



GUIDE DES TARIFS

# Services gérés

# Guide des tarifs version 3.0

Bonnes pratiques de l'industrie

## INTRODUCTION

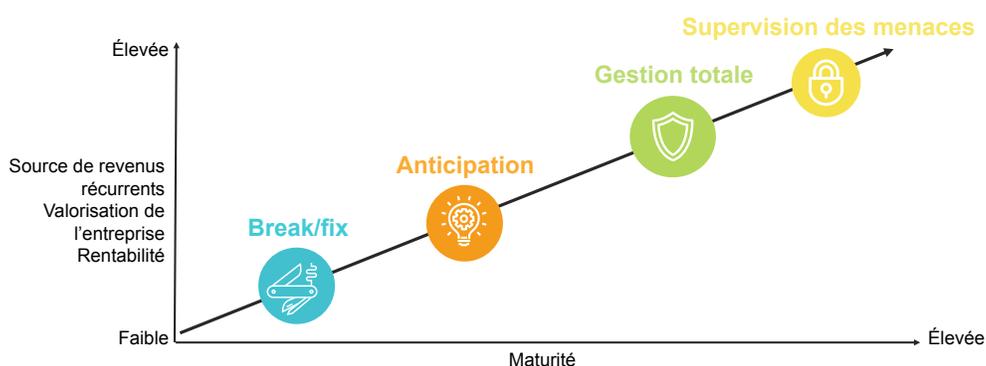
### PRÉSENTATION DU DOCUMENT

Vous êtes fournisseur de services informatiques : ce document vous donne un aperçu des services gérés et présente une stratégie pour passer d'un système de dépannage classique (panne/réparation) payé à l'heure, à un modèle économique de services gérés rentable et prévisible.

Vous êtes fournisseur de services gérés : ce document décrit les formules et les tarifs de la plateforme de supervision et de gestion à distance (RMM) de SolarWinds MSP. Il vous explique comment progresser dans votre activité grâce à notre support commercial, nos outils d'automatisation et nos licences de supervision gratuites.

## LE MARCHÉ DES SERVICES GÉRÉS

Les besoins en services gérés ne cessent d'augmenter. La raison d'une telle croissance ? Les PME dépendent de leurs infrastructures informatiques changeantes, mais elles ne disposent ni des budgets ni des compétences nécessaires pour les gérer. Cette situation est idéale pour les MSP, qui peuvent convaincre les PME de délaissier les dépannages facturés à l'heure au profit des services entièrement gérés. Le choix d'un modèle basé sur un paiement mensuel se traduit par des coûts informatiques stables pour le client, et par des revenus récurrents et prévisibles pour le fournisseur. Le schéma suivant présente le marché des services gérés selon les différents niveaux de maturité de la gestion informatique.



*Cette situation est idéale pour les MSP, qui peuvent convaincre les PME de délaissier les dépannages facturés à l'heure au profit des services entièrement gérés.*

### ÉTAPES DE LA GESTION INFORMATIQUE

- » Break/fix (offre réactive) : les clients paient un taux horaire à chaque panne.
- » Anticipation de la panne (offre proactive) : les clients sous-traitent des tâches de maintenance préventive.
- » Gestion totale (offre gérée) : les clients externalisent leur informatique au moyen d'un contrat forfaitaire ou illimité.
- » Supervision des menaces : les clients bénéficient de plusieurs couches de sécurité définies en fonction des principaux domaines de préoccupation.

## VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME MSP

À chaque étape de la maturité de la gestion informatique correspondent différents services, logiciels et types de support. Ils peuvent être proposés à vos clients séparément ou sous forme de packages.

