



Horaires de travail :

Horaire normal :

- du lundi au vendredi de 8:00 à 12:00 et de 13:00 à 17:30

Horaire de permanence (piquet) :

- du lundi au vendredi de 07:00 à 08:00 et de 17:30 à 22:00
- samedi – dimanche et jours fériés : de 07:00 à 22:00

Tarifs hors contrats de service : (prix hors taxe)

A. Tarif horaire Helpdesk CHF 160.-, soit 2.67 par minute

Sur l'installation du client, uniquement sur les modules installés, logiciel caisse, location skis, e-shop, états étiquettes, port com matériel, statistiques

B. Tarif horaire Support technique (prestations particulières): CHF 180.-, soit 3.00 par minute

1. *Prestations spécifiques (Gestion de projet, Installation d'interfaces, configuration du cloud, configuration du e-commerce)*
2. *Prestations sur le matériel (préparation spéciale, préparation supplémentaire lors d'un changement de commande, réparations)*
3. *Prestations IT (configuration réseau, installation imprimante réseau, liaisons terminaux à cartes EFT)*
4. *Imports données client (listes d'articles, listes de clients, données diverses)*
5. *Installation du matériel et des logiciels, sur site ou en atelier (nouveau magasin, ajout ou remplacement de matériel dans un magasin existant)*
6. *Dépannage sur site (sans les déplacements)*
7. *Configuration du logiciel et mise en place (prestations lors de l'installation ou de la formation)*

C. Tarif horaire Formation sur le logiciel CHF 180.-, soit 3.00 par minute

Les formations sont données par demi-journée de 3 heures minimum :

1. *CHF 450.00 dans les locaux de cashflow*
2. *CHF 540.00 dans les locaux du client*
3. *Si la formation dépasse la demi-journée, le tarif horaire de formation s'applique pour le temps supplémentaire*

D. Tarif horaire Développement de logiciel CHF 240.-, soit 4.00 par minute

1. *Le développement du logiciel implique une mise à jour de la version de logiciel.*
2. *Le prix minimum d'une modification de logiciel, ou d'un développement spécifique est de CHF 3'000.00*

E. Tarif horaire de permanence (piquet) CHF 300.-, soit 5.00 par minute

Tarif identique pour les prestations de HelpDesk ou de support technique

F. Les interventions de service après-vente sont effectuées dans les heures suivant la demande du client, en fonction des disponibilités du service technique. L'intervention peut être effectuée par e-mail, par téléphone, en téléassistance ou sur le site du client, en fonction du cas.

G. Le temps de travail est facturé en minutes.

H. Montant de prise en charge par appel, horaire normal et horaire de permanence, (CALL) : 20.-

Forfaits déplacements (temps de trajet depuis Fribourg, prix hors taxe) :

- Zone 1 : jusqu'à 20 minutes : CHF 100.00
- Zone 2 : de 21 minutes à 55 minutes : CHF 200.00
- Zone 3 : de 56 minutes à 1h40 : CHF 300.00
- Zone 4 : plus de 1h41 : CHF 400.00