

	[No Limit]	[Light]
Accès au support Hot-Line	Illimité	Horaire
Tarif horaire pour la Hot-Line	Inclus	154.-
Tarif horaire pour prestations de support sur site	130.-	154.-
Rabais sur nos formations ENTREPRISES	5%	-
Frais de déplacement lors de support sur site	Inclus	0.93/km
Prix Hotline annuelle HT	450.-	

Le calcul du prix du support Hot-Line est effectué sur la base du nombre de licence de produits Autodesk et GITCAD.

Conditions particulières**Support Hotline [No Limit]**

Accès **illimité** au service de support **Hot-Line** pour une période de 12 mois.

Support Hotline [Light]

Accès au service de support **Hot-Line** au **tarif préférentiel** de 130.-/h

- Chaque appel au support est facturé par tranches de 15 minutes
- Un rapport d'intervention est fourni avec chaque facture demande

Les **Hot-Lines**, détaillées ci-avant, sont un service de support sur les logiciels stipulés en fin de document. Ils débutent par un contact téléphonique pris les jours ouvrables entre 8h30 – 12h00 et 14h00 – 17h00.

Délais de réponses**Support Hotline [No Limit]**

GITCAD garantit une réponse dans un délai maximum de 2 jours ouvrables

Support Hotline [Light]

GITCAD garantit une réponse dans un délai maximum de 5 jours ouvrables

Prestations comprises**Hot-Line**

- Réponses aux questions générales concernant l'utilisation et la configuration de base.
- Conseils de comportement concernant les messages d'erreurs et la prise en charge de tous les problèmes rencontrés.
- Accès à distance du poste de l'utilisateur par un logiciel dédié.
- Résolution de problèmes de configuration sous condition que l'installation des logiciels supportés soit effectuée par GITCAD.
- Gestion de la souscription Autodesk (centre d'abonnement)
- Intervention sur site au tarif horaire mentionné

Prestations exclues

Hot-Line

- Les prestations de formation, d'installation ou d'assistance à projet font l'objet d'offres spécifiques avec les rabais mentionnés.
- Conversion de données
- Création et adaptation de macros, scripts ou développements
- Prestations de dessin de sous-traitance

Conditions particulières

La résolution de problèmes non couverts par les contrats ci-dessus peut être traitée en régie aux conditions suivantes :

- Tarif horaire hors taxes pour client sous contrat [**No Limit**] = CHF 130.-
- Tarif horaire hors taxes pour client sous contrat [**Light**] = CHF 154.-
- Tarif horaire hors taxes pour client sans contrat = CHF 198.-

Toute intervention fait l'objet d'un estimatif horaire et d'un accord préalable du client.

Les rabais de formations ne sont pas applicables sur les cours CADnorm et Inter-entreprises ou si un tarif préférentiel a été convenu.

Logiciels supportés

CADnorm / AutoCAD / AutoCAD LT / Revit / Revit LT / TinLine

Par sa signature, le client accepte les conditions ci-dessus

Contrat [No Limit]		Contrat [Light]	
Date :	Signature	Date :	Signature

Durée du contrat : 1 an dès la signature du contrat

Remarques