

FORFAITS HA SANS ENGAGEMENT



	HA/L1	HA/L2	HA/L3
INFRASTRUCTURE HAUTE DISPONIBILITÉ			
Forfait mensuel d'infogérance (hors hébergement)	150€	290€	550€
adapté à un chiffre d'affaires annuel en ligne	< 250 000€	< 500 000€	< 2 000 000€
frais d'installation (migration incluse et QA TW)	300€	240€ (-20%)	180€ (-40%)
et si tous vos services sont déjà gérés par OVH(**)	Offert	Offert	Offert
Supervision pro-active et astreinte			
Astreinte du lundi au vendredi	7h - 21h	< 4 heures	-
Astreinte du lundi au samedi	7h - 21h	-	< 3 heures
Astreinte 7 jours sur 7	7h - 21h	-	< 2 heures
Garantie de temps de rétablissement de service	< 2 heures après le démarrage de l'intervention		
<i>Aide : < 2 heures signifie : intervention garantie dans les deux heures</i>			
GARANTIES CONTRACTUELLES soumises à des pénalités en cas de non respect**			
Infogérance système ET applicative			
nombre de serveurs <i>sous infogérance système</i>	3	3	3
incluant une infrastructure haute disponibilité (deux serveurs répliqués de production) soit	✓ 50€ / serveur	✓ 100€ / serveur	✓ 200€ / serveur
incluant un serveur de tests avec régénération manuelle ET automatique des préproductions	✓ 10€ / serveur de préprod	✓ 10€ / serveur de préprod	✓ 10€ / serveur de préprod
nombre de sites <i>sous infogérance applicative</i>	2 sites***	4 sites***	8 sites***
gestion des sauvegardes	✓	✓	✓
inclus un plan professionnel de continuité de l'activité	✓	✓	✓
inclus un plan professionnel de reprise de l'activité	✓	✓	✓
surveillance de la délivrabilité des emails	✓	✓	✓
avec reporting en cas de bannissement	✓	✓	✓
optimisation des visuels et des bases de données	✓	✓	✓
portabilité inter-serveur (migration conforme)	✓ Garantie contractuellement		
mise à jour des serveurs / applications systèmes	✓	✓	✓
spécialiste cybersécurité vaccination préventive	✓	✓	✓
avec un plan d'atténuation des risques PRO	✓	✓	✓
durée des coupures des migrations planifiées	moins de 120 secondes		
Assistance sur site E-commerce			
quota mensuel	30 minutes	60 minutes	120 minutes
assistance via ticket	✓	✓	✓
assistance via téléphone non surtaxé	-	✓	✓
assistance avancée (devops senior)	-	-	✓
Certificat SSL (HTTPS PROFESSIONNEL)	1 certificat WILDCARD inclus		

(*) : 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 PLAN / EXCHANGE / EMAIL PRO) alors vous êtes éligible à la remise OVH (cumulable avec la remise liée à l'offre). Le cas échéant : si vous subissez une rétention de la part d'un tiers : nous contacter. QA : Assurance Qualité TOUCHWEB (voir Expertises - Webmaster pour un aperçu)

(**) Des pénalités peuvent être réclamées à hauteur de 10% du prix mensuel de l'infogérance (excluant les tâches relatives à la maintenance applicative et les sauvegardes) par quart d'heure de RETARD par rapport à la GTR négociée. Ces pénalités sont plafonnées à la moitié du prix mensuel de l'infogérance moins les tâches relatives à la maintenance applicative et les sauvegardes. Voir grille tarifaire détaillée pour plus d'informations à ce propos.

(***) : Les forfaits HA incluent 2 sites sous infogérance applicative par défaut (ou 4 sur l'offre HA/L2 ou 8 sur l'offre HA/L3), pour les éventuels sites supplémentaires : nous contacter. Les sites s'inscrivant dans un contexte multi-boutique basé sur une seule installation de CMS sont considérés comme formant "un seul site". Par exemple sur un Prestashop, si votre Prestashop exploite 20 sous boutiques sur 20 domaines différents, cela ne constitue qu'un seul site pour nous.

Le certificat SSL professionnel type WILDCARD OU MULTI DOMAIN (3) inclus (et non obligatoire) reste la propriété de TOUCHWEB SAS, cette offre commerciale n'est valable qu'une seule année, la 2^e année il devra être renouvelé par le client. En cas d'arrêt de contrat, il sera à racheter par le client. (en date du 25/05/2020 : environ 70€ HT / an chez Namecheap pour un WILDCARD)

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).

Les forfaits HA inclus un contrat SAUVEGARDE MULTI-SITE de 150Go (HA/L1) OU 300Go (HA/L2 et HA/L3), voir grille tarifaire SAUVEGARDE MULTI-SITE pour plus d'informations.

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. Pour le cas spécifique des forfaits HA à moins de 160€ HT / mois, le CLIENT doit toujours payer 3 mois d'avance chaque trimestre. Le paiement d'avance n'enlève en rien l'aspect SANS ENGAGEMENT des offres TOUCHWEB, en cas d'arrêt de la relation commerciale, un remboursement au prorata du nombre de mois restant sera effectué. NB : un mois démarré est considéré consommé.

Ce tableau présente nos gammes HA 2021-2023, il est construit à partir de nos grilles tarifaires officielles, en cas d'anomalie, nos grilles tarifaires officielles prévalent.

Dernière mise à jour : 22/01/2021 - 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>