

Ce document existe dans le but d'établir les règles concernant l'application PlastProd notamment après avoir mis en production l'application.

# Organisation du support

Salty Software

---



# Sommaire

---

Support Technique .....	4
Support Applicatif.....	6
Support curatif : .....	6
Support évolutif : .....	8
Support ProActif : .....	9

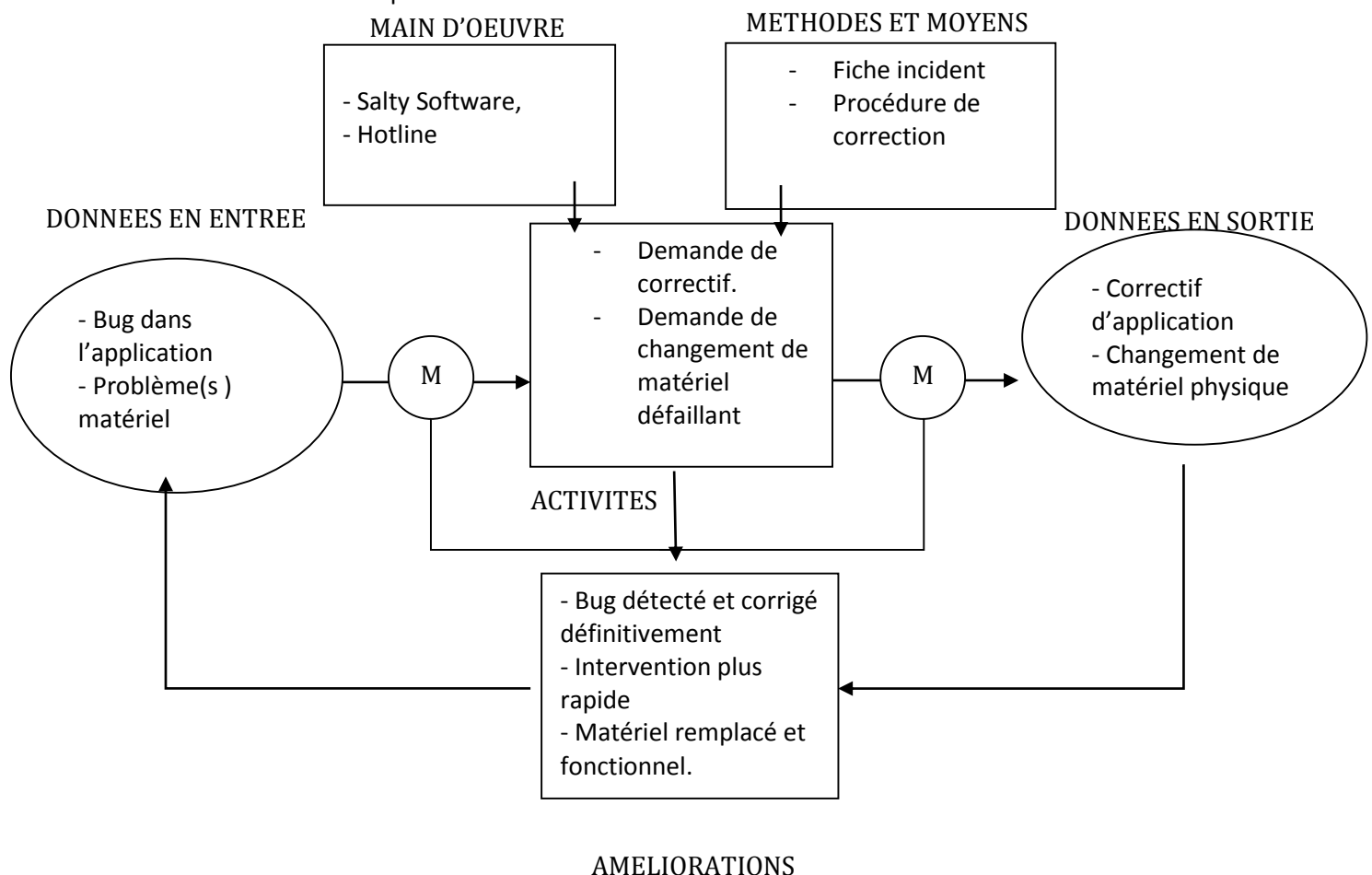
# Support Technique

Le support technique correspond aux problèmes plus liés au hardware, par exemple des pannes Serveur sont des pannes que Salty Software s'engage à réparer, pour cela, des pannes à plusieurs niveaux sont définies aussi bien dans le support de l'application web que dans l'application mobile.

