

Contrat de service :

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 contrat de service est établi et valable pour la durée indiquée dans l'**engagement contractuel**.
- 1.5 Sans mention contraire, le contrat de service est reconduit tacitement lorsqu'il arrive à échéance.
- 1.6 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.
- 1.7 Async IT Sàrl s'engage à informer le **client** dans un délais raisonnable de toutes causes pouvant altérer la disponibilité des **services**.
- 1.8 Le **client** s'engage à communiquer dans un délais raisonnable tout changement ou modification de son infrastructure à Async IT Sàrl.
- 1.9 Le présent contrat de service donne droit au client de bénéficier des services de **maintenance**, de **modifications** et de support d'Async IT Sàrl.
- 1.10 Async IT Sàrl se réserve le droit d'exiger une renégociation ou la résiliation du contrat pour juste motif en cas d'échec de négociation dans le cas où la charge de travail exigée est déraisonnablement en défaveur d'Async IT Sàrl.

2. Contacts 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.

3. Paielement :

- 3.1 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 contrat de service 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

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.
Pour les ordinateurs seuls les postes avec garantie sur site (On-site) sont pris en charge.
 - 5.2 Le matériel consommable, d'usure ou dont la longévité est liée à l'activité du client tels que disques-durs, cartouches d'encre, tonner, SSD ou autres supports semblables ne font pas parties du contrat de service et les interventions qui y sont liées seront facturées au tarif en vigueur.
 - 5.3 Async IT Sàrl ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, totalement ou en partie, d'une éventuelle perte de productivité et / ou perte de données suite à un défaut matériel.
6. Maintenance et monitoring :
- 6.1 Mise à jour
 - 6.1.1 Les mise à jour ne s'appliquent qu'au matériel pour lequel Async IT Sàrl possède un accès direct depuis ses locaux
 - 6.1.2 Les interventions de maintenances ont lieu mensuellement durant les heures creuses
 - 6.2 Sauvegardes
 - 6.2.1 Si le contrat le mentionne, Async IT Sàrl assure la surveillance des tâches de sauvegardes
 - 6.2.2 Async IT Sàrl garanti seulement que les tâches de sauvegardes se déroulent régulièrement et correctement selon les données fournies par les fournisseurs de solutions et configurations en vigueur lors de l'établissement des tâches.
 - 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, état des disques logiques et l'état S.M.A.R.T des disques physiques lorsque supporté par ceux-ci.
7. Limites :
- 7.1 Les **services** et **modifications** ne sont applicables qu'aux éléments mentionnés dans l'offre ou le contrat.
 - 7.2 Sont exclues les **modifications** faites par le **client** et / ou toutes personnes externes mandatée par celui-ci sans l'aval préalable d'Async IT Sàrl, la perte, le vol, la réinitialisation ou toute autre dégradation qu'elle soit interne ou externe.
 - 7.3 Sont exclues les **mises à jour majeures** des systèmes d'exploitation ou **logiciels métiers**.
 - 7.4 Seul le matériel et périphériques vendus par Async IT Sàrl sont compris.

- 7.5 Sont exclus le matériel dont les problèmes de performances et / ou de fiabilité peuvent être liés à l'environnement d'installation tels que la température, l'environnement radio et autres perturbations externes.

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 un **juste motif**, une violation contractuelle 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.