

	Note externe – à destination des clients Applium	Référence	Version
	Astreintes et interventions en dehors des heures ouvrées (HNO) Mise à jour au 27/01/2025	HNO/BD0519/07	7

Toute intervention d'un consultant Applium en dehors des horaires normaux sera facturée selon les conditions ci-dessous.

Astreintes :

Qu'est-ce qu'une astreinte :

Une période d'astreinte s'entend comme une période pendant laquelle l'intervenant Applium a l'obligation d'être disponible à tout moment afin d'être en mesure d'intervenir pour effectuer un travail au service du client. Les astreintes peuvent être effectuées en journée ou de nuit. Les horaires sont les suivants :

- Horaires de jour : entre 8h et 21h
- Horaires de nuit : entre 21h et 8h

Conditions de facturation des astreintes (en € HT) :

	Tarif jour	Tarif horaire
Astreinte jour - samedi	384 €	48 €
Astreinte jour - dimanche et jour férié	472 €	59 €
Astreinte nuit – du lundi au vendredi (incluant la nuit du vendredi au samedi)	408 €	51 €
Astreinte nuit – du samedi au dimanche et veilles ou lendemains de jours fériés (incluant la nuit du dimanche au lundi)	480 €	60 €

En cas d'astreinte jour dépassant la durée de 8 heures, le montant facturé correspondra au forfait pour une journée complète + n fois le montant horaire pour les heures au-delà de 8 heures.

Interventions exceptionnelles :

Dans le cadre d'une astreinte, la facturation des interventions exceptionnelles vient en complément de la facturation de l'astreinte. Les interventions exceptionnelles seront facturées en sus, aux taux contractuels d'intervention majorés comme suit :

Intervention exceptionnelle Samedi	150%
Intervention exceptionnelle Dimanche et jours fériés	200%
Intervention exceptionnelle – du lundi au vendredi, entre 21h à 8h (incluant la nuit du vendredi au samedi)	200%
Intervention e.xceptionnelle – samedi, dimanche et veilles ou lendemains de jours fériés, entre 21h et 8h (incluant la nuit du dimanche au lundi)	250%

Les interventions exceptionnelles (à distance ou sur site client) sont arrondies à la demi-heure supérieure.

Exemple : 17 min d'intervention = 30 minutes facturées.

Planification et annulation :

Les astreintes et interventions exceptionnelles doivent être planifiées :

- 15 jours à l'avance
- 24 heures à l'avance en cas de force majeure dans le cas où le client n'a pas souscrit à l'option d'astreinte 24/7 d'un contrat de Services Managés (Infogérance)

Toute astreinte ou intervention exceptionnelle annulée par le Client moins de 12h avant le début de l'intervention planifiée fera l'objet d'une facturation forfaitaire correspondant à 50% du coût prévisionnel estimé de l'astreinte ou de l'intervention exceptionnelle planifiée.

La dernière version de la présente note est disponible sur www.applium.fr/administratif. Les conditions de la dernière version de la note s'appliquent.