Chaque panne est différente et nécessite l'intervention de personnes plus ou moins différentes, c'est dans ce document que cela est détaillé.

Cependant, pour toutes demandes de support, le point d'entrée est le support téléphonique (Hotline). Ci-dessous, un processus qui détaille comment chaque problème est identifié.

- Prise en compte des demandes utilisateurs :



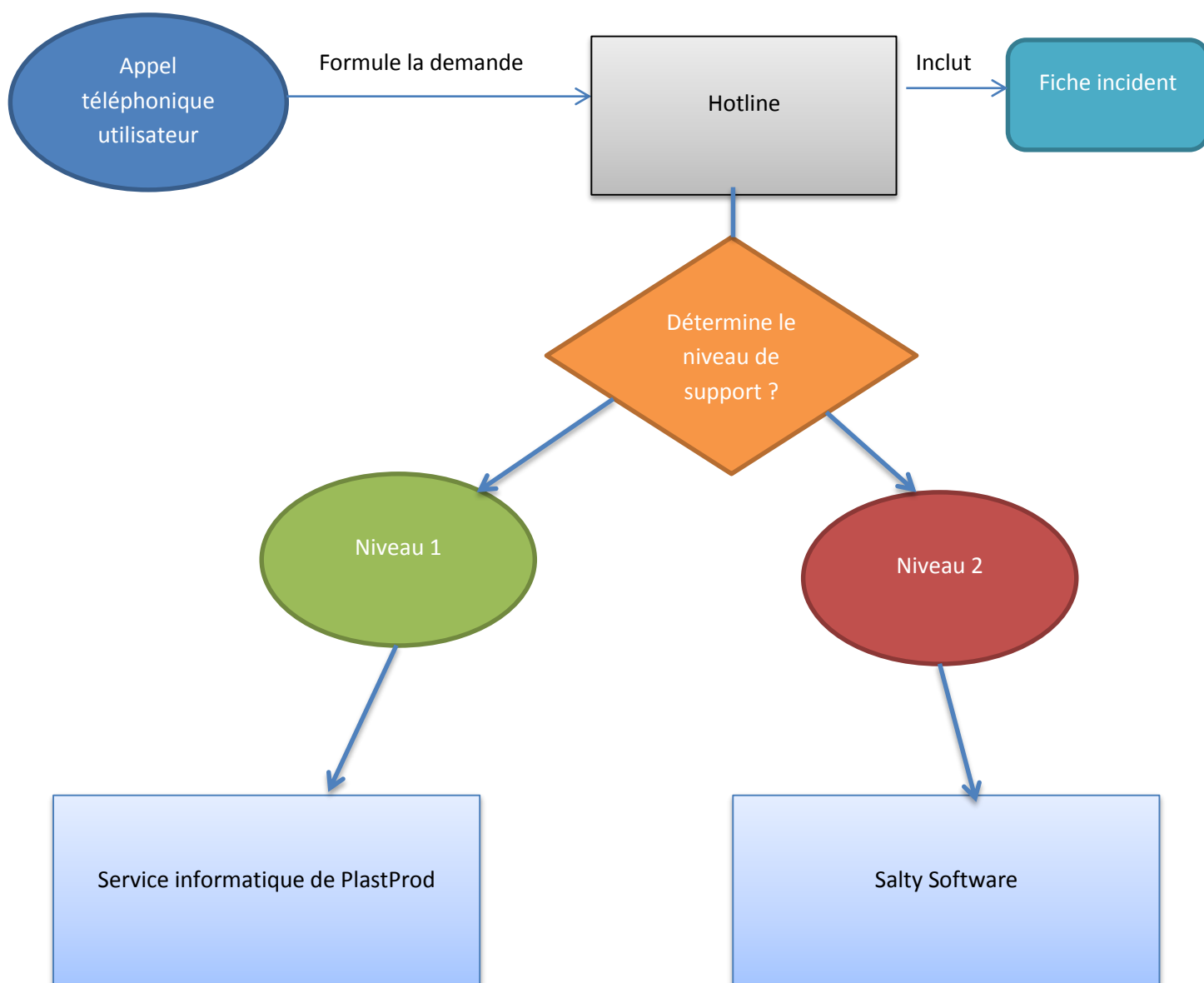
M = MESURES qui est ici le temps entre le début et la fin des activités, ainsi que les données.

