

A PROPOS D'AUBEP



AUBEP SA développe depuis 2005 des solutions informatiques pour la gestion d'entreprise. C'est avec une équipe d'ingénieurs de l'EPFL qu'a été mis en place un nouveau concept de réalisation de logiciels garantissant flexibilité et évolutivité aux petites et moyennes entreprises.

AUBEP SA est active principalement en Suisse et fournit un support en langue française et anglaise.

AUBEP SA est composée d'une trentaine de personnes répartie sur deux sites (Yverdon-les-Bains et Sierre) et structurée par départements : la conduite de projet, le développement et la recherche.

Notre approche : **chaque besoin est unique**

Notre solution XRP est un logiciel Web très souple et modulaire. En plus des modules standards proposés, nous réalisons pour vous une solution de gestion parfaitement adaptée à vos besoins jusque dans les moindres détails. C'est pourquoi nous prenons un soin particulier à analyser et déterminer avec précision les besoins afin de proposer une solution parfaitement adaptée.

C'est en étant proche du terrain et des utilisateurs que nos services apportent une importante valeur ajoutée en transformant le logiciel en une réelle aide stratégique à votre entreprise.

Mais notre rôle ne s'arrête pas là. Le logiciel implanté peut toujours être optimisé et l'équipe d'AUBEP accompagne l'entreprise sur le long terme pour répondre continuellement aux attentes des utilisateurs et de l'équipe dirigeante.

Nos consultants travaillent donc avec vous en étroite collaboration, et s'appliquent à créer une relation de confiance durable. Nous serons disponibles et très réactifs lorsque vous en aurez besoin, votre retour sur investissement est notre principal objectif.

Votre sécurité et la protection de vos données sont une priorité pour AUBEP SA, c'est pourquoi nous sommes **certifiés cyber-safe depuis 2023.**



NOS VARIANTES DE MAINTENANCE ET SERVICES

	AUBEP A1 <i>dès 1 user</i>	AUBEP A2 VIP <i>dès 5 users sim.</i>	AUBEP A3 <i>min. 10 users sim.</i>
Service Conseil installation & déploiement	Sur offre	Standard	Illimité
Tarif ADD-ONS	Prix catalogue	1 carnet/année	Illimité
Tarif formation	Formation en ligne Supplément sur offre	Formation en ligne Supplément sur offre	Illimité
Tarif SAV, assistance & accompagnement	Service desk Tickets limités	Inclus pour les key-users	Inclus pour les key-users
Tarif personnalisation/évolution	Sur offre	1 carnet/année Complément sur offre	Inclus
Emergency Line	✗	Selon tarif	Inclus
Programme fidélité	✗	✓	✓
Sécurité & rétention des données	Standard SLA A1 Rétention 7 jours minimum	Avancé SLA A2 Infrastructure ultra- redondante Rétention A2 30j + 3 mois min. Sécurité avancée & monitoring	Étendu SLA A3 Infrastructure ultra- redondante Rétention 30j + 12 mois min. Sécurité avancée & monitoring

* Consultez les contrats SaaS correspondants pour obtenir les détails de prestations incluses

NIVEAUX DE SERVICES – SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tous nos contrats SaaS garantissent un niveau de services et notre engagement pour le tenir avec des pénalités en cas de défaut. Les niveaux de services standards sont décrits ci-dessous, mais il est également possible de définir un SLA à votre exigence : nous pouvons également vous soumettre des offres personnalisées.

Notre service client est équipé d'outils informatiques permettant le monitoring des activités afin de garantir nos engagements de niveaux de services.

Niveaux de services par contrat SaaS :

Contrat SaaS de type A1 Standard

Garantie de disponibilité du logiciel AUBEP

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés
- Taux de disponibilité annuel 99.7% hors fenêtres de maintenance et cas de force majeure.

Pas d'Emergency Line

Pour les interventions

- AUBEP garantit un délai d'intervention maximal de huit heures ouvrables en cas de panne du logiciel AUBEP sauf cas de force majeure.
- Les heures ouvrables sont de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 les jours ouvrables.

Sécurité & rétention de sauvegarde

- Standard SLA A1 Rétention 7 jours minimum

NIVEAUX DE SERVICES – SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT

Contrat SaaS de type A2 VIP

Garantie de disponibilité du logiciel AUBEP

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés
- Taux de disponibilité annuel 99.8% hors fenêtres de maintenance et cas de force majeure.

