

Service & Support

“...voor optimale flexibiliteit en service van uw IT omgeving”

Service & Support

Voor optimale flexibiliteit en service van uw automatisering heeft NetCare de voordelige Servicekaart ontwikkeld. De Servicekaart kan uitgebreid worden naar Service Level Objectives (SLO) of een Service Level Agreement (SLA).

Vormen van support

Middels onze Servicekaart heeft u de beschikking over verschillende vormen van support:

e-mail, telefonisch én on-site support.

U kunt onze flexibele Servicekaart inzetten bij storingen en installaties, maar ook bij periodiek systeembeheer en zelfs bij maatadvies t.b.v. aankomende projecten.

Op deze manier beschikt u te allen tijde over een extra vangnet, dus ook bij geplande of ongeplande afwezigheid van uw ICT-medewerkers.

Extra voordelen

- Aanzienlijk prijsvoordeel ten opzichte van het standaard tarief .
- U kunt gebruik maken van e-mail & telefonisch support op basis van *fair use policy*
- U heeft recht op twee gratis e-mail of telefonisch support aanvragen per maand.
- Bij on-site support brengt NetCare binnen een straal van 50 km rondom Mierlo overigens géén voorrijdkosten in rekening.

Responsetijden

Op e-mail en telefonisch support wordt door NetCare een responsetijd van 4 uur afgegeven.

Op on-site support wordt door NetCare een responsetijd van 8 uur afgegeven.



Servicekaart Tarieven

Servicekaart 250 strippen	€ 1.550,=
Servicekaart 500 strippen	€ 2.850,=
Servicekaart 1500 strippen	€ 8.100,=
Servicekaart 2500 strippen	€ 13.250,=
Servicekaart 5000 strippen	€ 25.000,=

Servicedesk Openingtijden:

Dag	Openingstijden:
Maandag	08:30 uur t/m 17:30 uur
Dinsdag	08:30 uur t/m 17:30 uur
Woensdag	08:30 uur t/m 17:30 uur
Donderdag	08:30 uur t/m 17:30 uur
Vrijdag	08:30 uur t/m 17:30 uur
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

	eenheid	strippen
Telefonisch support	15 min	3
E-mail support	call	3
Stand-by	uur	1

On-site service

Funcie	niveau	strippen per uur
Support Engineer	1	7
	2	8
	3	9
Applicatie-, Support-, Systeem-, of Netwerk Specialist	1	11
	2	12
	3	15
Technical Consultant of Projectleider	1	19
	2	22
	3	25
Project Manager of Business Consultant	1	21
	2	23
	3	26

Minimale afname 1 dagdeel (4 uren)

Niet standaard uren	tarief
maandag t/m vrijdag voor 8:30 en na 17:30	125%
zaterdag	150%
zon- en feestdagen	200%