



A l'attention de la Direction

N/Réf. : OK/DG/ 033-2015

Objet : Nouvelle Procédure de « *facturation au Ticket d'Appel Technique* »

Madame, Monsieur, cher Client,

Votre société est utilisatrice de Progiciels de gestion supportés par **INFORMATIQUE DE TAHITI** en tant qu'Editeur ou Distributeur et nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Chaque jour, nos équipes veillent à répondre au mieux à vos attentes en terme d'évolution fonctionnelle et d'assistance à la bonne utilisation de ces Solutions Progiciel - SAGE, IDS, Win Pharma, Premium RH, Poerava, ID-CAP, ID-TPV, GestAC, GestMAR, IDPMS ... et sous peu les derniers nés ID-KPI, ID-SAV et ID-G2D.

Garant de notre engagement en cela, à chacune de ces Solutions est associée un contrat de support dénommé **IDT-ASSISTANCE**, ce dernier ouvrant droit gracieusement à la mise à disposition des nouvelles versions ainsi qu'à l'accès à nos Services « Assistance fonctionnelle » pour les utilisateurs.

Mais si le succès de notre Service **IDT-ASSISTANCE**, de par le nombre d'appels traités et les satisfactions régulièrement exprimées, participe grandement à la reconnaissance qualitative de notre Assistance-utilisateurs, il est un fait que notre connexion à vos « environnements de travail » depuis nos bureaux, désormais normalisée grâce aux accès VPN (Virtual Private Network), contribue largement à la forte augmentation du nombre des sollicitations de ce Service Hotline.

La conséquence en est le constat d'une large multiplication du type de sollicitations et cependant trop souvent pour des problématiques hors du périmètre défini au chapitre « §4 – Prestations assurées » de tous nos contrats **IDT-ASSISTANCE**.

INFORMATIQUE DE TAHITI

Immeuble GAUGUIN – 6, rue Leboucher
BP 1744 – 98713 PAPEETE – POLYNESIE FRANCAISE
TEL : +689 54 40 40 – FAX : +689 43 37 90
E-mail : idt@idt.pf – Site web : <http://www.idt.pf>
SAS au CAPITAL DE 6.000.000 XPF

N° TAHITI 035493 – N° RC 418B - N° CPS 7539001
SOC 17469 00024 50070200062 50 / BT 12239 00001 31527701000 16



Aussi, soucieux de veiller aux grands équilibres financiers de nos Services et surtout ne pas être contraint à une revalorisation uniforme à la hausse de nos contrats **IDT-ASSISTANCE**, nous mettons en place une **nouvelle Procédure de télémaintenance avec une « facturation au Ticket d'Appel Technique » (TAT), uniquement dédiée au traitement des demandes de support non-Fonctionnel et donc hors périmètre IDT-ASSISTANCE**, pour autant avec les mêmes modalités commerciales (-25% en télémaintenance) que celles appliquées à toute souscription de « Contrat » pour le produit concerné.

Le Prix Public retenu est de 4.500 xpf HT forfaitaire par tranche de 15 minutes avec limitation à la demi-heure.

- Il appartient au Consultant traitant votre Appel de juger si l'intervention peut être sereinement réalisée par télémaintenance et dans un délai maximum d'une demi-heure. A défaut, une intervention sur site sera proposée.
- Cette « *facturation au Ticket d'Appel Technique* » ne pourra s'appliquer sans l'accord de l'interlocuteur téléphonique dûment identifié.
- Une fiche d'intervention détaillée (identité de l'interlocuteur, heure d'appel, durée, détail de l'intervention conduite en télémaintenance, intervenant IDT) sera jointe comme justificatif à la facture émise.

La nouvelle Procédure de « facturation au Ticket d'Appel Technique » est mise en place à compter du 1^{er} aout 2015.

Convaincu que vous saurez lire en notre réorganisation la volonté de toujours mieux vous servir et surtout dans la pérennité,

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, cher Client, l'expression de nos meilleures salutations.

Olivier KRESSMANN

Président - Directeur Général