Pour les interventions hors Emergency Line

- Prise en charge prioritaire par rapport au A1
- AUBEP garantit un délai d'intervention maximal de huit heures ouvrables en cas de panne du logiciel AUBEP sauf cas de force majeure.
- AUBEP garantit un délai de résolution.
- Les heures ouvrables sont de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 les jours ouvrables.

Sécurité & rétention de sauvegarde

- Avancé SLA A2 Infrastructure ultra-redondante
Rétention A2 30j + 3 mois min. Sécurité avancée & monitoring

Pour les interventions découlant d'un appel sur l'Emergency Line (payant)

- Dans le cas d'un appel sur l'Emergency Line, AUBEP garantit une prise en charge des appels dans les 30 minutes.
- Les heures ouvrables de l'Emergency Line sont de 6h à 19h les jours ouvrables.

NIVEAUX DE SERVICES – SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT

Contrat SaaS de type A3 ALL-INCLUSIVE

Garantie de disponibilité du logiciel AUBEP

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés
- Taux de disponibilité annuel 99.9% hors fenêtres de maintenance et cas de force majeure.

Pour les interventions hors Emergency Line

- Prise en charge prioritaire par rapport au A1 et A2
- AUBEP garantit un délai d'intervention maximal de huit heures ouvrables en cas de panne du logiciel AUBEP sauf cas de force majeure.
- AUBEP garantit un délai de résolution.
- Les heures ouvrables sont de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 les jours ouvrables.

Sécurité & rétention de sauvegarde

- Étendu SLA A3 Infrastructure ultra-redondante Rétention 30j + 12 mois min. Sécurité avancée & monitoring

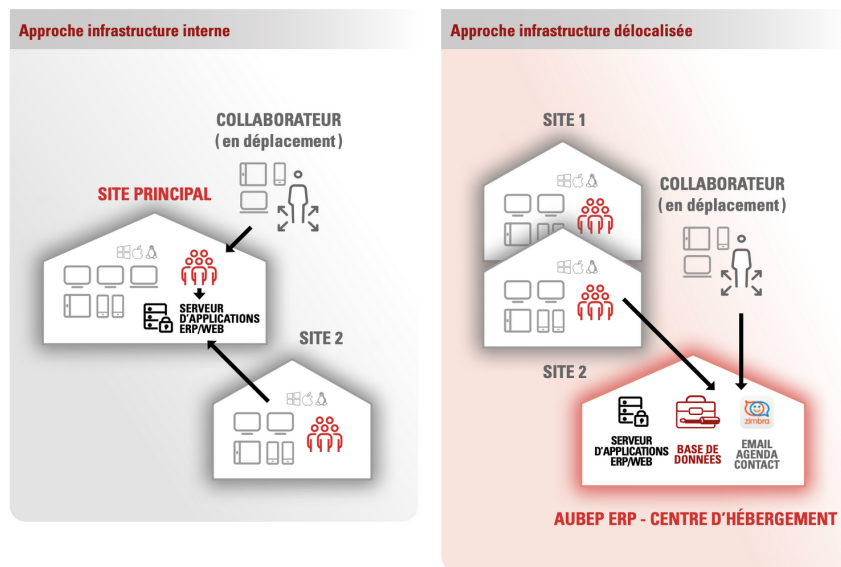
Pour les interventions découlant d'un appel sur l'Emergency Line (payant)

- Dans le cas d'un appel sur l'Emergency Line, AUBEP garantit une prise en charge des appels dans les 30 minutes et un délai d'intervention dans les 4 heures qui suivent l'appel.
- Les heures ouvrables de l'Emergency Line sont de 6h à 19h les jours ouvrables.

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Notre plateforme de gestion AUBEP, cœur du système d'information proposé, peut être abordée sous deux approches d'infrastructures différentes : l'approche délocalisée ou l'approche interne.

Bien que l'approche délocalisée soit privilégiée lorsque le mandataire est sur plusieurs sites, il est néanmoins tout à fait possible d'implémenter la solution AUBEP dans l'infrastructure interne du mandataire.



AUBEP collabore avec plusieurs datacenters pour l'hébergement des logiciels. Selon les besoins nous pouvons vous offrir des hébergements certifiés ISO27001 et Tier 4.

