

# BAREME SERVICE CONSEIL

au 01/12/2010

Heures ouvrables : du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 à 17 Heures.

Valeur de base du point : 11 € HT dans le cadre d'un contrat (19 € HT hors contrat)

Opérations.....Points

## Abonnement aux mises à jour

un an d'accès au site Web de mise à jour..... 6

## Assistance téléphonique et télé-assistance

jusque 5 mn..... 1

15 mn..... 2

35 mn..... 3

45 mn..... 5

puis, par tranche de 10 mn..... 2

## Assistance par courrier électronique ou télécopie

jusque 15 mn..... 1

35 mn..... 2

45 mn..... 3

puis, par tranche de 10 mn..... 1

## Envoi de fichiers

gravure et expédition de DVD, CD ..... 2

envoi de fichiers par voie électronique..... 1

## Assistance sur site (hors déplacement)

jusque 1 h..... 14

½ journée (3 heures) ..... 40

1 journée (6 heures)..... 70

puis, par heure..... 10

*frais de déplacement en sus (Tarifs transport 1ère classe ou taxi)*

## Consultation en nos locaux sur rendez-vous

1 h..... 8

## Traitement de vos fichiers sur nos machines

jusque 1 h..... 6

3 h ..... 12

6 h..... 20

puis, par heure..... 4

## Exigences particulières de l'abonné :

délai imposé, heures non ouvrables... majoration de 50 à 100 %