	OFFRE RÉACTIVE	OFFRE À LA CARTE*	OFFRE PROACTIVE	OFFRE GÉRÉE	OFFRE AXÉE SUR LA SUPERVISION DES MENACES
SERVICES INFORMATIQUES	Support sur site et à distance à la demande du client	Logiciel spécifique fourni Supervision de base Maintenance automatisée	Supervision des performances Maintenance périodique Reporting mensuel Rendez-vous trimestriel Support sur site et à distance facturé	Supervision avancée Maintenance périodique Reporting mensuel Rendez-vous mensuel Support sur site et à distance illimité	Services de correction
SÉCURITÉ	Support des logiciels existants	Antivirus managé Correctifs gérés Messagerie gérée Évaluation des risques liés aux données Protection Web	Antivirus managé Correctifs gérés Sécurité des utilisateurs finaux et protection des données Maintenance de l'infrastructure réseau principale Messagerie gérée	Antivirus managé Correctifs gérés Sécurité des utilisateurs finaux et protection des données Maintenance de l'infrastructure réseau principale Messagerie gérée Gestion des risques	Centre d'opérations de sécurité Gestion SIEM Recherche et détection des menaces
SAUVEGARDE	Support des logiciels existants	Sauvegarde gérée Documents gérés	Gestion des sauvegardes Documents gérés	Reprise après sinistre « as a service » Sauvegarde gérée	n/a
CLOUD	Prise en charge d'Office 365®	Fourniture d'Office 365 Office 365 géré	Gestion d'infrastructure	Gestion des applications locales et Cloud	n/a
SERVICES PROFESSIONNELS	Projets ponctuels Aide à l'approvisionnement	Projets ponctuels Aide à l'approvisionnement Reporting	DSI/Directeur technique virtuel	DSI/Directeur technique/DSSI virtuel Infrastructure/ planification de la croissance	RSSI virtuel Analyse de sécurité et reporting

\* OFFRE « À LA CARTE » : PASSER D'UN MODÈLE RÉACTIF À UN MODÈLE PROACTIF (ANTICIPATION DE LA PANNE)

Qu'est-ce qu'une offre « à la carte » ? Une offre « à la carte » vous permet de vendre des services gérés sur mesure. Vos clients passent de taux horaires à des services proactifs, ce qui génère plus de revenus récurrents. En utilisant la solution RMM adéquate, vous pouvez gérer tous les éléments des environnements de vos clients (serveurs, postes de travail, périphériques réseau, etc.) de façon proactive.

## COMMENT GÉNÉRER DES REVENUS RÉCURRENTS AVEC LES SERVICES GÉRÉS

De nombreux fournisseurs de services informatiques se concentrent sur une offre de services réactive, créant ainsi une opportunité pour les fournisseurs de services gérés (MSP) de générer des revenus récurrents. Voici une liste de services (et suggestions de tarifs) qui peuvent vous aider à évoluer vers un modèle plus rentable, vous permettant de générer des revenus récurrents.

SERVICE	REVENU MENSUEL MOYEN POUR LE MSP (PAR UTILISATEUR*)	COÛT MENSUEL MOYEN POUR LE MSP (PAR APPAREIL*)
<b>SUIVI DES ACTIFS</b> Rapports sur les actifs, les logiciels, le matériel	GRATUIT	GRATUIT
<b>CORRECTIFS GÉRÉS</b> Gestion des mises à jour Windows® Rapports sur l'état des correctifs Gestion des mises à jour tierces	5 € par appareil	3 € par appareil
<b>SÉCURITÉ GÉRÉE</b> Protection antivirus de pointe Supervision antivirus et mises à jour Rapports sur les menaces/l'état de l'antivirus	3 € par appareil	1 € par appareil
<b>PROTECTION WEB GÉRÉE</b> Protection contre les menaces : phishing, botnets, spam, etc. Accès limité aux sites Web Reporting sur l'activité des utilisateurs	3 € par appareil	1 € par appareil
<b>MOBILITÉ GÉRÉE</b> Prise en charge et gestion des appareils mobiles Rapports sur les appareils mobiles	3 € par appareil	1 € par appareil
<b>SAUVEGARDE GÉRÉE</b> Stockage hors site dans un centre de données sécurisé Rapports sur l'état des sauvegardes Sauvegardes locales chiffrées	100 à 150 € par serveur, ou 40 € + €/Go hébergé	Nous contacter
<b>GESTION DES RISQUES</b> Rapports mensuels sur les vulnérabilités et le niveau de mise en conformité	4 € par IP	1 € par IP

Les licences de suivi des actifs sont utiles pour toucher davantage de clients et intégrer un premier service. Une fois que vous avez recueilli des informations sur les réseaux et gagné leur confiance, vous pouvez leur proposer des options à la carte afin d'augmenter vos revenus mensuels récurrents.

