

Q3 CONCEPT DE SUPPORT

Nous sommes à votre disposition pour vous aider!

D'année en année, Q3 Software est amélioré et est toujours plus performante. Malgré les manuels et le soutien au programme détaillé il arrive qu'on peut pas trouver une solution rapide pour des exigences ou problèmes qui apparaissent.

Nous vous soutenons volontiers dans votre travail avec Q3 Software – soit parce que vous ne trouvez pas une réponse à votre question dans nos documentations, soit parce que la recherche à une réponse est trop compliquée et notre équipe d'assistance peut en règle générale vous offrir une solution beaucoup plus rapide.

Les offres d'assistance

Q3 offre l'assistance dans les différents canaux:

- Par e-mail support@q3software.ch
- Par téléphone 031 511 49 49 (Q3 Infoline)
- Par chat (via www.q3software.ch) – seulement service de 1^{er} niveau (première installation)
- Par formation / séance de télémaintenance

Vous NE travaillez PAS avec une licence de location actuelle...

Si vous ne disposez pas d'une licence de location actuelle, nous ne pouvons plus vous fournir de support. Il est nécessaire de passer à la version de location actuelle.

Si vous souhaitez passer à la version de location actuelle, veuillez contacter notre Q3 Infoline (031 511 49 49) sans engagement.

Vous travaillez AVEC une licence de location actuelle...

Vous recevez dès un valeur de loyer annuel de CHF 100.- un avoir de temps d'assistance, dépendant de la quantité des modules et la variante utilisés. Veuillez noter à ce sujet le **tableau d'assistance** ci-dessous.

! Vous pouvez vous renseigner chez nous à tout instant au sujet de votre avoir d'assistance. Nous vous transmettons en outre dans chaque e-mail d'assistance votre avoir actuel.

Les demandes d'assistance sont en règle générale payante, sauf

- pour l'installation et saisie du code de licence au cours de la première installation (service 1^{er} niveau)
- en cas d'une erreur logicielle vérifié de notre part
- votre avoir de temps d'assistance n'est pas encore épuisé

Vous payez pour les demandes d'assistance CHF 175.-/h, si votre avoir de temps d'assistance est épuisé.

! Si vous disposez d'un abonnement demi-tarif, le tarif pour les demandes de support est de seulement CHF 119.-/h!

Q3 CONCEPT DE SUPPORT

Vous pouvez choisir lequel des canaux d'assistance vous désirez d'utiliser. Si vous désirez de téléphoner avec la Q3 équipe d'assistance et l'équipe Q3 Infoline ne peut pas vous passer la communication, vous pouvez nous indiquer une ou plusieurs périodes de rappel quand vous serez atteignable par téléphone. Notre Q3 équipe d'assistance vous rappelle volontiers.

! Souvent il nous faut pas plus de 5 minutes par petite demande d'assistance!

Vous travaillez avec un abonnement demi-tarif actuellement valable...

L'abonnement demi-tarif est aussi valable pour vos demandes d'assistance. Vous payez pour les demandes d'assistance seulement CHF 119.-/h et ceci naturellement seulement si votre avoir de temps d'assistance est épuisé.

! L'abonnement demi-tarif est valable pour les réponses des demandes d'assistance, pourtant ce n'est pas le cas pour la contrôle des données, adaptations des formulaires et formations.

Support+

Vous pouvez obtenir pour les licences de location Profi et Premium actuellement valable un abonnement annuelle «Support+» pour CHF 565.-. Il est valable pour **une** personne enregistrée et contient en outre deux heures d'assistance. Chaque personne enregistrée supplémentaire coûte CHF 115.- par année.

La valeur ajoutée par rapport à l'assistance «normale»:

- Ligne PME directe vers l'équipe d'assistance
- 120 minutes supplémentaires d'avoir de temps d'assistance
- Traitement prioritaire par rapport à toutes les autres demandes d'assistance

! La quantité des abonnements Support+ est limité. Veuillez vous renseigner au sujet de la disponibilité actuelle.

Q3 CONCEPT DE SUPPORT

Tableau d'assistance

Q3 Support ¹⁾	quand	standard	advanced	profi	premium
Installation, attribution de licence (service 1er niveau)	1ère installation	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
E-mail ou assistance téléphonique sans abo demi-tarif	quotidien, sans contrôle de données	175.-/h	175.-/h	175.-/h	175.-/h
E-mail ou assistance téléphonique avec abo demi-tarif	quotidien, sans contrôle de données	119.-/h	119.-/h	119.-/h	119.-/h
à cela gratuit par année (loyer annuel) ²⁾	module individuel	5 min.	10 min.	15 min.	25 min.
à cela gratuit par année (loyer annuel) ²⁾	plusieurs modules principaux ³⁾	10 min.	15 min.	25 min.	35 min.
Formation, contrôle de données, formulaires etc.	sur demande	175.-/h	175.-/h	175.-/h	175.-/h
Programmation individuelle	sur demande	195.-/h	195.-/h	195.-/h	195.-/h
Unité de temps minimale par cas de support		5 min.	5 min.	5 min.	5 min.
Support+ (VIP-Abo pour traitement prioritaire)	quotidien, toutes les demandes	-	-	565.-/annuel	565.-/annuel
Support+ (utilisateur supplémentaire)	abo demi-tarif obligatoire	-	-	115.-/annuel	115.-/annuel

1) Tous les prix s'entendent nets, sans taxe sur la valeur ajoutée

2) est valable dès un loyer annuel de CHF 100.-. Est valable pour la période de loyer actuelle, ne peut pas être vendu, cumulé ou repris dans la prochaine période de loyer

3) Modules principaux sont: COFI, Salaires, Factures, Créanciers