

do-it serviceverlening

U kunt zich volledig richten op uw core business zonder na te hoeven denken over de automatisering.
Met do-it onderhoud en een strippenkaart heeft u de ideale oplossing voor bedrijfzekerheid.



DO IT Automatisering serviceverlening

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag 9:00 tot 18:00 / zaterdag van 10:00 tot 16:00
Bieslook 2e 6942 SG Didam Tel: 0316-294050 Fax: 0316-294050



ONDERHOUD

Voor continuïteit zal periodiek onderhoud gepleegd worden op servers en/of werkstations. Per jaar wordt afhankelijk van het aantal systemen een uren berekening gemaakt voor preventief onderhoud.

Uw ICT kosten worden over een jaar verdeeld en zijn inzichtelijk. Alle uren zijn gegarandeerd! Uren kunnen ook gebruikt worden voor extra werkzaamheden en consultancy ter verbetering van de infrastructuur.

Een abonnement omvat de volgende aandachtspunten:

- Preventief server- en workstation onderhoud;
- Consultancy ter verbetering van de infrastructuur;
- Nieuwe technieken onder de aandacht brengen;
- De werkzaamheden worden uitgevoerd door een senior engineer;
- Vast contactpersoon voor onderhoud en sales;
- Overzicht van (preventief) onderhoud door actiefbeheer van het logboek;
- Er wordt geen voorrijdtarief berekend.



DO IT Automatisering serviceverlening

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag 9:00 tot 18:00 / zaterdag van 10:00 tot 16:00
Bieslook 2e 6942 SG Didam Tel: 0316-294050 Fax: 0316-294050



STORINGEN EN CALAMITEITEN

Met een service abonnement wordt de bedrijfszekerheid gegarandeerd, dit mede door een korte responstijd van 4 uur bij storingen en calamiteiten. Op basis van een strippenkaart wordt per jaar een aantal uur voor onderhoud op servers en/of werkstations ingepland.

Een abonnement omvat de volgende aandachtspunten:

- Responstijd van 4 uur binnen kantooruren bij storingen en calamiteiten;
- Leen apparatuur bij defecten indien noodzakelijk;
- Vast uurtarief voor uren buiten het abonnement;
- Helpdesk en telefonische ondersteuning;
- Er wordt geen voorrijdtarief berekend.



DO IT Automatisering serviceverlening

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag 9:00 tot 18:00 / zaterdag van 10:00 tot 16:00
Bieslook 2e 6942 SG Didam Tel: 0316-294111 Fax: 0316-294050



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

De dienstverlening van DO IT Automatisering is ingericht met als doel het voorkomen van problemen dan wel het zo snel mogelijk oplossen van problemen ongeacht de oorzaak van het probleem. Daarom zijn onze SLA's gebaseerd op responstijden. Hoewel DO IT Automatisering geen up-time garantie geeft kunnen we u wel een indicatie geven.

Service window: kantooruren 9x5 (maandag tot vrijdag 09:00u-17:00u);
Reactietijd: 15 minuten;
Responsetijd remote: 2 uur;
Responsetijd onsite: 4 uur;
Uptime server(s): 98% (tijdens kantooruren).

Indien er extra uren of andere professies nodig zijn, gelden de volgende tarieven:

Uurtarief voor een automatiseringsmedewerker/service engineer € 62,-
Uurtarief voor applicatie ontwikkeling € 75,-
Uurtarief voor een netwerkbeheerder € 96,-



DO IT Automatisering serviceverlening

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag 9:00 tot 18:00 / zaterdag van 10:00 tot 16:00
Bieslook 2e 6942 SG Didam Tel: 0316-294111 Fax: 0316-294050