Configurations matérielles conseillées

Configuration du serveur

- Système d'exploitation : Linux CentOS , Microsoft Windows Serveur
- Serveur applicatif : Apache Tomcat JEE
- Base de données : moteur SQL (MariaDB, MySQL, PostgreSQL, Oracle sur demande)
- Conseillé 24GB de mémoire vive dédiée à l'ERP (Minimum 16GB)
- Conseillé 200GB d'espace disque disponible (minimum 100GB)
- Une IP fixe par site et un certificat SSL

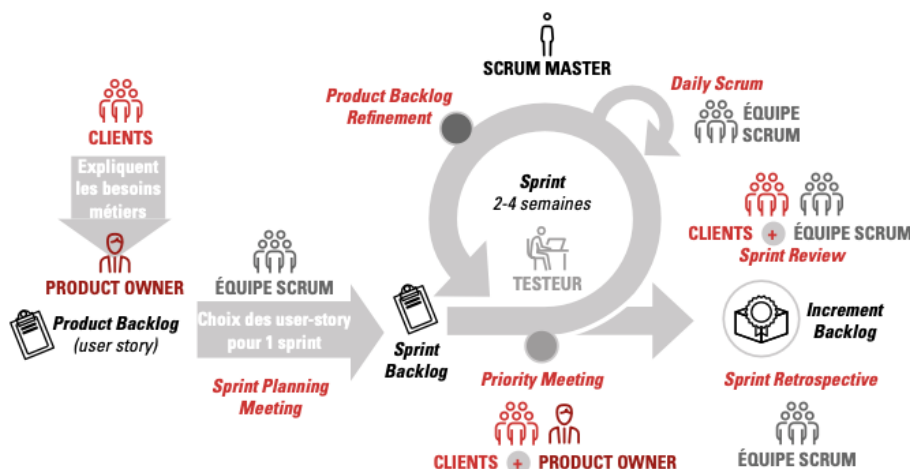
Configuration des postes de travail conseillée

- Mac OS, Microsoft Windows, Linux, Android, iOS 8GB mémoire vive minimum, résolution d'écran conseillée 1920x1080 pix ou supérieur
- Navigateur Internet Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome
- Connexion Internet minimum conseillée 20k/2k kbit/s

MÉTHODOLOGIE & APPROCHE DE PROJET

Pour un déploiement de projet réussi, selon votre cahier des charges, l'organisation du projet doit être bien répartie par phases et jalons tout en ayant bien identifié les parties prenantes de ces différentes étapes afin de ne pas se disperser. En ce qui concerne le déploiement d'une plateforme logicielle adaptée selon les besoins émis, une approche agile est privilégiée afin d'assurer un avancement itératif avec des livrables réguliers. Ce qui donnera l'évolutivité et l'agilité pour atteindre efficacement les buts recherchés.

Nous proposons de travailler avec une méthode de gestion de projet comme HERMES en mode agile incluant les principes SCRUM. Avec cette méthode, autant les aspects de gestion de projet structuré que l'agilité du déploiement pourront être garantis. De cette manière les deux aspects peuvent cohabiter de manière organisée.



Notre approche technologique - Organisation Agile :

- Équipes organisées autour de SCRUM.
- Cycles itératifs de 2 à 3 semaines.
- Synchronisation des sprints entre l'équipe Développement et l'équipe R&D : délais et branches logicielles alignés.
- Résultat : une force de travail ordonnée et efficace pour des projets ambitieux.

Gestion du changement et transition logicielle :

- Importance du leadership et d'une gestion proactive du changement.
- Identification précoce des utilisateurs clés et des influenceurs pour un changement dans de bonnes conditions.
- Anticipation nécessaire pour la phase de déploiement, particulièrement chargée.

Approche innovante et personnalisée :

- Déploiement automatisé de solutions XRP personnalisées pour une couverture fonctionnelle maximale.
- Garantie de maîtrise complète du processus de déploiement et du produit installé :
- Développement 100 % interne à Yverdon-les-Bains.
- Aucun logiciel externe intégré, assurant une qualité maîtrisée.

Accompagnement sur le terrain :

- Consultants et spécialistes dédiés à la mise en place des solutions et à l'accompagnement sur le terrain.
- Engagement total d'AUBEP sur l'ensemble du processus, garantissant qualité et résultat final.

