

CHECKLIST MAINTENANCE INFORMATIQUE RHÔNE-ALPES

Guide d'auto-évaluation pour TPE/PME - Lyon, Grenoble, Chambéry

ÉTAPE 1 : INVENTAIRE DE VOTRE PARC

Postes de travail

- ☐ Nombre de PC Windows : _____
- ☐ Nombre de Mac : _____
- ☐ Nombre de PC portables : _____
- ☐ Âge moyen du parc : _____ ans
- ☐ Système d'exploitation majoritaire : ☐ Windows 10 ☐ Windows 11 ☐ macOS

Serveurs

- ☐ Nombre de serveurs physiques : _____
- ☐ Nombre de serveurs virtuels : _____
- ☐ Système serveur : ☐ Windows Server ☐ Linux ☐ Aucun serveur
- ☐ Âge du/des serveur(s) : _____ ans
- ☐ Serveur critique pour l'activité : ☐ Oui ☐ Non

Infrastructure réseau

- ☐ Type de connexion Internet : ☐ Fibre ☐ ADSL ☐ 4G ☐ Autre
- ☐ Débit descendant : _____ Mb/s
- ☐ Avez-vous un secours Internet (4G backup) ? ☐ Oui ☐ Non
- ☐ Nombre de sites distants : _____
- ☐ Sites reliés par VPN ? ☐ Oui ☐ Non

Téléphonie

- ☐ Type : ☐ Analogique/RNIS ☐ VoIP ☐ IPBX ☐ Cloud
- ☐ Nombre de lignes : _____
- ☐ Téléphonie critique ? ☐ Oui (ex: standard commercial) ☐ Non

ÉTAPE 2 : ÉVALUATION DE VOS BESOINS

Sécurité (cochez ce que vous avez DÉJÀ)

- ☐ Antivirus professionnel sur tous les postes
- ☐ Pare-feu dédié (pas celui de la box Internet)
- ☐ Filtrage email anti-spam/phishing
- ☐ VPN pour accès à distance sécurisé
- ☐ Mise à jour Windows automatique et supervisée
- ☐ Mots de passe forts imposés (12+ caractères)

Score sécurité : _____ / 6

- 0-2 : ⚠ Risque élevé
- 3-4 : ⚠ Risque moyen
- 5-6 : ✅ Bon niveau

Sauvegarde (cochez ce que vous avez DÉJÀ)

- ☐ Sauvegarde automatique quotidienne
- ☐ Sauvegarde stockée hors site (cloud ou site distant)
- ☐ Sauvegarde testée au moins 1×/trimestre
- ☐ Rétention > 30 jours
- ☐ Vous savez restaurer une sauvegarde vous-même
- ☐ Temps de restauration < 4h en cas de sinistre

Score sauvegarde : _____ / 6

- 0-2 : ☒ Risque majeur de perte de données
- 3-4 : ☒ Protection insuffisante
- 5-6 : ☒ Bon niveau

Support actuel (cochez ce qui correspond)

- ☐ Nous avons un prestataire IT sous contrat
- ☐ Nous intervenons uniquement en cas de panne (curatif)
- ☐ Nous n'avons personne (collègue "bricole" ou on se débrouille)
- ☐ Temps de réponse garanti contractuellement < 4h
- ☐ Hotline joignable facilement (pas de standard)
- ☐ Rapport mensuel de santé de notre infrastructure

Score support : ____ / 6

- 0-2 : ☒ Vous êtes seul face aux pannes
- 3-4 : ☒ Support insuffisant
- 5-6 : ☒ Bien accompagné

ÉTAPE 3 : ESTIMEZ VOTRE BUDGET

Calculateur simplifié

Nombre de postes : ____ × 50€/mois = ____ €/mois

Serveurs :

- Physique/virtuel : ____ × 250€/mois = ____ €/mois
- Cloud managé (si applicable) : ____ €/mois

Options :

- Pare-feu managé : +200€/mois
- Sauvegarde cloud (500 Go) : +60€/mois
- Astreinte hors horaires : +300€/mois
- Support < 2h (au lieu de < 4h) : +25%

BUDGET MENSUEL ESTIMÉ : ____ €/mois HT

Grille de référence selon taille

Taille entreprise	Budget indicatif HT/mois	Ce qui est inclus
5-10 postes	1 200 - 1 800€	Maintenance préventive + support 4h + antivirus + sauvegarde
10-20 postes	1 800 - 2 800€	+ serveur managé + supervision
20-40 postes	2 800 - 5 000€	+ pare-feu + astreinte + multi-sites
40-100 postes	5 000 - 12 000€	Infogérance complète + PRA + SLA 99,9%