Pour le support technique des applications, on distingue 2 niveaux :

**Niveau 1 :** C'est le niveau des bugs ou la société Salty Software n'a pas besoin d'intervenir, cela concerne uniquement des petits problèmes techniques (Bug non bloquant, matériel défaillant mais remplaçable sans impact...etc), pour ce niveau de support, c'est uniquement le service informatique de l'entreprise PlastProd qui est responsable de la remise en place du service.

**Niveau 2 :** C'est à partir de ce niveau que la hotline fait remonter l'information jusqu'à la société Salty Software pour que nous intervenions, ces niveaux sont déterminés lors de l'appel téléphonique à la hotline qui selon les réponses des interlocuteurs détermine cela. Ce niveau est plus nécessaire lorsque les problèmes de matériels sont très importants (Serveur qui tombe en panne et qui ne redémarre plus par exemple).

Ci-dessous, un logigramme qui exprime comment fonctionne le support :



# Support Applicatif

---

Cette partie du support correspond uniquement au support logiciel des applications, on y trouve plusieurs niveaux :

-  Curatif
-  Évolutif
-  Proactif

## *Support curatif :*

Le support curatif est présent dans le seul but de corriger les bugs présents dans les applications, les bugs sont représenté par différents niveaux (3) et détermine le temps d'intervention nécessaires par soit le service informatique de PlastProd ou par la société Salty Software.

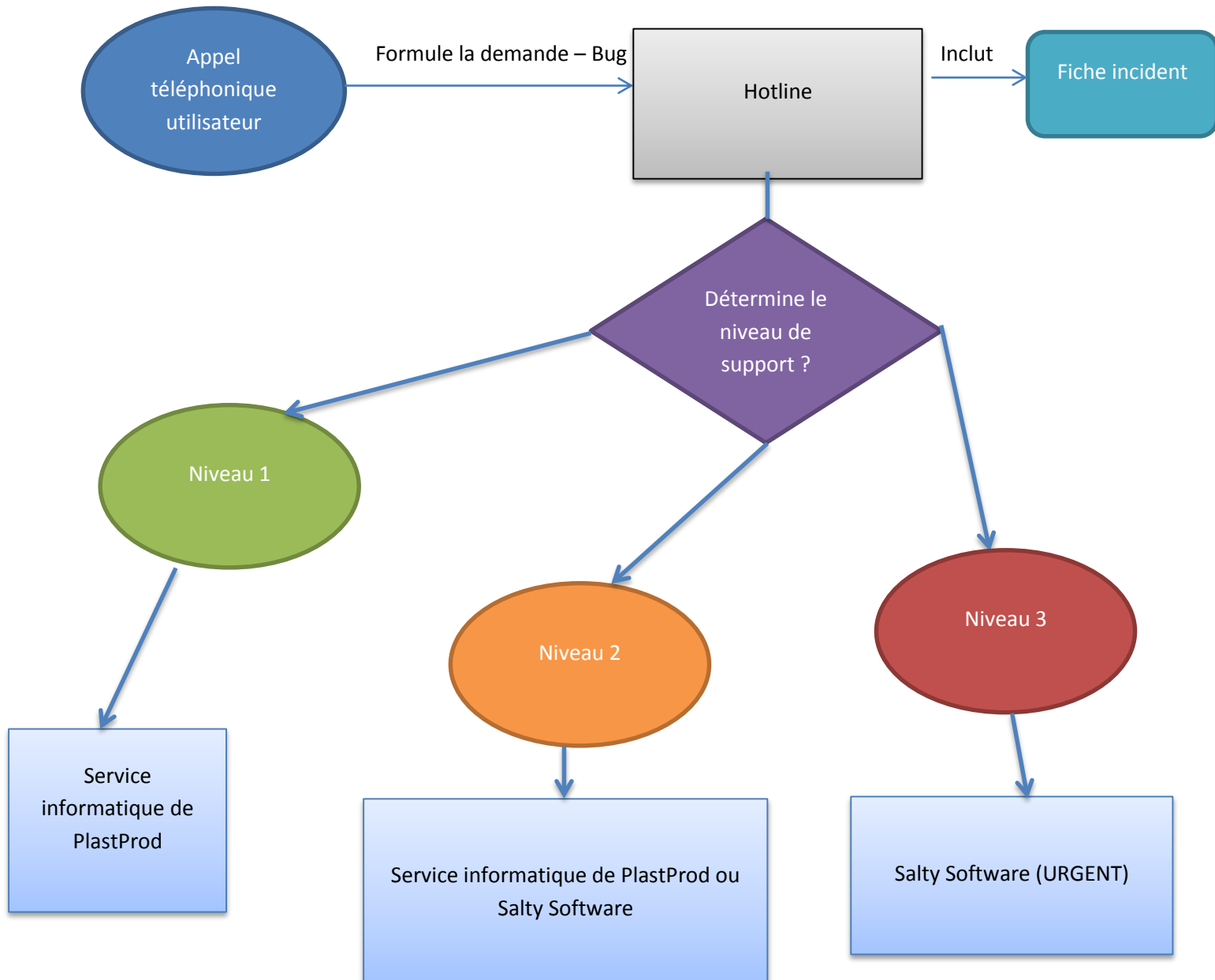
**Niveau 1 :** Les bugs de niveau 1 sont les bugs dit « non bloquants » ce sont des bugs mineurs, qui ne nécessite pas l'intervention de la société Salty Software. Par exemple un bug d'affichage (Menu mal placé sur l'écran) est un bug de niveau 1. Les bugs de niveau 1 seront traités entre 1 heures et 2 jours.

