

	Communautaire	Essentiel	Évolutif/SaaS
Nombre de courriers traités	Détermine la tranche tarifaire		
Taille de la collectivité			
<b>Engagement de délais (heures ouvrées métropolitaines)</b>			
Gestionnaire d'incidents en ligne	-	√	√
Délai de prise en charge pour la correction ou le contournement – niveau bloquant	-	8 h	4h
Délai de prise en charge pour la correction ou le contournement - niveau majeur	-	24 h	12 h
Délai de prise en charge pour la correction ou le contournement - niveau sérieux	-	4 jours	48 h
Délai de prise en charge pour la correction ou le contournement - niveau mineur	-	15 jours	7 jours
<b>Support</b>			
Aide à l'usage	<a href="https://community.maarch.org">community.maarch.org</a>	<a href="https://community.maarch.org">community.maarch.org</a>	√
Aide à la migration par téléphone	-	√	√
<b>Montée de version annuelle</b>	<a href="https://labs.maarch.org">labs.maarch.org</a>	-	√
<b>Maintenance corrective</b>			
Intervention en télémaintenance	-	√	√
Intervention sur les données du client	-	√	√
<b>Maintenance évolutive</b>			
Fourniture des versions mineures ou majeures	<a href="https://labs.maarch.org">labs.maarch.org</a>	√	√
Fourniture de scripts de migration	<a href="https://labs.maarch.org">labs.maarch.org</a>	√	√
<b>Maintenance préventive et adaptative</b>			
Patches préventifs et adaptatifs	<a href="https://labs.maarch.org">labs.maarch.org</a>	√	√
<b>Maintenance proactive</b>			
Maintenance réglementaire	-	-	√
Révision expert annuel	-	-	√
Espace d'échange collaboratif	-	√	√
<b>Prestation à la demande</b>			
Unités de maintenance évolutive	-	Option activable (nous consulter)	Option activable (nous consulter)
Coût annuel HT (euros)	-	Selon tranche tarifaire	

## Tranche tarifaire correspondant à votre structure

TRANCHES	PRIVE <i>(nombre de courriers jour)</i>	PUBLIC <i>(nombre d'habitants)</i>			
	PMI/PME	VILLES	DÉPARTEMENTS	RÉGIONS	EPCI
1 à 3		- de 10 000			
4		10 000 à 20 000			moins de 10 000
5	moins de 50	20 000 à 30 000			10 000 à 50 000
6		30 000 à 50 000			50 000 à 100 000
7		50 000 à 80 000	moins de 400 000		100 000 à 250 000
8	50 à 200	80 000 à 100 000	400 000 à 1 000 000		250 000 à 500 000
9		plus de 100 000	1 000 000 à 2 000 000	moins de 2 500 000	500 000 à 1 000 000

## Prix annuel du contrat de support

Tranches	SUPPORT ET MAINTENANCE	
	Tarif Annuel	
	Essentiel	Évolutif / SaaS*
1 à 3	1 200 €	3 600€ / 2 500€
4	1 600 €	4 000€ / 3 350€
5	2 200 €	4 600 €
6	3 100 €	5 800 €
7	4 200 €	7 000 €
8	5 200 €	8 600 €
9	7 200 €	11 000 €

\* Tarifs Évolutif et mode SaaS identiques à partir de T5