

SERVICEPLAN

	BASIC SUPPORT	PREMIUM SUPPORT	PREMIUM PLUS SUPPORT verplicht bij meer dan 20 toestellen verplicht bij serverpark
Servicelevel (behandeling supportaanvraag)	3rd priority	2nd priority voorrang op basic	1st priority voorrang op basic & premium
Supportaanvragen	werkdagen via mail	werkdagen via mail of telefoon tussen 9:00 to 17:00	werkdagen via mail of telefoon van 8:00 to 20:00
Responstijd in contactname met klant (streefdoel) Supportteam van 3 medewerkers	volgende werkdag inbegrepen	dezelfde werkdag inbegrepen	dezelfde werkdag inbegrepen
Dossierbeheer	niet inbegrepen	inbegrepen	inbegrepen
Urgente supportassistance	uitzonderlijk via telefoon 011/946102 (bij elke aanvraag wordt er een urgentiefee van 200€ aangerekend)	via telefoon 011/946102 met premium code	via telefoon 011/946102 met premium code
Strategisch IT-advies		op aanvraag volgens uurtarief	standaard voorzien volgens uurtarief
Disaster Planning		op aanvraag volgens uurtarief	volgens uurtarief
Backup Planning		op aanvraag volgens uurtarief	volgens uurtarief
Optimalisatie leverancierscontracten		op aanvraag volgens uurtarief	volgens uurtarief
Service Fee	0 €	1 tot 2 toestellen: 10 €/pc/maand (facturatie per kwartaal) 3 tot 10 toestellen: 8 €/pc/maand (facturatie per kwartaal) >10 toestellen: 6 €/pc/maand (facturatie per maand)	1/2 dag/maand (4uur) inhouse: 300 €/maand 1 dag/maand (8 uur) inhouse: 480 €/maand
Uurtarief	70€/uur	65€/uur	60€/uur
Betalingsvoorwaarden	onmiddellijk	maandelijks of per kwartaal	maandelijks

Voordelen	BASIC SUPPORT	PREMIUM SUPPORT	PREMIUM PLUS SUPPORT
	U kan bij ons, via mail, terecht voor al uw IT-vragen.	U kiest voor een priority service d.w.z. snellere responstijd.	U geniet steeds van een toppriority service d.w.z. de snelste responstijd.
	Urgente supportassistance kan u nog steeds via telefoon aanvragen, mits betaling van de urgentiefee.	U kan via uw persoonlijke code steeds support aanvragen.	We bepalen samen een vaste afspraak voor uw inhouse IT-dag en u kan via uw persoonlijke code steeds support aanvragen.
	Geen vaste kost vermits u kiest voor een basis support.	U betaalt op basis van uw toestellen een vaste fee en geniet van een lager tarief voor de uitgevoerde werkuren.	U betaalt een vaste fee per maand o.b.v. de inhouse IT-dag en geniet van een zeer gunstig tarief voor de uitgevoerde werkuren die buiten deze dag vallen.
	U beheert zelf uw IT-documentatie (dossier). Datastudio zet dit éénmalig over bij uw eerstvolgende interventie.	Uw dossier en documententatie wordt beheerd door Datastudio en is steeds voor u opvraagbaar.	Uw dossier en documententatie wordt beheerd door Datastudio en is steeds voor u opvraagbaar.
			U geniet van een ruime bereikbaarheid.
			U mag van ons ook strategisch IT-advies verwachten zodat uw IT-diensten optimaal ingericht zijn.