**Niveau 2 :** Les bugs de niveau 2 sont les bugs dit « Bloquant » mais avec peu d'impact sur les logiciels, ce type de bug nécessite en général uniquement une intervention de la part du service informatique de PlastProd, et, pour certains de l'entreprise Salty Software. Un bug dit « bloquant » est par exemple un bouton qui ne répond plus. Les bugs de niveau 2 seront traités entre 1 et 12 heures.

**Niveau 3 :** Les bugs de niveau 3 sont les bugs qui bloquent complètement les applications, et, qui nécessitent d'être corrigés dans la plus grande urgence, ce type de bug est corrigé par l'entreprise Salty Software (du moins le temps que tout le monde soit formé). Par exemple, cela correspond à une impossibilité de créer une commande ou encore la gestion des stocks qui ne fonctionne plus (FIFO). Les bugs de niveau 3 seront traités dans la plus grande urgence, tout le service de Salty Software sera mobilisé sur la correction de celui-ci lorsqu'il se présente.

Bien entendu, le point d'entrée du support est la hotline, qui va produire des fiches incidents et déterminer le niveau de support à mettre en place.

Voici un logigramme qui montre comment cela fonctionne :



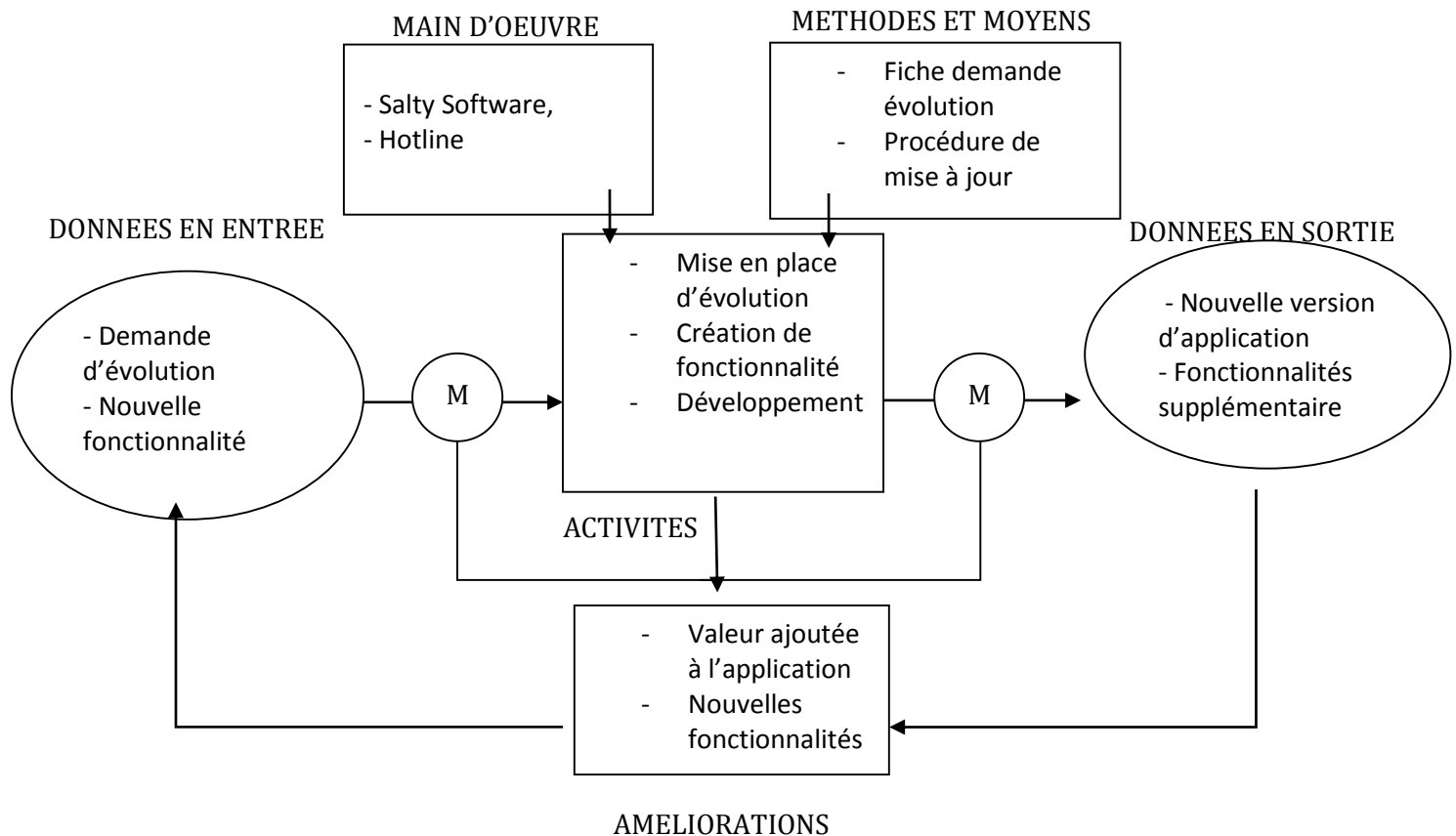
Enfin pour mesurer la rapidité de mise en place de correction, nous aurons des indicateurs nous permettant de nous informer. Lors de l'appel utilisateur, on va mémoriser l'horaire de l'appel, après correction et seulement quand cette correction aura été validée par l'utilisateur concerné, on reprendra l'horaire afin d'établir des statistiques de temps de résolution.

## Support évolutif :

Cette partie du support fait partie des demandes d'évolution et des mises à jour de l'application.

Voici un processus qui illustre comment le support évolutif fonctionne :

### ➤ Demande d'évolution :



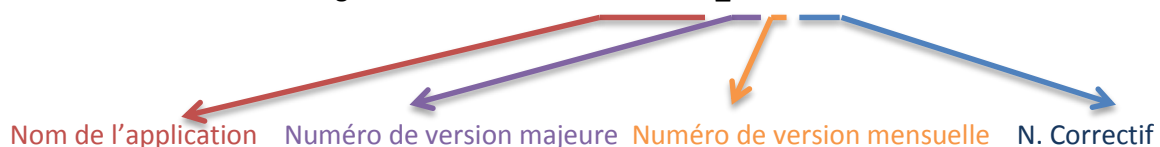
M = MESURES qui est ici le temps entre le début et la fin des activités, ainsi que les données

### Livraison de version :

Les versions de l'application seront livrées de façon mensuelle (Avec possibilité de correctif urgent).

L'entreprise Salty Software s'engage à livrer une version majeure de l'application tous les 5 mois dans un souci d'amélioration continue.

Les conventions de nommage sont les suivantes : PlastProd\_VX.X.XX.