ÉTAPE 4 : VOTRE PRIORITÉ D'ACTION

Classez vos besoins par urgence (1 = urgent, 3 = peut attendre)

Sécurité :

- ☐ ____ Antivirus professionnel (EDR)
- ☐ ____ Pare-feu dédié
- ☐ ____ Filtrage email anti-spam

Sauvegarde :

- ☐ ____ Mise en place sauvegarde automatique
- ☐ ____ Sauvegarde cloud externalisée
- ☐ ____ Test de restauration

Support :

- ☐ _____ Contrat maintenance préventive
- ☐ _____ Temps de réponse garanti < 4h
- ☐ _____ Astreinte hors horaires

Infrastructure :

- ☐ _____ Remplacement serveur vieillissant
- ☐ _____ Migration vers le cloud
- ☐ _____ Liaison multi-sites (VPN)
- ☐ _____ Renouvellement parc PC

📄 ÉTAPE 5 : QUESTIONS À POSER AUX PRESTATAIRES

Utilisez cette grille pour comparer 3 devis côte à côte.

Prestataire 1 : _____

Question	Réponse
Temps de réponse garanti ?	
Hotline incluse ou facturée ?	
Qui gère les mises à jour ?	
Sauvegardes testées ? Fréquence ?	
Astreinte dispo ? Jours/horaires ?	
Horaires intervention ?	
Matériel inclus ou location ?	
Durée engagement ? Résiliation ?	
Références dans mon secteur ?	
Que se passe-t-il si vous fermez ?	

Prix mensuel total HT : _____ €

Score général /10 : _____

Prestataire 2 : _____

Question	Réponse
Temps de réponse garanti ?	
Hotline incluse ou facturée ?	
Qui gère les mises à jour ?	
Sauvegardes testées ? Fréquence ?	
Astreinte dispo ? Jours/horaires ?	
Horaires intervention ?	
Matériel inclus ou location ?	
Durée engagement ? Résiliation ?	
Références dans mon secteur ?	

Question	Réponse
----------	---------

Prix mensuel total HT : _____ €

Score général /10 : _____

Prestataire 3 : _____

Question	Réponse
Temps de réponse garanti ?	
Hotline incluse ou facturée ?	
Qui gère les mises à jour ?	
Sauvegardes testées ? Fréquence ?	
Astreinte dispo ? Jours/horaires ?	
Horaires intervention ?	
Matériel inclus ou location ?	
Durée engagement ? Résiliation ?	
Références dans mon secteur ?	
Que se passe-t-il si vous fermez ?	

Prix mensuel total HT : _____ €

Score général /10 : _____

❑ ÉTAPE 6 : RED FLAGS (SIGNAUX D'ALARME)

Cochez si vous rencontrez ces situations. Si 2+ cases cochées → FUYEZ ce prestataire.

- ☐ Prix anormalement bas (< 30€/poste/mois tout compris)
- ☐ Engagement > 24 mois sans possibilité résiliation
- ☐ Pas de maintenance préventive, uniquement curatif
- ☐ Pas de monitoring/supervision proactif
- ☐ Hotline surtaxée ou compteur d'appels
- ☐ Devis vague sans détail ligne par ligne
- ☐ Refus de donner accès admin/mots de passe
- ☐ "Pas besoin de sauvegarde, on a un RAID"
- ☐ Aucune référence client vérifiable
- ☐ Entreprise créée il y a < 2 ans

Nombre de red flags détectés : _____ / 10

❑ DÉCISION FINALE

Prestataire retenu : _____

Raisons du choix :

1. _____
2. _____
3. _____

Checklist avant signature

- ☐ J'ai comparé 3 devis détaillés
- ☐ J'ai vérifié 2 références clients minimum
- ☐ J'ai testé la hotline (appel test réalisé)
- ☐ Le SLA est écrit dans le contrat
- ☐ J'ai lu les conditions de résiliation
- ☐ Je comprends tout ce qui est inclus/exclu
- ☐ Le budget est validé en interne

Date de signature prévue : ____ / ____ / ____

Période d'essai négociée : ☐ Oui (____ mois) ☐ Non

📞 BESOIN D'AIDE ?

ITD - Maintenance informatique Lyon, Grenoble, Chambéry

☎ 04 58 00 35 31 ✉ contact@itdinfo.fr 🌐 <https://itdinfo.fr>

✓ Audit gratuit sur site ou visio ✓ Devis détaillé sous 48h ✓ 18 ans d'expérience ✓ Avis Google 5/5 (9 avis)

Document édité par ITD - Janvier 2025 Version 1.0 - Usage libre pour auto-évaluation