

## Service de support étendu

EDSI-Tech Sàrl offre un service de support étendu en relation avec les services fournis au client selon des contrats séparés. Ce service de support vient en remplacement du support standard fourni avec les contrats de prestation.

Le but de ce support étendu est de prendre en charge immédiatement les incidents déclarés par le client. En conséquence, la prise en charge des incidents couverts par cette prestation ne peut se faire que par téléphone et au numéro gratuit fourni par EDSI-Tech Sàrl.

La procédure de déclaration d'un incident est la suivante :

1. Appel par le client au numéro gratuit et disponible 24h/24, 7j/7 fourni par EDSI-Tech Sàrl.
2. Prise en charge de l'appel par un centre d'appel, description du problème et ouverture d'un ticket de support.
3. Intervention d'EDSI-Tech Sàrl et rappel du client par une personne de l'équipe de EDSI-Tech Sàrl dans les contraintes horaires ci-dessous.
4. Résolution de l'incident.
5. Fermeture du ticket de support.

EDSI-Tech Sàrl s'engage à commencer une intervention et à contacter le client dans les contraintes horaires suivantes (SLA) :

Ouverture du ticket	Temps de réponse
Semaine 6h-22h	4 heures
Semaine 22h-6h	8 heures
Week-end et jours fériés 6h-22h	6 heures
Week-end et jours fériés 22h-6h	12 heures

Les délais de remise en service des prestations en cas de problème imputable à EDSI-Tech Sàrl sont les suivants:

Service	Délai de remise en service
Infrastructure technique	48 heures
Bug dans un logiciel	72 heures
Autre	Aucun délai contractuel

## Tarifs

Description	Prix HT
Abonnement mensuel pour le service de support étendu	3'800 CHF
<b>TOTAL HT: 3'800 CHF / mois</b>	

## Conditions et aspects légaux

### A. Responsabilité du client

Le client définit les personnes autorisées à contacter EDSI-Tech Sàrl afin de bénéficier du support étendu. EDSI-Tech Sàrl refusera de répondre et de fournir du support aux personnes ne faisant pas partie des personnes autorisées.

Il est de la responsabilité du client de former les personnes autorisées afin de respecter la procédure d'ouverture d'un incident. Aucune responsabilité ne sera acceptée par EDSI-Tech Sàrl si la procédure n'est pas suivie par le client.

### B. Responsabilité de EDSI-Tech Sàrl

Par la présente offre, EDSI-Tech Sàrl s'engage à corriger les incidents d'exploitation non causés par le client et en exclusion des cas de force majeure sans limite de temps.

Par contre, si le client a provoqué l'incident d'exploitation de manière intentionnelle ou non, ou si le client contacte EDSI-Tech Sàrl pour des prestations de support aux utilisateurs et de formation par le biais du support étendu, une limite maximale mensuelle de 5 heures est mise.

Dans le cas où le client dépasserait cette limite mensuelle, le tarif horaire en vigueur au moment de la prestation sera appliqué. EDSI-Tech Sàrl s'engage à en informer le client avant le début de l'intervention.

Cette limite mensuelle n'est pas reprise de mois en mois et est donc non cumulable.

### C. Délais de remise en service

En cas d'incident sur l'infrastructure technique d'EDSI-Tech Sàrl bloquant l'exploitation normale des prestations fournies, EDSI-Tech Sàrl s'engage à réparer les défauts en 48 heures.

En cas de bug dans un logiciel conçu et fourni par EDSI-Tech Sàrl bloquant l'exploitation normale de celui-ci, EDSI-Tech Sàrl s'engage à réparer les défauts en 72 heures.

Pour tous les autres cas, aucun délai de remise en service n'est fourni contractuellement.

### D. Pénalités

En cas de non-tenu des délais par EDSI-Tech Sàrl, la pénalité maximale possible est le montant du contrat de support étendu pour le mois en cours, plus le montant de l'abonnement aux prestations fournies au client pour le mois en cours.

### E. Déplacements

Aucune prestation sur site n'est prévue dans cette offre, en conséquence aucun déplacement dans le cadre de ce contrat ne sera effectué par l'équipe d'EDSI-Tech Sàrl.

### F. Durée minimale du contrat de prestations

Cette offre a une durée contractuelle minimale d'une année, renouvelable tacitement d'année en année. La résiliation doit être effectuée par écrit au moins 3 mois avant la date de renouvellement du contrat.

### G. Rapports d'incidents

Un décompte des prestations effectuées et un rapport d'incidents traités peut être fourni sur demande du client.

### H. Sous-traitement

Le client est informé que EDSI-Tech Sàrl se réserve le droit de sous-traiter en Suisse toute ou partie de la présente offre à des tiers.

Le centre d'appel 24h/24, 7j/7 est fourni par un prestataire suisse externe à EDSI-Tech Sàrl.

### I. Délai de paiement et TVA

Toutes les prestations sont payables d'avance. Si la prestation de support ainsi que les prestations couvertes ne sont pas payées dans leurs totalités au moment de l'ouverture d'un incident, EDSI-Tech Sàrl se réserve le droit de refuser la prestation de support étendu.

Tous les tarifs indiqués sont hors TVA et la TVA applicable est de 8%.

### J. Prestations supplémentaires

Toute prestation non comprise dans la présente offre est facturée au tarif horaire en vigueur au moment de la prestation.

### K. Conditions générales applicables

Nos conditions générales de vente s'appliquent à cette offre, tout comme les conditions particulières des services couverts par cette prestation de support étendu.