

Tarif d'hébergement et de suivi internet :

- Hébergement et contrat de suivi de base avec premier intervention de mis à jour sécuritaire : 30 EHT/mois.
- Carnet de 10 interventions supplémentaires de 15 minutes, prépayées, valables 6 mois : 225 EHT.
- Contrat de suivi webmastering 10 interventions de 15 minutes maximum par mois : 195 EHT/mois.
- Les interventions sont effectuées lors de notre créneau d'intervention d'une demi-journée prédéfini par nos soins.
- Interventions urgentes, effectuées hors créneau : +50%.
- Gestion nom de domaine : 30 EHT/an.
- Si le client demande que nous nous déplaçons pour une intervention les frais et temps de déplacement sont à la charge du client.

Ce service s'applique à tous les sites hébergés et gérés par Cergy Internet y inclus des sites créés par un autre prestataire. Nous intervenons également sur des infrastructures d'autres prestataires à partir du moment qu'il y a un contrat de suivi mensuel de base, négocié cas par cas.

Hébergement sécurisé avec contrat de suivi de base

- 1) Hébergement sans limitations spécifique de stockage ou transferts de données.
- 2) Une première intervention de jusqu'à 15 minutes chaque mois soit à la demande du client, soit pour des raisons techniques, par exemple application d'une mise à jour sécuritaire du logiciel open source (Gestion de contenu, eCommerce etc.).
- 3) Des sauvegardes complètes et automatisés des fichiers et bases des données :
 - journalier (7 sauvegardes),
 - hebdomadaire (4 sauvegardes) et
 - mensuel (3 sauvegardes)

Ces 14 sauvegardes vous donnent une sécurité de données d'un trimestre complet.

- 4) Le transfert du site vers de nouvelles infrastructures lors des évolutions de notre plateforme. Ainsi votre site sera toujours hébergé sur des infrastructures à jour sans que vous ayez besoin d'intervenir.
- 5) Installation de votre site, ou son transfert de votre hébergement actuel.
- 6) Jusqu'à 10 boîtes mail inclus

- a. Mise en place des mails
 - b. Mise en place d'un Webmail pour lecture direct hors Outlook etc.
 - c. Mise à disposition d'un outil d'administration des boites mail.
 - d. Nous administrons des boites des clients à leur demande.
- 7) Boites mail supplémentaires : 1EHT/boite/mois. Tarif digressive à partir de 100 Boîtes

Gestion des noms de domaine

- 1) Recherche et réservation du nom de domaine
- 2) Pointage sur le site web
- 3) Renouvellement automatique du nom de domaine

Suivi webmastering

Nous concevons des sites et applications que le client peut en principe administrer lui-même. Nous intervenons soit à l'appui du client soit à sa place afin d'assurer que leurs sites sont toujours à jour. Les types d'interventions habituelles sont :

- 1) Webmastering de base : Mise en place et mise à jour des articles, pages et produits du site
- 2) Appui au webmastering de base : Assister le webmaster avec ses opérations de base en cas de difficultés divers.
- 3) Interventions demandant de la programmation : Modification des fichiers CSS, installation et modification des modules de paiement ou autre.
- 4) Aide aux opérations d'emailing
- 5) Mise à jour des moteurs de gestion de contenu, e-Commerce ou ERP.

Gestion des interventions :

Afin de permettre un traitement efficace des interventions :

- 1) Chaque demande d'intervention doit être soumise par email.
- 2) Les interventions non-urgent sont traitées façon groupée une fois par semaine. Normalement il s'agit du mercredi après-midi.
- 3) Les interventions urgents sont traitées dès que possible et sont facturées avec une surcharge de 50%. Dans l'email de soumission il suffit d'ajouter « URGENT ».

Système de facturation des interventions :

- 1) La première intervention, celle du suivi de base, est facturée avec l'hébergement. Elle n'est pas reconductible de mois en mois.
- 2) En suite les interventions sont facturés par carnet prépayé de 10 coupons chacun permettant une intervention de 15 minutes maximum. Après l'écoulement de chaque tranche de 15 minutes un autre coupon sera engagé.
- 3) Vous pouvez commander les carnets
 - a. soit de façon exceptionnelle, en ce cas ils ont une vie de 6 mois. Après ce délai passé ils sont perdus,
 - b. soit de façon récurrent, à partir d'un carnet par trimestre.
- 4) Nous travaillons toujours dans la limite des coupons restant, vous permettant de gérer votre budget. Aucune intervention ne sera entamée hors des coupons prépayés.

FIN DE DOCUMENT