

Carnet d'heure(s) :

1. Conditions et engagements contractuels :

- 1.1 Les termes marqués en **gras** ont le sens qui leur est donné dans le glossaire chapitre 14 des conditions générales.
- 1.2 Les **conditions générales** font parties intégrantes du présent contrat.
- 1.3 Toutes les conditions sont applicables sauf mention contraire dans l'**engagement contractuel**.
- 1.4 Le carnet d'heures est établi et valable pour la durée indiquée dans l'**engagement contractuel**.
- 1.5 Les heures non-consommées sont non-remboursables et non-cumulables.
- 1.6 Une notification sera envoyée au **client** à l'atteinte de la moitié et de la fin du carnet d'heures lors de son renouvellement.
- 1.7 Sans mention contraire, le carnet d'heures est reconduit tacitement lorsque celui-ci est épuisé.
- 1.8 Async IT Sàrl n'assure la maintenance et les contrôles que des services qui ont fait l'objet d'un **engagement contractuel** les concernant et que celui-ci comprend des maintenances ponctuelles.
- 1.9 Async IT Sàrl s'engage à informer le client dans un délais raisonnable de toutes causes pouvant altérer la disponibilité des **services**.
- 1.10 Le **client** s'engage à communiquer dans un délais raisonnable tout changement ou modification de son infrastructure à Async IT Sàrl.
- 1.11 Le présent contrat de service donne droit au client de bénéficier des services de maintenance, de modifications et de support d'Async IT Sàrl.

2. Contact du client :

- 2.1 Async IT Sàrl garantit une réponse lors des contacts au support par email et par téléphone par le contact désigné chez le client ou son suppléant.
- 2.2 Si le support téléphonique est occupé, un message vocal doit être laissé.

3. Paielement :

- 3.1 Le paiement du carnet d'heures est dû au début de la période couverte.
- 3.2 Dans le cas de travail en régie, celui-ci sera facturé par tranches de 15 minutes selon les tarifs stipulés dans l'**engagement contractuel**.

4. Déplacement :

- 4.1 Async IT Sàrl ne se déplace sur site dans le cadre du carnet d'heure que si cela est nécessaire selon son jugement.
- 4.2 Si un déplacement est rendu nécessaire ou est exigé par le client, celui-ci sera facturé selon les tarifs applicables stipulés dans l'engagement contractuel ou déduit du carnet d'heures.

5. Matériel :

- 5.1 Async IT Sàrl assure le support et les dépannages matériel que lorsque celui-ci a été commandé par Async IT Sàrl pour le client et tant que celui-ci est sous garantie fabricant.
- 5.2 Async IT Sàrl ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, totalement ou en partie, d'une éventuelle perte de productivité suis à un quelconque défaut matériel.

6. Maintenance et monitoring :

- 6.1 Serveurs
 - 6.1.1 Les interventions de maintenances ont lieu mensuellement.
- 6.2 Backups
 - 6.2.1 Si le contrat le mentionne, Async IT Sàrl assure la surveillance des tâches de backups.
 - 6.2.2 Les tests de restaurations sont menés après 3 mois a compté de la date de mise en service des backups puis annuellement. Un procès-verbal rendant compte des résultats est envoyé au client.
 - 6.2.3 Les éléments suivants sont contrôlés :
 - Redémarrage des services
 - Ouverture de 10 dossiers / fichiers clients
- 6.3 Monitoring
 - 6.3.1 Le monitoring porte sur les éléments suivants lorsque applicable :
 - Espace disques systèmes et données, statuts des backups, charge CPU, Charge mémoire vive, services principaux, disponibilité des services web usuels et l'état S.M.A.R.T des disques.

7. Limites :

- 7.1 Les **services** ne s'appliquent qu'aux éléments mentionnés dans le présent contrat.
- 7.2 Sont considérées comme modifications tout changement ou ajustement dont la durée totale de travail effective ne dépasse pas une heure par cas.

8. Résiliation :

- 8.1 Dans le cas d'une résiliation de la part du client, Async IT Sàrl s'engage à assister le transfert des services concernés dans une mesure raisonnable et aux tarifs usuels.
- 8.2 Dans le cas d'une résiliation de la part de Async IT Sàrl suite à une violation contractuelle et / ou des conditions générales de la part du client, l'assistance au transfert est soumise au paiement d'une avance de la part du client.