Conditions et tarifications carnet d'heures de maintenance & support de Xineo SA

1. Généralités

Les présentes condition complètes les « CGV » de Xineo disponibles à l'adresse : https://www.xineo.ch/documents.
Elles règlent les droits et les devoirs réciproques entre Xineo SA (ci-après « Xineo », «Xineo SA») et ses clients (ci-après «le client»).

L'utilisation du carnet d'heures (ci-après « intervention ») ne se limite pas qu'aux prestations à proprement dites de «maintenance & support» et peut également être utilisée pour toutes les prestations fournies par Xineo SA. Par exemple (liste non exhaustive) : Consulting et conseils, formations, développement, dépannage, rédaction de documents, planification, intervention en tout genre, etc.).

Les interventions sont comptées en unité/heure. Une heure = 4 unités.
Les demi-heures entamées sont comptées comme pleines (2 unités).
Les prestations de type « forfait/ abonnement de maintenance » requièrent un contrat séparé.
Le paiement s'effectue par avance. Un carnet d'heures est valable 1 an dès la signature du contrat. Une fois les heures consommées, le contrat prend fin. Une option de renouvellement automatique est possible.
Les heures non-consommées ne sont pas reportées après l'échéance.
Le client établira une liste (procuration) du personnel autorisé à effectuer des demandes.
Xineo procédera à l'authentification des personnes autorisées par l'adresse e-mail d'expéditeur dans le cas d'une demande par e-mail ou par « mot de passe » et/ou « question de sécurité » dans le cas d'une demande par téléphone.
Les demandes par téléphone / messagerie (hors e-mail) non agendé, sont considérées comme «urgente».
Le détail du temps horaire effectuée est considéré comme accepté après 24h00.
Le client reste responsable des autorisations qu'il donne.

Les demandes de support devront être adressées par e-mail à l'adresse : support@xineo.ch.
Un numéro de ticket vous sera automatiquement attribué. Avec l'option SLA 24/7 un numéro de téléphone vous sera communiqué.

Dépannage & intervention sur site :
Les frais de déplacement ne sont pas compris dans les frais d'intervention (maintenance & support) voir nos conditions : «Tarifications des frais de déplacement».

Les périodes d'intervention sont nommées :
- Heures de bureau : Lu-Ve de 08h00 – 17h00, ci-après «Heures de bureau»
- Le soir : Lu-Ve de 17h00 – 21h00, ci après «Le soir».
- Fermetures, week-ends et fériés :
  Lu-Ve de 21h00 à 08h00, les fermetures de Xineo, week-ends et jours fériés officiels vaudois, ci-après «Les fermetures».

2. Tarifications maintenance & support

Le carnet d'heure sera facturé selon le choix du client lors de sa commande et/ou la signature du contrat. Le paiement d'un carnet d'heure s'effectue par avance. Selon le choix du client, il peut être renouvelé automatiquement dès le solde d'unité épuisé*.

Un supplément de « U x2 » sera appliqué si la requête doit être exécutée en urgence et/ou en dehors des Heures de bureau ; « U x2.5 » Le soir et « U x3 » durant Les fermetures ; Pour les clients sans SLA 24/7 un supplément de 4 unités sera facturé par intervention.

Note : Option de renouvellement automatique : Si les heures sont intégralement consommées avant la fin de la durée contractuelle d'1 (un) an, un nouveau carnet d'heures est automatiquement renouvelé et facturé aux conditions et tarifications applicable au jour du renouvellement (a). La nouvelle période de validité d'1 (un) an sera définie par la date de paiement.
(a) En cas de modifications des tarifs des carnets d'heures, le prix appliqués sera celui du tarifs en vigueurs au moment du renouvellement et non plus le tarifs appliqué au moment de l'établissement du contrat. Xineo SA se réserve le droit d'ajuster ses tarifs en tout temps notamment en cas d'inflation.

3. SLA 24/7

Abonnement mensuel, payable d'avance : CHF 1'050.00 (mille cinquante) H.T. (hors taxes)/mois.

Traitement des demandes et début d'intervention prioritaires, sous 30 (trente) minutes en semaine (Lu-Ve 08h00 - 17h00) et 60 minutes, Le soir et 90 minutes durant Les fermetures. Un supplément de « U x2.5 » sera appliqué Le soir, et « U x3» durant Les fermetures.

L'option SLA 24/7 donne accès au client à un moyen privilégié de contact dans la limite de 5 (cinq) demandes par mois. Ce dernier est défini sur le contrat et sera transmis dès l'activation du service. Le quota de demandes n'est pas reporté d'un mois à l'autre et toutes demandes supplémentaires peuvent être facturées au tarifs de CHF 210.00 H.T. (hors taxes)/demande ou 4 unité du carnet d'heure si le solde au moment de la demande est suffisant. Le SLA permet une prise de contact prioritaire mais ne garantit en aucun cas une résolution de problème immédiate. Une impossibilité de résolution ou de prise en charge ne donne droit à aucun dédommagement ni remboursent d'aucune sorte.

4. Dispositions finales

Aucune tarification spéciale ne sera appliquée, sauf mentions contraires dans les « conditions spéciales » du contrat.

Annexe(s) : Procuration – Personnes autorisées accès maintenance & support. Le client complétera ce document permettant d'identifier les collaborateurs et/ou partenaires autorisés à effecteur des demandes auprès de Xineo SA au nom du client. Il s'assura de maintenir ce dernier à jour en communiquant à Xineo SA toutes modifications dans les plus brefs délais. À défaut, Xineo SA ne serait être tenu pour responsable.