

## FORFAIT HA SANS ENGAGEMENT



	HA/L1	HA/L2	HA/L3	HA/L4	HA/L5
<b>INFRASTRUCTURE HAUTE DISPONIBILITÉ</b>					
<b>Forfait mensuel d'infogérance (hors hébergement)</b>	<b>165€</b>	<b>220€</b>	<b>300€</b>	<b>430€</b>	<b>530€</b>
conseillé si votre CA mensuel est	< 25 000€	< 50 000€	< 100 000€	< 150 000€	< 200 000€
frais d'installation (migration incluse et QA TW)	300€	<b>240€ (-20%)</b>	<b>180€ (-40%)</b>	<b>150€ (-50%)</b>	<b>Offert</b>
et si tous vos services sont déjà gérés par OVH(*)	<b>150€ (-50%)</b>	<b>120€ (-60%)</b>	<b>90€ (-70%)</b>	<b>75€ (-75%)</b>	
<b>Supervision pro-active et astreinte (GTI)</b>					
Intervention du lundi au vendredi	7h - 21h	<b>H &lt; 2h</b>	-	-	-
Intervention du lundi au samedi	9h - 17h	-	<b>H &lt; 2h</b>	-	-
Intervention 7 jours sur 7	7h - 21h	-	-	<b>H &lt; 2h</b>	-
	9h - 17h	-	-	-	<b>H &lt; 2h</b>
	7h - 21h	-	-	-	<b>H &lt; 2h</b>
<i>Aide : H &lt; 2h signifie : intervention garantie dans les deux heures   H + 1h : à partir de l'intervention, réparation constatée dans un délai moyen d'une heure</i>					
<b>Durée des coupures des migrations planifiées</b>	<b>moins de 120 secondes</b>				
<b>Temps moyen constaté de rétablissement</b>					
sur des incidents mineurs (software)	H + 30m	H + 15m	H + 10m	<b>H + 5m</b>	
sur des incidents majeurs (hardware)	H + 1h	H + 30m	H + 20m	<b>H + 10m</b>	
<b>EXCLUSIVITÉ TOUCHWEB</b> <i>Supervision par intelligence artificielle 24/7</i> <i>99% des incidents auto-gérés.</i>					
<b>Infogérance système ET applicative</b>					
nombre de serveurs sous supervision	3	3	3	3	3
incluant une infrastructure haute disponibilité (double serveur de production)	✓	✓	✓	✓	✓
incluant un serveur de tests (préproduction)	✓	✓	✓	✓	✓
incluant un PCA PRO (continuité d'activité)	✓	✓	✓	✓	✓
incluant un PRA PRO (reprise d'activité)	✓	✓	✓	✓	✓
surveillance de la délivrabilité des emails	✓	✓	✓	✓	✓
avec reporting en cas de mise en liste noire	✓	✓	✓	✓	✓
optimisation des visuels et des bases de données	✓	✓	✓	✓	✓
mise à jour des serveurs / applications systèmes	✓	✓	✓	✓	✓
expertise cybersécurité   vaccination préventive	✓	✓	✓	✓	✓
<b>portabilité garantie (migration conforme)</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Assistance sur site E-commerce</b>					
quota mensuel	15 minutes	30 minutes	60 minutes	90 minutes	
assistance via ticket/email	✓	✓	✓	✓	✓
assistance via téléphone non surtaxé	✓	✓	✓	✓	✓
assistance en cas de bugs	-	✓	✓	✓	✓
assistance avancée (compétence devops senior)	-	-	✓	✓	✓
<b>Accès garanti aux données</b>					
Bases de données via PHPMyAdmin / SSH	✓	✓	✓	✓	✓
Fichiers sources (FTP / SSH)	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Sauvegarde (avec PRA professionnel)</b>					
Premium (10€ / 150Go alloué)	✓	✓	✓	✓	✓
Multisites et multi-hébergeurs	via cinq serveurs de stockage, deux chez OVH, un chez Online, deux chez TW				
Fréquence des sauvegardes	<b>1/heure + propagation des données sur un deuxième serveur</b>				
<b>Certificat SSL (HTTPS PROFESSIONNEL )</b>	1 certificat WILDCARD inclus			2 certificats WILDCARD inclus	

**Lexique :**  
PCA / PRA / GTI : voir les grilles tarifaires pour une explication détaillée

Nos forfaits incluent 2 sites sous infogérance applicative par défaut, pour les éventuels sites supplémentaires : nous contacter (NB : les sites s'inscrivant dans un contexte multi-shop basé sur une seule installation de CMS sont considérés comme formant "un seul site" par lot de 5 sous boutiques) - QA : Assurance Qualité TOUCHWEB (voir Expertises - Webmaster pour un aperçu)

(\*) Les frais d'installation sont sous réserve que vous soyez : propriétaire de votre domaine, propriétaire de la zone DNS associée à votre domaine ainsi que propriétaire de votre site Internet, et que vous puissiez pleinement jouir de ces propriétés, à noter que si l'ensemble de ces points est honoré et que l'ensemble de vos services est à 100% géré par OVH (sous réserve que vos emails soit gérés directement par OVH via les offres EMAIL OVH (MX / EXCHANGE / EMAIL PRO) et non via un éventuel serveur dédié / VPS en propre vous appartenant) alors les frais de migration sont réduits de moitié (cumulable avec la remise liée à l'offre) ! Le cas échéant : si vous subissez une rétention de la part d'un tiers : nous contacter.

Les certificats SSL professionnels inclus restent la propriété de TOUCHWEB SAS. En cas d'arrêt de contrat, ils seront à racheter par le client. (environ 50€ HT / an chez Namecheap). Les accès SSH sont soumis à des conditions générales d'utilisation et ils requièrent l'usage d'une paire de clés SSH.

Les interventions en dehors des plages contractuelles ne sont pas garanties et font l'objet d'une surfacturation forfaitaire (voir grille tarifaire). Les tarifs annoncés sont sous réserve de serveurs éligibles à une version du système d'exploitation Debian datant de moins de 4 ans, pour les sites Internet ayant besoin de technologies obsolètes : nous contacter (PHP 5.6 et moins)

Tous nos horaires sont exprimés au format GMT+1 (heure en France métropolitaine). Tous nos tarifs sont exprimés hors-taxe et sont garantis 3 ans à partir de la validation du premier devis.

Ce tableau présente nos entrées de gamme 2018-2020, il est construit à partir de nos grilles tarifaires officielles, en cas d'anomalie, nos grilles tarifaires officielles prévalent. Offre sur-mesure : voir les grilles tarifaires INFOGERANCE PRO-ACTIVE et SAUVEGARDE PREMIUM, librement disponible sur touchweb.fr

Dernière mise à jour : 01/02/2020 - Le présent document est valide jusqu'à ce qu'un nouveau document bénéficiant d'une date de mise à jour ultérieure soit disponible à l'adresse : <https://www.touchweb.fr/forfait-infogérance-ha>