



Le délai d'intervention de votre prestataire, en clair et sans baratin

P1	4 heures	P2	24 heures
P3	5 jours	P4	2 semaines



« Réponse en 1 heure »

SLA. Trois lettres présentes dans tous les contrats d'infogérance, et rarement expliquées.

Un prestataire peut afficher « réponse en 1 heure ». Dans la réalité, c'est souvent la **première réponse automatique** qui part en 1 heure.

Le ticket, lui, n'est pas forcément traité dans l'heure.

Intervention ou résolution ?

Une nuance que peu de dirigeants connaissent, et qui change tout.



Grands groupes : résolution

Le SLA est orienté résolution. C'est possible parce que le parc est verrouillé : mêmes machines, mêmes process, partout.



PME : intervention

Chaque parc est différent : équipements variés, logiciels métier, historique accumulé. Le SLA honnête porte sur le délai d'intervention.

Promettre une résolution à la minute en PME ?

Ce serait de la **poudre aux yeux**.

Un SLA honnête en PME, c'est un délai d'intervention : **quelqu'un de compétent prend votre problème en main** dans un délai engagé.

Nos 4 niveaux, assumés

	P1 · Critique Quelque chose bloque l'entreprise. Intervention sous 4 heures.	4 H
	P2 · Impact élevé Intervention sous 24 heures, traitement dans la journée.	24 H
	P3 · Impact moyen Traitement sous 5 jours ouvrés.	5 J
	P4 · Impact faible Traitement sous 2 semaines.	2 SEM

Un cadre lisible, que vous pouvez vérifier

Chaque demande entre dans un niveau, et vous pouvez vérifier le délai à chaque fois.

« P1 : intervention sous 4 heures. Dans les faits, souvent dans l'heure, parce que nos clients nous appellent directement. »

Eric Darien · ABAXINFO

5 questions à poser

Avant de signer n'importe quel contrat informatique.

1 Le SLA porte sur quoi ?

L'intervention ou la résolution ?

2 Quel périmètre ?

Ce qui est couvert, exactement.

3 Quelle sortie de contrat ?

Comment cela se passe si vous partez.

4 Quelle supervision ?

Ce qui est supervisé, concrètement.

5 Quelles références ?

Des clients comparables au vôtre.

Votre contrat actuel, il dit quoi sur le délai d'intervention ?

Envoyez-le-nous, nous le relisons avec vous

SLA, périmètre, conditions de sortie : un retour écrit, sans engagement.



Tél

+41 78 811 92 21



Email

eric.darien@abaxinfo.com



Web

abaxinfo.com