Analyse Comparative

Offres d'Infogérance LRGEB — 2026

DEVOTEAM (ex-Alfun)

Azure Expert MSP (5e année consécutive)
Alfun rachetée par Devoteam — spécialiste TPE-PME-Asso.
Relation existante (via AURIS Gestion)
Cloud-native M365 · Contrat 1 an renouvelable

VS

JCD GROUPE / EASI SUPPORT

29 ans d'expérience · Metz & Nancy
Approche ITIL formalisée
SLA contractuels avec pénalités
RACI + Plan Rouge · Contrat 3 ans ferme

Synthèse Financière

Poste	Devoteam (ex-Alfun)	JCD / EASI Support
BUILD (audit + mise en service)	3 920 € HT	4 298 € HT
Forfait mensuel RUN	1 050 € HT/mois ✓ aligné	1 051 € HT/mois
RUN annuel (12 mois)	12 600 € HT	12 612 € HT
TOTAL 3 ans (RUN seul)	37 800 € HT	37 836 € HT
TOTAL 3 ans (BUILD + RUN)	**41 720 € HT**	**42 134 € HT**
Tickets / Helpdesk inclus/mois	5 tickets ✓ aligné	5h/mois (valorisées 90€/h)
Heure supplémentaire	100 € HT/ticket	90 € HT/h · facturation à la minute

ℹ Modèle JCD (helpdesk) :

Facturation à la minute sur la base de 90 €/h. 5h/mois incluses (60h/an). Bilan en fin d'année 1 : si sous-consommation → report des heures ; si sur-consommation → régularisation après analyse et accord client. Possibilité de revoir le forfait mensuel selon les usages réels.

Couverture des Prestations

Prestation (AO)	Devoteam	JCD / EASI
4.1 Audit Microsoft 365	✓	✓
4.2 Audit sauvegarde Synology	✓	✓
4.3 Remise à niveau	◑ Sur devis	◑ Sur devis
4.4 Supervision récurrente	✓	✓
4.5 Assistance tickets (helpdesk)	✓ 5 tickets/mois ✓ aligné	✓ 5h/mois (90€/h · à la min.)
4.6 Intervention cyberattaque	◑ Sur devis	◑ Sur devis (100€/h)
Rapports mensuels	✓	✓
Comité de pilotage	1 COSTRAT/an	COPIL annuel inclus
Plages horaire support	Lun–Ven 8h–18h	Lun–Jeu 8h30–18h / Ven –17h

SLA & Engagements Contractuels

DEVOTEAM (ex-Alfun)	
SLA formalisés	GTI : P1=1h / P2=4h / P3=12h GTR : P1=4h / P2=8h / P3=24h
Pénalités	Best effort — montant du contrat trop bas pour pénalités formelles
Plan de crise	À documenter (sur base d'une gestion de crise)
Matrice RACI	Intégrée au contrat
Temps de réponse P1	GTI 1h / GTR 4h
Temps de réponse P3	GTI 12h / GTR 24h
Portail ITSM	Portail de tickets + ligne dédiée
Rapport mensuel	Oui — envoi mensuel

JCD / EASI SUPPORT	
SLA formalisés	GTI : P1=30min / P2=1h / P3=2h GTR : P1=4h / P2=8h / P3=24h
Pénalités	1%/dépassement, plafond 20% forfait mensuel
Plan de crise	Plan Rouge documenté (processus écrit complet)
Matrice RACI	Incluse dans le contrat
Temps de réponse P1	GTI 30 min / GTR 4h
Temps de réponse P3	GTI 2h / GTR 24h
Portail ITSM	Portail EASI + ligne dédiée + référent ROC
Rapport mensuel	Oui — avant le 10 du mois suivant

Profil Technique & Positionnement

Critère	Devoteam (ex-Alfun)	JCD / EASI Support
Taille & structure	PME (ex-Alfun) intégrée à Devoteam (370 collabs) — autonome sur son marché TPE-PME-Asso.	PME régionale indépendante, 29 ans d'expérience
Certifications	Azure Expert MSP (5e année)	Approche ITIL, pas Azure Expert MSP
Spécialisation M365	Très forte — cloud-native M365	Bonne — compétence ITIL généraliste
Proximité géographique	Grand Est (ex-Alfun) + ressources Devoteam	Metz + Nancy (Grand Est)
Relation existante	Oui (via AURIS Gestion / ex-Alfun)	Non
Contexte asso. / PME	ADN ex-Alfun : spécialiste TPE-PME-Asso.	Revendiquée dans la proposition
Supervision NAS Synology	Incluse dans forfait	MCO contrôle sauvegardes inclus
Intervention sur site	Non précisée	Technicien sur devis (700€/j)
Cyberattaque	Sur devis	100€/h + Plan Rouge structuré
Durée du contrat	1 an renouvelable	3 ans ferme, reconductible 1 an