MÉTHODOLOGIE & APPROCHE DE PROJET

GDPR – RGPD

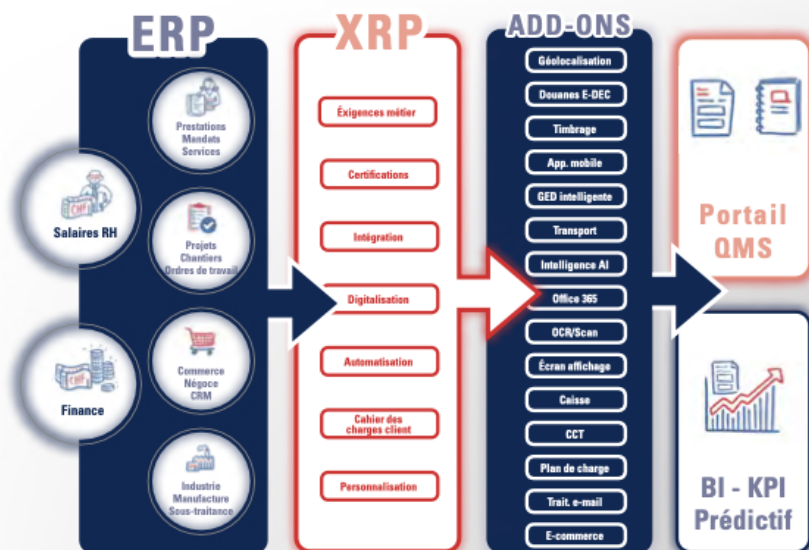
Afin de vous garantir des plateformes prêtes pour la GDPR, nous avons dans notre équipe des consultants certifiés PECB Certified GDPR, qui vous conseilleront et mettront en œuvre les outils de contrôle nécessaires aux exigences de cette norme.

Politique de mise à jour des modules AUBEP

La solution AUBEP étant 100% Web, les mises à jour se font très facilement sur l'ensemble des utilisateurs. Selon les modes de maintenance SaaS la fréquence de mises à jour peut varier. Dans les cas d'exploitation standard de maintenance (lorsque la phase de démarrage est terminée), des mises à jour génériques sont proposées 1 à 4 fois par années et sont obligatoires afin de garantir la pérennité des solutions et la sécurité des plateformes.

Dans le cas de la variante A2 et A3, les mises à jour sont faites généralement plus régulièrement car elles dépendent des demandes d'évolutions du client, mais au maximum une mise à jour par mois peut être produite dans de bonnes conditions avec le temps pour le client de valider les modifications effectuées. Cela permet de mettre en œuvre rapidement les demandes d'évolutions provenant des utilisateurs clés ou de la direction.

L'équipe de développement fournit une « release notes » des mises à jour possibles au chef de projet. Cette documentation de version est produite par notre système de gestion des sprints de développement qui donne la liste des tickets (ou points d'évolution) réalisé par notre équipe de développement autant concernant les adaptations génériques que concernant les demandes spécifiques.



AUBEP SI Central 100% WEB

STRUCTURE PROJET

La constitution de l'équipe projet est basée sur 3 niveaux : le pilotage, la conduite et l'exécution. Les profils détaillés des personnes proposées peuvent être demandés.

Comité de pilotage

Responsabilité :

- Conseil et assistance au client dans ses tâches
- Soutien et ancrage du projet dans l'organisation
- Participation à la résolution de problèmes

Compétence :

- Peut demander une revue ou un audit du projet
- Élaboration de recommandations au client concernant la clôture et la libération de phases
- Élaboration de recommandations au client concernant des mesures de réduction des risques
- Connaissance de l'unité spécialisée
- Connaissance approfondie du domaine
- Connaissances en économie d'entreprise pour garantir l'utilisation économique et efficace des ressources humaines et financières
- Connaissances approfondies en pilotage de projet
- Esprit d'équipe, aptitude à la communication et à la résolution de conflits

Chef de projet

Responsabilité :

- Diriger le projet en vue d'atteindre les résultats et les objectifs prévus
- Assurer une utilisation efficiente et durable des moyens et des ressources
- Gérer le reporting et informer de manière complète et régulière le pilotage du projet sur la situation, afin que ce dernier puisse assumer ses tâches de pilotage et de décision
- Conduire la gestion des parties prenantes et garantir l'implication des parties prenantes autorisées
- Conduire la gestion de la qualité et des risques
- Régler les méthodes, pratiques et outils utilisés dans le projet
- Exécuter les tâches de décision

