

# 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 1x/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 côté à côté.

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 ?	

Que se passe-t-il si vous fermez ?

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](mailto: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*