'utilisateur (UAT) : Implique le test des processus opérationnels au terme du cycle de construction. L'UAT effectué par le Client constitue la dernière étape des tests avant la mise en service. Le Client est chargé de la création de scripts d'essai pour s'assurer que ses processus commerciaux peuvent être convenablement exécutés.

Personnalisations

Le Client est responsable de toute modification d'écran. Le Client peut demander des services supplémentaires à Acumatica qui feront l'objet d'un Énoncé des travaux distinct moyennant des frais supplémentaires. Acumatica collaborera avec le Client pour établir les éléments de personnalisation souhaitables.

Éléments personnalisés : Rapports, demandes génériques, tableaux de bord, etc.

L'ERP Acumatica est une solution extrêmement flexible qui permet de renforcer la fonctionnalité grâce à des outils prêts à l'emploi tels que les rapports analytiques, les rapports opérationnels, les demandes génériques, les tableaux croisés dynamiques et les tableaux de bord. Il incombe au Client de modifier ou de créer tous les formulaires, rapports, demandes génériques, tableaux croisés dynamiques et tableaux de bord. Le Client est chargé de modifier les capacités existantes ou de créer du nouveau contenu avec l'aide générale de l'équipe des Services Acumatica. Le Client peut demander des services supplémentaires à Acumatica qui feront l'objet d'un Énoncé des travaux distinct. Acumatica collaborera avec le Client pour établir les

exigences à intégrer à l'Énoncé des travaux pour un tarif forfaitaire afin d'effectuer les travaux convenus.

Assistance après la mise en service

Une fois votre solution déployée sur Acumatica et le service Advanced Customer Care activé, vous bénéficiez d'un accès direct à des experts d'Acumatica, transformant l'assistance en un véritable avantage stratégique. Nos consultants font équipe avec vous pour offrir des conseils personnalisés, une assistance à réponse rapide et une optimisation continue du système afin que votre technologie devienne un véritable moteur de croissance, et non un simple outil de soutien administratif.

Avec Advanced Customer Care, vous ne vous contentez pas de maintenir votre environnement Acumatica, vous l'optimisez à un niveau supérieur. Nous vous aidons à maximiser le RCI, à accroître la confiance des utilisateurs et à améliorer continuellement votre système afin qu'il évolue au rythme de vos besoins d'affaires.

Le programme Assisted (ACC-1) est conçu pour les organisations qui souhaitent une assistance haut de gamme avec un minimum de friction. Il comprend :

- **Assistance Premier 24 h/24, 7 j/7** pour une couverture permanente lorsque vous en avez le plus besoin
- **Évaluations annuelles de la santé du système** pour repérer les occasions, réduire les risques et maintenir un rendement élevé
- **Mises à niveau guidées** afin d'assurer des transitions fluides avec un minimum de perturbations
- **Une (1) initiative de service concurrente** et jusqu'à **deux (2) initiatives de service par mois** pour favoriser l'amélioration continue et maintenir votre instance Acumatica à un rendement optimal

Les **initiatives de service** vont au-delà du soutien standard en aidant votre entreprise à mettre en œuvre de nouvelles fonctionnalités, à rationaliser les processus et à s'adapter à l'évolution continue d'Acumatica. Avec le programme Assisted, vous bénéficiez d'un soutien ciblé pour des initiatives de service telles que :

- Gestion des cas
 - Configuration des événements d'affaires
 - Formation basée sur les fonctionnalités
 - Configuration des notifications par courriel
 - Création et conception de tableaux de bord
 - Scénarios d'importation/exportation
 - Activation de fonctionnalités
 - Dépannage de la performance
 - Documentation des fonctionnalités
 - Évaluation de nouveaux modules
- Favoriser la progression avec concentration et flexibilité.

Avec le niveau Assisted, vous bénéficiez d'un partenaire de confiance axé sur l'optimisation de votre système, l'autonomisation de votre équipe et la progression de votre entreprise.

Portée des Services APEX concernant les éditions, modules ou fonctionnalités spécifiques

Inclus dans APEX Core

Services financiers

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- **Grand livre** – Préférences relatives au Grand livre général, comptes, comptes subsidiaires, exercice financier, grands livres, catégories de comptes
- **Comptes fournisseurs** – Préférences relatives aux comptes fournisseurs, catégories de fournisseurs, fournisseurs, conditions, relations fournisseurs
- **Comptes Clients** – Préférences relatives aux comptes clients, catégories de clients, clients, conditions
- **Gestion de l'encaisse** (activité bancaire) – Préférences relatives à la gestion de l'encaisse, modes de paiement, types de saisie
- **Taxes** – Préférences en matière fiscale, taxes, zones fiscales, paramètres des rapports et groupes de rapports

Reconnaissance des documents AP

Directives seulement – Le Client utilisera Acumatica Help (help.acumatica.com) pour effectuer la ou les configurations.

