



# Support services on Request (SSoR)

Le meilleur moyen d'agrandir votre team IT  
en cas de nécessité



**Les conditions de vie d'une entreprise changent continuellement et l'infrastructure informatique doit également évoluer.**

**Il peut donc être difficile de maintenir l'équilibre entre le maintien de l'infrastructure actuelle et la préparation de l'avenir sur des aspects tels que la capacité, les connaissances et bien d'autres encore.**

En adoptant la proposition Proximus SpearIT : Support Services on Request, **vous avez accès à un monde d'expertise afin de vous aider à relever ces défis.** Nous facilitons l'accroissement de la capacité de support en fonction de la demande des clients, le partage cohérent des connaissances par le biais de la pratique des opérations, et nous garantissons un traitement complet.

## **En quoi consiste Support Services on Request (SSoR)?**

**Le Support Services on Request est basé sur la couverture des services de support de Proximus SpearIT et constitue donc un complément idéal à votre contrat de maintenance ou même un service autonome.**

Une demande de service couvre les demandes d'assistance non couvertes par un contrat de maintenance ou de 'managed services' et fournit une assistance dans la mesure du possible. Ces services peuvent inclure le dépannage, la configuration ou l'optimisation et l'installation.

## **Pourquoi auriez-vous besoin de SSoR**

### **Reduction de l'administration et des coûts**

SSoR est un modèle de service basé sur des honoraires permettant l'achat d'un ensemble de crédits adapté à la taille de votre entreprise. Ces crédits sont valables pendant un an et les services seront déduits du solde sans administration. En outre, en fonction de la taille de votre package, des crédits supplémentaires seront accordés.

### **Suivi des coûts**

Recevez un statut mensuel de votre solde restant ou demandez un aperçu des tâches exécutées en cas de nécessité.

### **Accroissement de la productivité et de l'évolutivité**

En cas de besoin d'un changement ou d'une mise à niveau de votre environnement, avec SSoR, vous pouvez agir plus rapidement en évitant le flux financier et en vous rabattant sur vos crédits disponibles.

### **Amélioration de la réactivité client**

Accédez à l'expertise de Proximus SpearIT pour fournir un support technique répondant à votre demande d'assistance basée sur le 'best effort'.

### **Définition aisée de taux simples**

Basé sur le bundle sélectionné, des crédits additionnels seront accordés à titre d'avantage. En fonction de votre demande, Proximus SpearIT sélectionnera le bon profil sur lequel les tarifs en cours seront appliqués.



## Comment fonctionne SSoR?

**Support Services on Request est un contrat d'assistance avec un système de tarification facile à comprendre offrant un ensemble complet de services.**

**Les prix sont définis par niveau de support et basés sur les tarifs en vigueur.**

Lorsqu'une demande est faite, Proximus SpearIT l'évalue en tenant compte du niveau de connaissances et de compétences requis pour un support optimal.

Le contrat SSoR est un **service remote premier niveau préférentiel**, par lequel Proximus SpearIT garantit **la disponibilité des niveaux de compétence requis en 'best effort'**. **Les services comprennent une assistance par téléphone ou par email.**

En dehors des heures de bureau ou des jours fériés, l'assistance est disponible si elle a été programmée et sera en supplément.

Faire appel aux services de Proximus SpearIT est simple et **ne nécessite aucune administration supplémentaire** de la part du client. Une fois la demande est évaluée pour trouver les ressources adéquates, planifiée et exécutée soit à distance, soit sur place si cela en cas de stricte nécessité. Une fois le travail effectué, le coût sera déduit du solde et un rapport sera disponible sur demande.



### Basic 2,5 K

Achat de 2500 crédits



### Medium 5 K

Achat de 5000 crédits et réception de 5125 crédits



### Large 10 K

Achat de 10000 crédits et réception de 10500 crédits



### XL 15 K

Achat de 15000 crédits et réception de 16125 crédits

## Structure des prix

	Support remote	Support sur site
Frais de transport par intervention	NA	150 EUR

Bénéficiez de l'accès à nos experts Proximus SpearIT prêts à vous aider en cas de besoin.

### Phase 1

Contactez notre équipe de vente



### Phase 2

Sélectionnez le forfait correspondant à vos besoins



### Phase 3

Lancez votre demande de support

## Que comprend une demande de support?

- 1 Créer un dossier :** Contactez le Service Desk au **+32 (0)2 207 30 80**.
- 2 Analyse :** Nous examinons et planifions votre cas.
- 3 Gestion :** Nous sélectionnons le bon niveau de connaissances et de compétences.
- 4 Mise en œuvre :** Mise en œuvre des travaux à distance (remote) ou sur site des techniciens.
- 5 Rapport :** sur demande, vous recevez un résumé des heures travaillées et des frais de déplacement.
- 6 Administration :** Vous recevez votre solde mensuel et une notification lorsque votre forfait doit être renouvelé.

Contactez notre équipe de ventes au :

+32 (0)2 207 30 89 (NL)

+32 (0)2 207 30 88 (FR)



proximus  
spearit