

BDO ABACUS

# CONTRAT DE SERVICE

Aperçu de nos prestations

Votre intégrateur pour :

 **ABACUS**  
Business Software

**BDO**

Audit | Fiduciaire | Fiscalité | Conseil

# CONTRATS DE SERVICE

Prestation	Basic	Standard <sup>1</sup>	Comfort <sup>1</sup>
Accès payant à l'ASC	✓	✓	
Utilisation de la version la plus récente avec servicepacks/hotfix	✓	✓	✓
Installation des servicepacks/hotfix nécessaires		✓	✓
Accès illimité à l'ASC			✓
Tarif selon la valeur d'achat de la licence	X		
Forfait annuel Fr. 990.-		X	
Tarif annuel à partir de Fr. 96.- par utilisateur/application			X <sup>2</sup>
Tarif annuel min. à partir de Fr. 2 500.-, Tarif annuel max./application à partir de Fr. 1 500.-			X <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Contrat de service «Basic» comme condition préalable

<sup>2</sup> selon la complexité de la solution

---

## CONTRAT DE SERVICE «BASIC»

Les servicepacks (patches) les plus récents et la dernière version du logiciel d'Abacus peuvent être utilisés à des conditions préférentielles.

### Nos prestations pour vous :

- ▶ Sur demande, nous vous envoyons par la poste la toute dernière version sur DVD et les données d'enregistrement correspondantes par e-mail.
- ▶ Le contrat de mise à jour est obligatoire et vous donne le droit à la nouvelle version d'Abacus à un tarif préférentiel. De plus, ce contrat vous donne droit à chaque servicepack et hotfix qu'Abacus met à disposition. Les frais d'installation ne sont pas compris.

## CONTRAT DE SERVICE «STANDARD»

En cas de demandes d'assistances liées à une erreur de logiciel ou à un complément de fonctionnement au sein du logiciel, BDO se charge d'installer le servicepack ou le hotfix correspondant.

### Nos prestations pour vous :

- ▶ Ce service inclut l'organisation de l'intervention, la sauvegarde des données, l'installation de servicepack ou/et hotfix, le contrôle général des fonctionnalités et le feed-back au donneur d'ordre du côté client.
  - ▶ L'installation se fait pendant les heures de bureau en concertation avec le client.
  - ▶ Le nombre d'installations par année est illimité. Toute prestation d'installation requiert un problème de fonctionnement conséquent ou la nécessité d'une fonction particulière figurant dans un servicepack ou hotfix plus récent que celui installé chez le client.
-

---

# CONTRAT DE SERVICE «COMFORT»

La formule «comfort» comprend le besoin d'assistance pour toutes questions liées à l'utilisation du logiciel ayant déjà fonctionné par le passé. la prise en charge de la demande se fait dans un délai de 2 heures. Les requêtes de clients ayant choisi cet abonnement seront traitées en priorité.

Nous vous garantissons un entretien qualifié avec un collaborateur du service Abacus, la prise en charge de l'assistance, ainsi que le début de l'analyse et de la documentation des erreurs.

## Nos prestations pour vous :

- ▶ Demandes illimitées auprès de notre Centre de Service Abacus pendant les heures d'ouverture, via le Ticket Tool, par e-mail ou par téléphone.
  - ▶ Analyses / documentations des erreurs et assistance illimitées.
  - ▶ Nous fournissons cette prestation aux Key Users spécifiés au sens d'une assistance de deuxième niveau.
  - ▶ Les contrats d'une durée de 2 ans au minimum bénéficient dès le début d'une réduction de fidélité.
-

---

## **ABACUS SERVICE CENTER (Single point of contact)**

Téléphone 0800 55 38 37

abacus@bdo.ch

Ticket Tool: <https://asc.bdo.ch>

## **NOUS CONTACTER**

Du lundi au vendredi  
8h – 12h et 13h30 – 17h

---



## **BDO SA**

Aarau Tél. 062 834 91 91

Lausanne Tél. 021 310 23 23

Lucerne Tél. 041 368 12 12

Soleure Tél. 032 624 62 46

Zurich Tél. 044 444 35 55

[www.bdo.ch](http://www.bdo.ch)