Paiements Acumatica

Directives seulement – Le Client utilisera Acumatica Help (help.acumatica.com) et le matériel de formation pour configurer.

Surveillance et automatisation, authentification multifacteur

Directives seulement – Le Client utilisera Acumatica Help (help.acumatica.com) pour effectuer la ou les configurations.

Modules supplémentaires offerts avec APEX Core

Flux de données bancaires

Directives seulement – Le Client utilisera Acumatica Help (help.acumatica.com) pour configurer.

Immobilisations corporelles

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences relatives aux immobilisations corporelles, types d'immobilisation, registres, méthodes d'amortissement.

Plugiciels Outlook et Gmail

Directives seulement – Le Client utilisera Acumatica Help (help.acumatica.com) pour effectuer la ou les configurations.

CRM (SFA, MA) :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences en matière de gestion des clients, catégories d'occasions d'affaires, types d'activités.

Inclus dans APEX Construction

APEX CORE

Construction Foundation (comptabilité de projet)

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences en matière de projet, groupe de comptes, groupes de projets, règles de facturation, projets, tâches, codes des coûts, modèles de projet.

Fiches de temps

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences en matière de temps, employés, types de rémunération, approbations.

Gestion des commandes (contrôle des stocks requis pour les articles en stock)

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences concernant les commandes et les bons de commande, types de commande, transporteurs.

Modules supplémentaires offerts avec APEX Construction

Gestion avancée des dépenses

Directives seulement – Le Client utilisera Acumatica Help (help.acumatica.com) pour configurer.

Gestion des projets de construction

Directives seulement – Le Client utilisera Acumatica Help (help.acumatica.com) pour configurer.

Paie

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences en matière de paie, codes des différents types de rémunération, codes des déductions et avantages sociaux, employés, règles concernant les heures supplémentaires, groupes de paie.

Gestion des ressources optimisée par ProjectManager

La mise en œuvre Quick Start (Démarrage rapide) est un ensemble de services visant 1) à assurer une installation rapide et correcte de l'intégration dans l'environnement du Client, et 2) l'intégration, la formation et l'habilitation de l'équipe du Client relativement à la solution de gestion du projet.

Contrôle des stocks (nécessite la gestion des commandes) :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences d'inventaire, UGS d'inventaire, classes d'imputation, classes d'articles, lots/séries, unités de mesure (UDM/UOM [*Unity of Measures*]), entrepôts (1), emplacements d'entrepôt, inventaire physique de base

Inclus dans la distribution APEX

APEX CORE

Gestion des commandes :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences des commandes de vente, types de commandes, commandes ouvertes globales, détection des anomalies de marge des commandes de vente, préparation/emballage/expédition (manuelle), intégration de transporteurs (1 : PaceJet, EasyPost, FedEx, UPS, Stamps.com ou ShipEngine)

Contrôle des stocks (nécessite la gestion des commandes) :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences en matière d'inventaire, UGS d'inventaire, classes d'imputation, classes d'articles, lots/séries, unités de mesure (UDM/UOM [*Unity of Measures*]), entrepôts (1), emplacements d'entrepôt, inventaire physique de base

Bon de commande :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences des bons de commande, bons de commande, bons de commande ouverts globaux, livraison directe, réceptions, matrice d'approbation des bons de commande (approbation à un seul niveau)

Inclus dans APEX Manufacturing

APEX CORE

APEX DISTRIBUTION

Nomenclature :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences de nomenclature, centres de travail, codes de main-d'œuvre (directe et indirecte), quarts de travail (1), calendriers de travail (1), opérations (maximum 3 par nomenclature), niveaux de nomenclature (2)

Gestion de la production :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences de production, types d'ordres (réguliers et planification), déclaration de la main-d'œuvre (contre-passation indirecte), déclaration des matières (contre-passation), calcul des coûts (standard ou réel), désassemblage

Planification des besoins en matières « MRP » :

Directives, recommandations concernant les meilleures pratiques suggérées pour la mise en œuvre et examen de la configuration :

- Préférences de planification des stocks, calendrier d'approvisionnement (1), paramètres de réapprovisionnement des articles, source (2 : achat et fabrication)