La plupart de vos clients réactifs souhaiteront simplement des services de base (sauvegarde, antivirus, correctifs). Inutile de payer des licences de supervision si vous ne dégagéz pas de revenus de cette fonctionnalité. Notre modèle tarifaire donne la possibilité de définir la stratégie de prix la mieux adaptée à votre activité.

\*Les tarifs peuvent varier en fonction de la région et faire l'objet de modifications sans préavis.

\*\* Remises quantitatives

## COMMENT DÉFINIR VOTRE OFFRE DE SERVICES GÉRÉS ET FIXER VOS TARIFS

Les 4 P du marketing : Prix, Produit, Placement et Promotion. En appliquant ce concept, vous pouvez vous démarquer du marché et offrir des services hautement compétitifs au juste prix. Voici comment définir les diverses offres MSP.

OFFRE « À LA CARTE »	OFFRE PROACTIVE	OFFRE GÉRÉE	OFFRE AXÉE SUR LA SUPERVISION DES MENACES
<p><b>Antivirus managé : 3 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logiciel antivirus de niveau entreprise</li> <li>• Supervision antivirus</li> <li>• Gestion antivirus</li> <li>• Reporting mensuel</li> </ul>	<p><b>Serveurs : 100 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision avancée des performances</li> <li>• Maintenance préventive programmée</li> <li>• Gestion des licences et des actifs</li> <li>• Correctifs gérés</li> <li>• Antivirus managé</li> </ul>	<p><b>Serveurs : 250 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision avancée des performances</li> <li>• Maintenance préventive programmée</li> <li>• Maintenance des applications clés</li> <li>• Optimisation des appareils</li> <li>• Gestion et application de la configuration</li> <li>• Gestion des licences et des actifs</li> <li>• Correctifs gérés</li> <li>• Antivirus managé</li> <li>• Sauvegarde gérée</li> <li>• Évaluation des risques liés aux données</li> </ul>	<p><b>Service de supervision des menaces : 200 €/source de journalisation</b></p> <p>Sources de journalisation (principaux domaines de préoccupation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseau (Syslog du pare-feu)</li> <li>• Utilisateur (Active Directory)</li> <li>• Accès administrateur (DHCP)</li> <li>• Messagerie (Office 365/Google)</li> <li>• Point de terminaison (antivirus)</li> </ul> <p>Inclus dans le programme (pour tous les domaines de préoccupation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de centre d'opérations de sécurité</li> <li>• Gestion SIEM (supervision des événements de sécurité et alertes)</li> <li>• Recherche et détection des menaces</li> <li>• Analyses de sécurité et reporting</li> </ul>
<p><b>Correctifs gérés : 5 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision des mises à jour Windows et mises à jour tierces</li> <li>• Gestion des mises à jour Windows et mises à jour tierces</li> <li>• Reporting sur les mises à jour</li> </ul>	<p><b>Périphériques réseau : 25 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion et supervision du pare-feu</li> <li>• Supervision du routeur/commutateur</li> <li>• Autres périphériques SNMP</li> </ul>	<p><b>Périphériques réseau : 65 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion et supervision du pare-feu</li> <li>• Supervision du routeur/commutateur</li> <li>• Autres périphériques SNMP</li> <li>• Évaluation des risques liés aux données</li> </ul>	<p><b>Autres services disponibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Système de détection des intrusions réseau (NIDS)</li> <li>• Évaluation des risques de sécurité et ajustements</li> <li>• Détection des incidents sur les terminaux (EDR)</li> <li>• Gestion des identités (IAS)</li> <li>• Création de politiques de sécurité</li> <li>• Supervision de la conformité et reporting</li> <li>• Contrôle de l'accès aux données</li> <li>• Intelligence avancée sur les menaces</li> <li>• Tests d'intrusion</li> <li>• Anti-phishing</li> <li>• Recommandations de contrôles de sécurité</li> <li>• Gestion de programme de risques</li> <li>• Leadership et stratégie en matière de cybersécurité (RSSI virtuel)</li> <li>• Cyberassurance</li> </ul>
<p><b>Sauvegarde gérée : serveurs 150 €, postes de travail 20 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution de sauvegarde par image en local et stockage hors site</li> <li>• Gestion et supervision des sauvegardes</li> <li>• Reporting mensuel</li> </ul>	<p><b>Postes de travail : 25 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision avancée des performances</li> <li>• Maintenance préventive programmée</li> <li>• Gestion des licences et des actifs</li> <li>• Correctifs gérés</li> <li>• Antivirus managé</li> <li>• Messagerie gérée</li> <li>• Documents gérés</li> </ul>	<p><b>Postes de travail : 65 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision avancée des performances</li> <li>• Maintenance préventive programmée</li> <li>• Gestion des licences et des actifs</li> <li>• Gestion et application de la configuration</li> <li>• Optimisation des appareils</li> <li>• Correctifs gérés</li> <li>• Antivirus managé</li> <li>• Messagerie gérée</li> <li>• Sauvegarde gérée</li> <li>• Évaluation des risques liés aux données</li> </ul>	
<p><b>Messagerie gérée : 3 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtrage des virus et des spams</li> <li>• Archivage en option</li> </ul>	<p><b>Support :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support supplémentaire facturé au taux « temps et matériel »</li> <li>• Rendez-vous techniques et commerciaux chaque trimestre</li> </ul>	<p><b>Support :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support sur site et à distance illimité</li> <li>• Rendez-vous techniques et commerciaux chaque mois</li> </ul>	
<p><b>Documents gérés : 3 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde horaire des dossiers/fichiers dans le Cloud</li> <li>• Stockage illimité</li> </ul>			
<p><b>Office 365 géré : 3 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde des fichiers supprimés</li> </ul>			
<p><b>Évaluation des risques liés aux données : 3 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des vulnérabilités, PCI, PAN et PII</li> <li>• Reporting mensuel</li> </ul>			

