

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 TARIFAIRE

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 |

DÉCISION FINALE

Classement

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