



Makosoft ICT streeft ernaar om de beschikbaarheid van computernetwerken op een zo hoog mogelijk niveau te krijgen en te houden. In dit document introduceert Makosoft ICT de *strippenkaart*.

Service en Support.

Om de beschikbaarheid van het computernetwerk op een hoog te houden hebben wij servicecontracten beschikbaar in diverse vormen. Denk hierbij aan SLA's, herstelcontracten, beheercontracten en strippenkaarten.

Voordelen.

Met onze strippenkaart is het mogelijk om verschillen vormen van support in te vullen. Denk hierbij aan onsite support en e-mail of telefonische support. Daarnaast kunt u op afroep beschikken over bijvoorbeeld een projectleider en/of consultant. Gratis gebruik van ons helpdesksysteem en centraal documentatiesysteem.

Hardwareservice.

Tevens bieden wij u optioneel een herstelcontract aan voor de servers en switches binnen uw computernetwerk.

Responsetijden.

Standaard responsetijden:

- e-mail en telefonische support 4 kantooruren.
- onsite support ; 8 kantooruren.

Premium responsetijden (toeslag):

- e-mail en telefonische support 2 kantooruren.
- onsite support ; 4 kantooruren.

Voorrijden.

Volgens de dan geldende tarieven.

1) Een Call is een vraag om aanvullende bijdrage niet zijnde remote service.

2) Een sessie kan meerdere afnamen-eenheden omvatten

Tarief strippenkaart

Strippenkaart	250 strippen	€ 1.550,00
Strippenkaart	500 strippen	€ 2.850,00
Strippenkaart	1500 strippen	€ 8.100,00
Strippenkaart	2500 strippen	€ 13.250,00
Strippenkaart	5000 strippen	€ 25.000,00

Openingstijden servicedesk

Maandag	8:30 t/m 17:00 uur
Dinsdag	8:30 t/m 17:00 uur
Woensdag	8:30 t/m 17:00 uur
Donderdag	8:30 t/m 17:00 uur
Vrijdag	8:30 t/m 17:00 uur
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

SUPPORT	Eenheid	Strippen
Telefonisch	15 minuten	3
E-mail	Call ¹⁾	3
Stand-by	Uur	1/2

Onsite / Remoteservice

Funcie	Strippen per uur (standaard)	Strippen premium responsetijd per sessie ²⁾ (toeslag)
Support engineer	9	5
Specialist systeem en netwerk	17	10
Projectleider of technisch consultant	25	15
Projectmanager of Business Consultant	26	20

Minimale afname-eenheid On-site 1 dagdeel = 4 uur; Remote 1 uur.

Toeslag werktijden

Niet standaard uren	Tarief
Maandag t/m vrijdag van 17:00 – 22:00 uur	125%
Maandag t/m vrijdag van 22:00 – 8:30 uur	150%
Zaterdag	150%
Zondag	200%

Minimale contractduur 1 jaar.

Genoemde bedragen zijn exclusief BTW