“ Je recommande fortement cette solution à la fois claire, concise et pertinente. Il n’y a pas de mauvaises surprises. ”

— Bud Dewayne,  
Propriétaire, ByteWorks

## LES PRODUITS SOLARWINDS MSP

SolarWinds MSP propose de nombreux produits pour aider les MSP à développer leurs services et augmenter leurs revenus. De la sauvegarde « Cloud-first » à la protection de la messagerie, en passant par l'analyse des risques de violations de données, SolarWinds MSP fournit des solutions informatiques et logiciels de sécurité complets pour votre entreprise de services gérés.



### TAKE CONTROL ACCÈS ET SUPPORT À DISTANCE

- » Connexion en quelques secondes
- » Multiplateforme
- » Prise en charge des appareils mobiles
- » Transfert de session
- » Enregistrement des sessions
- » Tableau de bord des performances

Sessions illimitées  
300 appareils



### MSP MANAGER TICKETING ET FACTURATION

- » Gestion de tickets
- » Portail client
- » Gestion des mots de passe
- » Planification des techniciens
- » Facturation client
- » Intégration comptable

Tickets illimités  
Facturation illimitée



### RMM SUPERVISEZ. GÉREZ. AUTOMATISEZ.

- » Supervision des appareils
- » Alertes sur l'état et les performances
- » Automatisation par glisser-déposer
- » Correctifs intégrés, antivirus, sauvegarde
- » Contrôle à distance intégré
- » Rapports d'activité

Suivi commercial gratuit



### BACKUP SAUVEGARDES ET RESTAURATIONS RAPIDES, « CLOUD-FIRST »

- » Sauvegarde moderne, « Cloud-first »
- » Protection des serveurs, postes de travail, documents et de la messagerie Office 365®
- » Console Web performante
- » Aucun appareil ni matériel de stockage requis
- » Cloud privé avec centres de données dans le monde entier
- » Chiffrement complet



