

---

**80%**

**des dirigeants signent leur contrat IT  
sans poser ces 5 questions.**

**Conséquence : le coût réel double en 2 ans.**

## 01 · ENGAGEMENT

# Quel est le SLA **réel** ?

Pas le SLA marketing. Le délai d'intervention **engagé contractuellement**, pénalités à l'appui.

**SIGNAL D'ALERTE**

« On intervient sous 4 h » sans pénalité si dépassement = promesse marketing, pas un SLA.

**RÉPONSE ÉCRITE ATTENDUE**

Délai garanti **en heures ouvrées**, **pénalité chiffrée** par tranche de retard, périmètre des incidents concernés.

## 02 · COUVERTURE

# Que couvre exactement le **périmètre** ?

Postes, serveurs, sauvegardes, mobilité, télétravail, prestations sur site - listés noir sur blanc.

**SIGNAL D'ALERTE**

« Tout est inclus » ou liste générique sans détail des prestations annexes (DEEE, sur site, week-end).

**RÉPONSE ÉCRITE ATTENDUE**

Annexe technique numérotée : nombre de postes, serveurs, instances cloud, **volume de sauvegarde**, jours/heures couverts, **extra-périmètre tarifé**.

## 03 · RÉVERSIBILITÉ

# Que se passe-t-il en cas de **sortie** ?

Récupération des données, durée de préavis, coût de réversibilité - **prévus dès le départ**, pas négociés sous tension.

**SIGNAL D'ALERTE**

Pas de clause de sortie, ou « à définir » au moment du départ. Les comptes admin restent chez le prestataire.

**RÉPONSE ÉCRITE ATTENDUE**

Préavis **3 mois maximum**, transfert documenté des comptes admin, **export complet des données** dans un format ouvert, coût de réversibilité plafonné.

## 04 · PROACTIVITÉ

# Comment se fait la **supervision** ?

Sondes proactives **ou** intervention sur appel ? La nuance change tout sur le coût d'un incident.

**SIGNAL D'ALERTE**

« On intervient quand vous nous appelez » = vous payez deux fois. Une fois l'abonnement, une fois la réparation tardive.

**RÉPONSE ÉCRITE ATTENDUE**

**Sondes sur postes critiques**, alertes proactives (disque, sauvegarde, antivirus), **tableau de bord mensuel** partagé avec le dirigeant.

## 05 · PREUVE

# Qui peut témoigner ?

3 références clients de taille comparable, joignables. Pas un logo wall.

**SIGNAL D'ALERTE**

« On a des centaines de clients » avec un mur de logos illisibles, mais aucun nom à joindre pour échanger.

**RÉPONSE ÉCRITE ATTENDUE**

3 noms, fonctions, numéros directs. Idéalement **taille comparable** à la vôtre. Et la liberté de les appeler **sans le prestataire dans la pièce.**

---

**Si une de ces 5 questions n'a pas de réponse écrite, ce n'est pas un contrat - c'est un pari.**

➤ Sauvegardez ce post **pour votre prochaine renégociation.**

@ eric.darien@abaxinfo.com

➤ [www.abaxinfo.com](http://www.abaxinfo.com)