

GRILLE D'ÉVALUATION PRESTATAIRE IT

Comparateur 3 devis - Maintenance informatique

☒ INFORMATIONS GÉNÉRALES

Prestataire 1

- Nom : _____
- Contact : _____
- Site web : _____
- Date devis : _____

Prestataire 2

- Nom : _____
- Contact : _____
- Site web : _____
- Date devis : _____

Prestataire 3

- Nom : _____
- Contact : _____
- Site web : _____
- Date devis : _____

☒ COMPARAISON TARIFAIRES

Critère	Prestataire 1	Prestataire 2	Prestataire 3
Prix mensuel HT	____ €	____ €	____ €
Engagement (mois)	____	____	____
Frais installation	____ €	____ €	____ €
Total annuel HT	____ €	____ €	____ €

Détail inclusions

Poste de dépense	P1	P2	P3	Notes
Postes de travail (nb)	__	__	__	
Serveurs managés (nb)	__	__	__	
Licences antivirus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Licences Office 365	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pare-feu managé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sauvegarde cloud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Support téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Interventions sur site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

☒ NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Critère	Prestataire 1	Prestataire 2	Prestataire 3
Temps réponse garanti			
- Critique (panne majeure)	< ___ h	< ___ h	< ___ h
- Important (plusieurs postes)	< ___ h	< ___ h	< ___ h
- Normal (poste isolé)	< ___ h	< ___ h	< ___ h
Horaires support			
- Jours	_____	_____	_____
- Heures	_____	_____	_____
Astreinte disponible ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Coût astreinte (si oui)	___ €/mois	___ €/mois	___ €/mois

☒ MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Critère	Prestataire 1	Prestataire 2	Prestataire 3
Fréquence interventions			
- Mises à jour Windows	<input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Manuel	<input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Manuel	<input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Manuel
- Mises à jour antivirus	<input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Manuel	<input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Manuel	<input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Manuel
- Nettoyage/optimisation	<input type="checkbox"/> Mensuel <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Mensuel <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Mensuel <input type="checkbox"/> Autre
Monitoring 24/7	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Alertes proactives	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Rapport mensuel	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

☒ SAUVEGARDE

Critère	Prestataire 1	Prestataire 2	Prestataire 3
Sauvegarde automatique	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Fréquence			
Stockage	<input type="checkbox"/> Cloud <input type="checkbox"/> Local	<input type="checkbox"/> Cloud <input type="checkbox"/> Local	<input type="checkbox"/> Cloud <input type="checkbox"/> Local
Rétention (jours)			
	___ jours	___ jours	___ jours
Volume inclus	___ Go	___ Go	___ Go
Tests réguliers			
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Fréquence tests			
	___	___	___

☒ QUALITÉ & CONFIANCE

Références clients

Critère	Prestataire 1	Prestataire 2	Prestataire 3
Références fournies	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Secteur similaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Contact autorisé	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Avis Google (note/5)	____ / 5	____ / 5	____ / 5
Années d'existence	____ ans	____ ans	____ ans

Test hotline (à faire AVANT signature)

Critère	Prestataire 1	Prestataire 2	Prestataire 3
Date/heure test	_____	_____	_____
Temps décrochage	____ min	____ min	____ min
Compétence interlocuteur	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qualité explications	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Amabilité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

⚠ RED FLAGS (signaux d'alarme)

Cochez si présent. 2+ cases cochées = FUYEZ

Prestataire 1

- Prix < 30€/poste/mois tout compris
- Engagement > 24 mois
- Pas de maintenance préventive
- Pas de monitoring proactif
- Hotline surtaxée
- Devis vague, pas de détail
- Refus accès admin
- Pas de sauvegarde proposée
- Aucune référence vérifiable
- Société < 2 ans

Total red flags : ____ / 10

Prestataire 2

- Prix < 30€/poste/mois tout compris
- Engagement > 24 mois
- Pas de maintenance préventive
- Pas de monitoring proactif
- Hotline surtaxée
- Devis vague, pas de détail
- Refus accès admin
- Pas de sauvegarde proposée
- Aucune référence vérifiable
- Société < 2 ans

Total red flags : ____ / 10

Prestataire 3

- Prix < 30€/poste/mois tout compris
- Engagement > 24 mois
- Pas de maintenance préventive
- Pas de monitoring proactif
- Hotline surtaxée
- Devis vague, pas de détail
- Refus accès admin
- Pas de sauvegarde proposée
- Aucune référence vérifiable
- Société < 2 ans

Total red flags : ____ / 10

☒ NOTATION GLOBALE

Système de notation (1-5)

1 = Très insuffisant | 2 = Insuffisant | 3 = Correct | 4 = Bon | 5 = Excellent

Critère	Pondération	P1	P2	P3
Rapport qualité/prix	×3	____ × 3 = ____	____ × 3 = ____	____ × 3 = ____
Réactivité (SLA)	×2	____ × 2 = ____	____ × 2 = ____	____ × 2 = ____
Maintenance préventive	×2	____ × 2 = ____	____ × 2 = ____	____ × 2 = ____
Qualité sauvegarde	×2	____ × 2 = ____	____ × 2 = ____	____ × 2 = ____
Transparence devis	×1	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____
Références vérifiables	×1	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____
Test hotline	×1	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____
Feeling humain	×1	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____	____ × 1 = ____

SCORE TOTAL / 65 | ____ / 65 | ____ / 65 | ____ / 65 | ____ / 65 |

☒ DÉCISION FINALE

Classement

- 1er choix : _____ (score : ____ / 65)
- 2e choix : _____ (score : ____ / 65)
- 3e choix : _____ (score : ____ / 65)

Raisons du choix du 1er

1.

2.

3.

Points de négociation avant signature

-

-

-

Date signature prévue

____ / ____ / ____

Période d'essai négociée ?

Oui (____ mois) | Non

☒ NOTES COMPLÉMENTAIRES

Prestataire 1 :

Prestataire 2 :

Prestataire 3 :

☒ CONTACTS UTILES

ITD - Maintenance informatique Lyon, Grenoble, Chambéry

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

✓ Audit gratuit ✓ Devis détaillé sous 48h ✓ 18 ans d'expérience