

Notre contrat de support Hot-Line est basé sur le nombre de licences achetées par le client à GIT-CAD.
Le délai de réponse est de 2 jours ouvrables aux horaires suivants : 8h30 - 12h00 et 14h00 - 16h30.

Catégories de prix				
A	B	C	D	E
1 à 2	3 à 5	6 à 10	10 à 15	15 et plus
455.-	715.-	975.-	1'625.-	1'800.-
☐	☐	☐	☐	☐

Prestations comprises

- Réponses aux problèmes et dysfonctionnements des logiciels couverts par ce contrat de support. Les conseils à l'utilisation ne sont pas considérés comme du support (voir prestations exclues)
- 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)

Prestations exclues

- Les prestations de formation, d'installation ou d'assistance à projet font l'objet d'offres spécifiques.
- Coaching à distance ou sur site
- Conversion de données
- Création et adaptation de macros, scripts ou développements
- Prestations de dessin de sous-traitance
- Intervention sur site
- Création de gabarits et de cartouches d'entreprise

Conditions particulières

La résolution de problèmes non couverts peut être traitée aux conditions suivantes :

- Tarif horaire hors taxes pour client sous contrat [**Hot-Line**] = CHF 130.-
- Tarif horaire hors taxes pour client hors contrat = CHF 160.-

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

Les demandes de supports s'effectuent par l'ouverture d'un ticket sur notre plateforme <https://www.git-cad.ch/support-technique>.

Sans activité au bout de 30 jours, les tickets sont clôturés

Logiciels supportés

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

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

Contrat [**Hot Line**]

Date :

Signature

Durée du contrat : 1 an dès la signature du contrat

Remarques