Compétence :

- Utilisation des moyens octroyés pour la phase
- Décisions dans le cadre défini avec le client
- En accord avec le mandat, subdivision du projet en sous-projets, désignation des chefs de sous-projet et délégation des tâches de conduite
- Connaissance de l'unité spécialisée
- Connaissance de l'environnement de projet
- Connaissance des méthodes et pratiques utilisées dans le projet
- Connaissances en économie d'entreprise pour évaluer des variantes et leur efficacité ainsi que pour garantir une utilisation économique et efficace des ressources humaines et financières

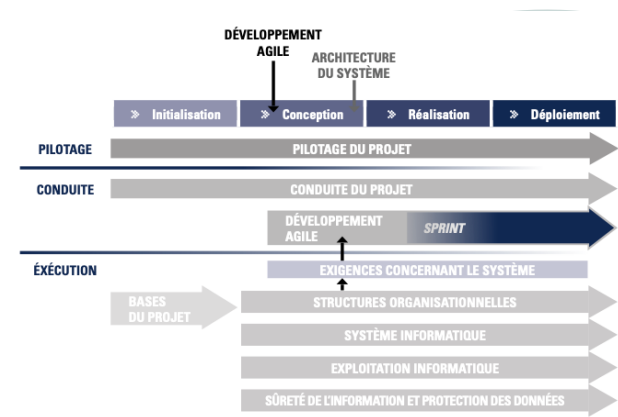
Responsable Qualité

Responsabilité :

- Évaluation des processus de pilotage, de conduite et de déroulement du projet
- Évaluation des résultats du projet d'un point de vue qualitatif
- Évaluation des risques
- Recommandation de mesures relatives à la gestion des risques et à l'atteinte des objectifs du projet
- Évaluation du respect des directives et des bonnes pratiques

Compétence :

- Connaissance de l'unité spécialisée
- Connaissance de l'environnement de projet
- Connaissance des méthodes et pratiques utilisées dans le projet



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Définir clairement les objectifs

- Importance de fixer des objectifs précis et des résultats attendus (notamment en termes de ROI).
- Communiquer ces objectifs au chef de projet et garder le cap.
- Collecter les idées annexes pour de potentielles extensions, sans détourner le projet de ses objectifs.

Définir clairement le chef de projet

- Le rôle crucial du chef de projet pour représenter les intérêts métiers et atteindre les objectifs fixés.
- Possibilité pour AUBEP de fournir un conseiller en gestion d'entreprise si nécessaire.

Définir un groupe de travail

- Choisir un ou plusieurs groupes de travail compétents et disponibles.
- Rôle des groupes dans la prise de décisions représentatives et dans la réduction des erreurs et pertes de temps.
- Transformation des participants en "key-users" et influenceurs positifs du projet.

Implication de la direction

- Impact positif d'une implication active de la direction tout au long du projet.
- Importance du leadership et de la vision de la direction pour un comité de pilotage efficace.

Implication des utilisateurs clés et du groupe de travail

- Nécessité d'une disponibilité des key-users pour valider les processus et documents.
- Importance de leur implication dès le début pour garantir un bon déroulement du projet et une intégration réussie.

Importation et validation des données pour le GoLive

- Les données comme élément clé pour la reprise d'activité au GoLive.
- Priorité à leur validation et à l'allocation du temps nécessaire.
- Les données reflètent les flux et l'état actuel de l'entreprise.

Ne pas perdre de temps avec les détails au début du projet

- Se concentrer sur les fonctions primordiales et sur l'atteinte des objectifs fixés.
- Réserver le réglage des détails spécifiques pour après quelques semaines de fonctionnement réel.

Personnalisation et évolution

- Importance d'une personnalisation sur mesure pour couvrir tous les besoins et garantir l'adhésion des utilisateurs.
- Valeur ajoutée de cette démarche dans le déploiement de l'ERP.

Assurer une excellente communication

- La communication client-prestataire comme facteur clé de succès.
- Utilisation des protocoles de séance et des plateformes d'échange en ligne.
- Importance de la réactivité dans les retours au chef de projet.