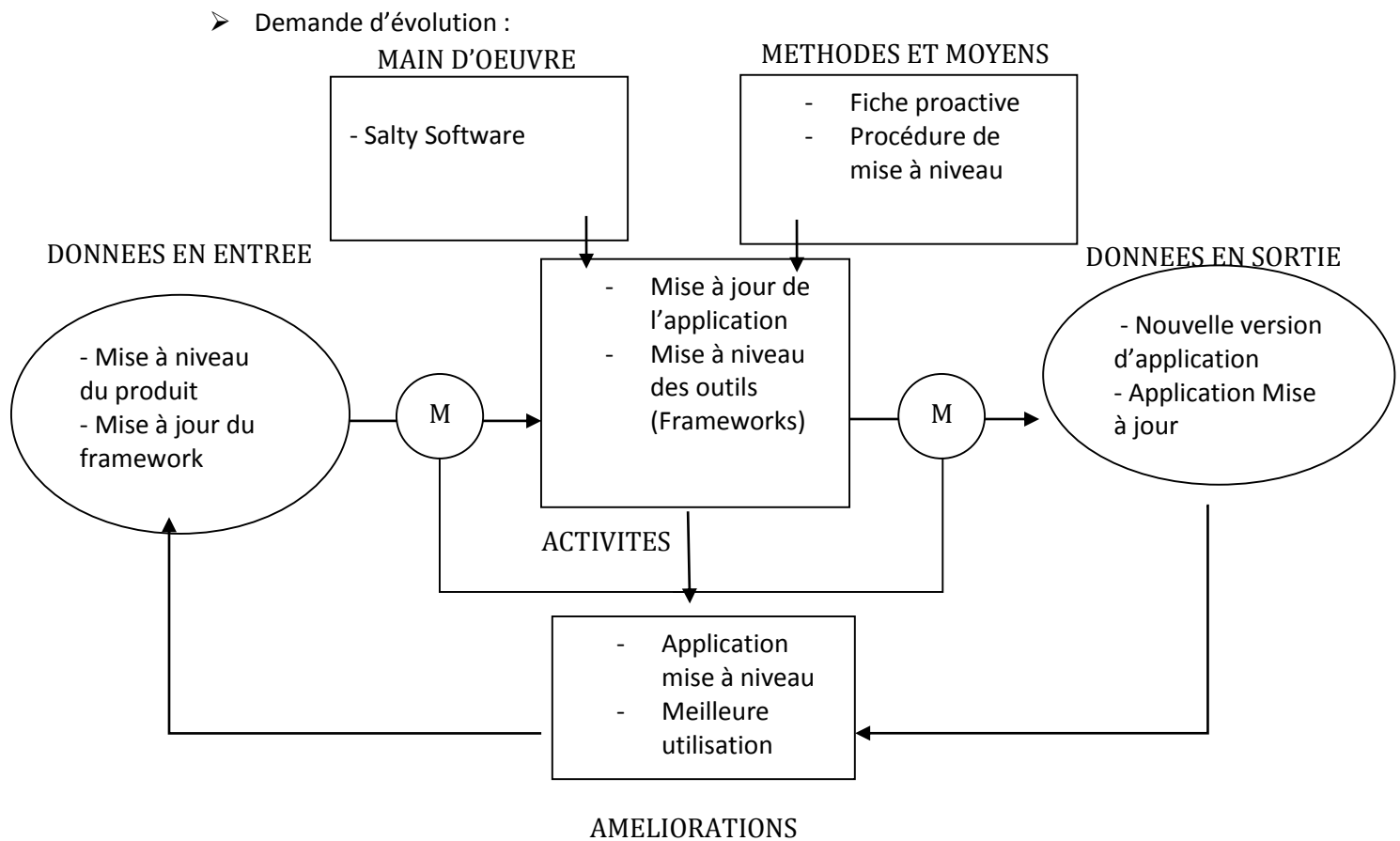




## Support ProActif :

Cette partie du support permet d'anticiper les demandes d'évolutions, on va chercher à modifier le logiciel avant que la demande ne soit produite. Dans le cas de l'application web, cela correspond à une mise à niveau du Framework de l'application qui n'est autre que Symfony 2, nous utilisons actuellement la version 2.3 du Framework, cependant la version 2.7 est sortie avec quelques modifications et il serait bien de mettre à jour notre application dans ce sens.

Voici un processus qui illustre le support proactif :



M = MESURES qui est ici le temps entre le début et la fin des activités, ainsi que les données

On choisit de mesurer le nombre de fois que l'on met à jour l'application dans une optique proactive, pour avoir une idée de la qualité de l'amélioration continue des logiciels.