### MAIL ASSURE PROTECTION ET ARCHIVAGE DE LA MESSAGERIE

- » Protections antivirus et anti-spam solides
- » Continuité intégrée de la messagerie, 24 h/24, 7 j/7
- » Compatibilité avec la plupart des services de messagerie
- » Archivage chiffré des e-mails
- » Personnalisation pour vos clients et votre entreprise
- » Centres de données à l'échelle mondiale



### RISK INTELLIGENCE ÉVALUATION DES RISQUES DE SÉCURITÉ

- » Risque de violation de données calculé en valeur financière
- » Identification des données à risque
- » Analyse approfondie des vulnérabilités
- » Identification des accès inappropriés et alertes
- » Rapports sur les tendances de risques
- » Analyse PCI DSS, identification des numéros de comptes (PAN), des informations de santé protégées (PHI) et informations nominatives (PII)

\*Les tarifs peuvent varier en fonction de la région et faire l'objet de modifications sans préavis. Tarifs en EUR à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

\*\* Remises quantitatives

## SOLARWINDS MSP DISPOSE DES ÉQUIPES ET DES RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR ENCOURAGER VOTRE RÉUSSITE

### VOTRE ÉQUIPE DE DÉVELOPPEMENT PARTENAIRE SOLARWINDS MSP

INGÉNIEURS COMMERCIAUX	INTÉGRATION	DÉVELOPPEMENT PARTENAIRE
<p>Notre équipe d'ingénieurs commerciaux aide les nouveaux partenaires à se familiariser avec la plateforme SolarWinds MSP, et les partenaires expérimentés à parfaire leurs compétences.</p>	<p>Nous vous aidons à démarrer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sessions d'intégration techniques et commerciales</li> <li>» Portail de support complet</li> <li>» Ressources commerciales pour développer votre activité</li> <li>» Services de gestion de clients</li> </ul>	<p>Nos spécialistes partenaires aident les fournisseurs de services informatiques à réussir dans le domaine des services gérés, et conseillent les MSP expérimentés dans leur développement.</p>
GUIDE DES MSP	PLAN DE DÉVELOPPEMENT	RESSOURCES MARKETING
<p>Suivez notre guide pour définir des offres de services évolutives, utilisables à l'infini.</p>	<p>Bénéficiez du soutien de l'équipe SolarWinds MSP pour mettre en œuvre une stratégie de développement de votre activité.</p>	<p>Parcourez nos ressources et modèles marketing gratuits pour savoir comment positionner votre entreprise et attirer de nouveaux clients.</p>
MSP INSTITUTE	ÉVÉNEMENTS	
<p>Consultez notre bibliothèque de formations techniques et commerciales, nos vidéos, webinaires, articles de blog, etc.</p>	<p>Découvrez les dernières tendances et échangez avec vos pairs lors de nos événements.</p>	



SolarWinds est un acteur majeur dans l'offre de logiciels de gestion d'infrastructures informatiques performants et abordables. Nos produits permettent aux organisations du monde entier, quels que soient leur type, leur taille ou la complexité de leurs infrastructures, de superviser et de gérer les performances de leurs environnements sur site, dans le Cloud ou hybrides. Nous travaillons en permanence avec tous les types de spécialistes des technologies—professionnels des opérations informatiques, professionnels DevOps, fournisseurs de services gérés (MSP)—afin de comprendre les défis auxquels ils font face pour maintenir la disponibilité et les performances de leurs systèmes à un niveau élevé. Destiné aux MSP, le portefeuille de produits SolarWinds MSP propose des solutions de gestion de services informatiques évolutives, fondées sur une sécurité multicouche, une intelligence collective et une automatisation intelligente. Ces produits sont conçus pour permettre aux MSP d'offrir des services informatiques externalisés très efficaces à leurs PME clientes, et de mieux gérer leur propre activité. Pour en savoir plus, consultez le site [solarwindsmsp.com/fr](http://solarwindsmsp.com/fr)