



## Expertise à la demande

Un service proactif pour piloter, anticiper, évoluer

### Service standard

Crédit temps expertise: conseil, consulting, ingénierie, support niveau 3

Comité de pilotage :



Sensibilisation utilisateur :



## Expertise à la demande

### Description du service

Le contrat d'assistance Secure'IT s'adresse aux équipes informatiques des entreprises souhaitant bénéficier d'expertise à la demande sur les environnements d'infrastructure IT.

Concrètement, les services intégrés sont:

- des prestations de consulting, études, formalisation, adaptation de processus et rédaction de procédures.
- des prestations d'ingénierie pour des évolutions simples permettant d'éviter un processus de commande toujours chronophage
- des interventions de support expert (escalade du support Tranquil'IT ou assistance aux équipes informatiques de nos clients)

Nous vous proposons un crédit temps rechargeable de consulting pour la réalisation de ces actions. Les modalités de fonctionnement du service sont décrites ci-après

### A qui s'adresse le contrat Secure IT ?

Le contrat d'assistance Expert Secure IT s'adresse aux équipes informatiques des entreprises souhaitant bénéficier d'expertise à la demande sur les environnements d'infrastructure IT. Il vient aussi en complément du service Tranquil IT pour les entreprises ne disposant pas d'équipes informatiques internes.

## Expertise à la demande

### Périmètre général d'intervention

Dans la limite du crédit-temps disponible le périmètre couvre :

- l'infrastructure "on premise" ou cloud
- les serveurs et les réseaux
- la sécurité informatique

NB : Des périmètres spécifiques peuvent être précisés dans la proposition commerciale

### Prestations proposées :

- prestations de consulting, études, formalisation, adaptation de processus et rédaction de procédures
- prestations d'ingénierie pour des évolutions simples permettant d'éviter un processus de commande toujours chronophage
- interventions de support expert (escalade niveau 3 du support niveaux 1 et 2 Tranquil IT ou assistance aux équipes informatiques de nos clients)

### Principe du contrat Secure IT

Le contrat se présente sous la forme d'un crédit temps de consulting d'une validité de 12 mois et a la particularité d'offrir dans un seul package :

des interventions sur site ou à distance planifiées (actions correctives, préventives, maintenance, transfert de compétence)

des interventions d'urgence sur site ou à distance en cas de nécessité

de l'assistance ponctuelle à distance, par mail ou téléphone

### Gestion du crédit-temps

- la valeur du crédit-temps est déterminée initialement en concertation avec le client
- Si le crédit-temps est épuisé avant 12 mois, un rechargement est possible moyennant l'émission et la validation d'un nouveau devis qui vaut avenant et qui réinitialise le compteur des 12 mois
- si le crédit n'est pas épuisé à l'issue des 12 mois, il ne peut être reposté sur un nouvel exercice. Cependant le crédit-temps disponible peut être alloué à des projets sous réserve que ce crédit soit consommé au plus tard dans les 2 mois qui suivent l'expiration du délai de 12 mois.

## Expertise à la demande

### Comptabilisation de la consommation du crédit-temps

Le crédit-temps est mesuré en heures

Une journée sur site compte pour 7 heures, une demi-journée sur site compte pour 4 heures

Une majoration de 50% du crédit consommé est appliquée sur la consommation de crédit pour toute intervention en urgence. L'intervention en urgence désigne toute intervention sur site démarrée moins de 48h après la demande initiale du client

Une majoration de 50% du crédit consommé est également appliquée en cas d'intervention NHO (Heures et jours non ouvrables)

Pour l'assistance à distance, la comptabilisation du temps se fait à l'heures avec une segmentation au quart d'heure

Pérenne IT met à disposition sur simple demande un suivi détaillé indiquant le nombre du crédit consommé dans le mois et le crédit restant jusqu'à l'échéance du contrat

OU



#### Tarification

2000€ pour un crédit temps mensuel de 17,5 heures soit 2,5 journées



#### Tarification

24 000€ pour un crédit temps annuel de 210 heures soit 30 journées



Rechargement ou ajustement possible à tout moment en fonction de l'usage effectif du service

## Pilotage du service

### Description du service

Nous proposons des comités de pilotage périodiques qui visent à :

- garantir dans le temps l'adéquation du service aux attentes du client
- Répondre le cas échéant aux besoins d'évolution du périmètre géré

Pour cela, un consultant dédié de Pérenne'IT assure la préparation, l'animation et le compte-rendu des comités



#### Tarification

(Prix H.T., TVA en sus)

1000€ / mois pour  
un comité par mois



#### Tarification

(Prix H.T., TVA en sus)

1000€ pour un  
comité  
exceptionnel en sus