

DatuX support diensten 2011

Wilt u beschikken over een Linux professional wanneer u dat wilt? Dat kan! Met een support contract van DatuX bent u hier van verzekerd. Tevens kunt u uw servers laten beheren met een proactief onderhoudscontract, u heeft dan geen omkijken meer naar uw servers.

Proactief onderhoud

Dankzij de regelmatige, proactieve onderhoudstaken van onze deskundigen haalt u de best mogelijke productieve tijd, doelmatigheid en productievermogen uit uw ICT infrastructuur. Onze proactieve onderhoudsservice verhoogt de levensduur van uw systeem en stellen zowel ervaren als nieuwe systeembeheerders in staat een juiste bediening en een geschikt onderhoud te garanderen. Als u gebruikt wilt maken van deze diensten zullen we voor uw specifieke situatie een offerte maken.



Support contracten

Een support contract is een flexibele vorm van support, met de zekerheid dat u altijd kunt terugvallen op ondersteuning van DatuX. De verschillende contractvormen bieden u de vrijheid de juiste keuze te maken voor de juiste ondersteuning.



Welk support contract past bij u?

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn heeft u de keuze uit de volgende mogelijkheden:

Basic

Met dit contract kunt u tijdens kantooruren bellen en bent u er zeker van dat u altijd binnen een dag geholpen wordt.

- Toegang tot ons speciale support telefoonnummer.
- Reactietijd overdag: 1 dag per telefoon, 2 dagen per E-mail voor alle ernst factor niveaus
- Inclusief 5 uur support per jaar. (uren flexibel inzetbaar tijdens contract periode. Extra uren op na-facturatie)
- Contract duur: minimaal 1 jaar, daarna stilzwijgend verlengt tot wederopzegging.
- Kosten: **€ 350,-** per jaar.

Standaard

Met dit contract kunt u tijdens kantooruren bellen en word u zo snel mogelijk geholpen.

- Toegang tot ons speciale support telefoonnummer.
- Reactietijd overdag: 4 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor alle ernst factor niveaus
- Inclusief 5 uur support per jaar. (uren flexibel inzetbaar tijdens contract periode . Extra uren op na-facturatie)
- Contract duur: minimaal 1 jaar, daarna stilzwijgend verlengt tot wederopzegging.
- Kosten: **€ 750,-** per jaar.

Premium

Met dit contract wordt u tijdens kantooruren zo snel mogelijk geholpen en kunt u ons ook 's nachts bellen voor ernstige problemen.

- Toegang tot ons speciale support telefoonnummer.
- Reactietijd overdag: 4 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor alle ernst factor niveaus
- Reactietijd buiten kantooruren: 12 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor ernst factor niveau 1
- Inclusief 10 uur support per jaar. (uren flexibel inzetbaar tijdens contract periode. Extra uren op na-facturatie)
- Contract duur: minimaal 1 jaar, daarna stilzwijgend verlengt tot wederopzegging.
- Kosten: **€1400,-** per jaar.

Premium+

Met dit contract wordt u zowel overdag als 's nachts zo snel mogelijk geholpen.

- Toegang tot ons speciale support telefoonnummer.
- Reactietijd overdag: 4 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor alle ernst factor niveaus
- Reactietijd buiten kantooruren: 4 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor ernst factor niveau 1
- Inclusief 10 uur support per jaar. (uren flexibel inzetbaar tijdens contract periode. Extra uren op na-facturatie)
- Contract duur: minimaal 1 jaar, daarna stilzwijgend verlengt tot wederopzegging.
- Kosten: **€5200,-** per jaar.

De genoemde contracten zijn per server. De uren kunnen ook alleen voor problemen met deze server ingezet worden. Vraag een offerte aan als u meerdere servers heeft.

Kantoortijden: 9:00 – 17:00.

De genoemde reactietijden zijn maximale reactie tijden.

Uren contract

Het is ook mogelijk om een vast aantal uren per maand in te kopen. De uren die u teveel hebt neemt u mee naar de volgende maand. Zo heeft u achteraf geen verrassingen.

Indien u alleen een uren contract neemt, heeft u wel toegang tot ons speciale support telefoonnummer, maar kunnen wij nog geen reactie tijden garanderen.

- Toegang tot ons speciale support telefoonnummer.
- Flexibele inzet van uren. (meerdere servers, alle Linux werkzaamheden)
- Ongebruikte uren spaart u op.
- Minimale inkoop: 1 uur per maand.
- Contract duur: minimaal 1 jaar, daarna stilzwijgend verlengt tot wederopzegging per maand.

Uur tarieven

Onze standaard uur tarieven zijn:

- Syn-3 remote support: **€ 75,- /uur**
- Linux remote support: **€ 95,- /uur**

Minimale afname:

- Met contract: 30 minuten/incident.
- Zonder contract: 60 minuten/incident.

DatuX support ernst factor niveau definities

Support niveau één (Urgent)

Een ernst factor 1 probleem is een catastrofaal probleem dat grote impact heeft op het gehele productiesysteem van de klant, of waarbij de productiesystemen van de klant down zijn, dan wel niet langer functioneren, en waarbij geen mogelijkheden dan wel alternatieven bestaan om het probleem te omzeilen.

Support niveau twee (Hoog)

Een ernst factor 2 probleem is een probleem waarbij het systeem van de klant weliswaar functioneert, maar met een serieus verminderde capaciteit. De situatie heeft een significante impact op delen van de bedrijfsvoering en productiviteit. Het systeem staat bloot aan potentieel verlies van data en mogelijk verlies van functionaliteit.

Support niveau drie (Gemiddeld)

Een ernst factor 3 probleem is een probleem met een gemiddelde tot lage impact, en verlies van niet-kritieke functionaliteit. Een probleem dat sommige onderdelen van de bedrijfsvoering hindert, maar de klant toch toestaat verder te functioneren. Dat kan een relatief klein probleem zijn, met minimaal tot geen verlies op operationeel niveau, en/of problemen waarvoor op eenvoudige wijze een alternatief te vinden is. Hieronder vallen tevens fouten in de documentatie

Support niveau vier (Laag)

Een ernst factor 4 probleem is een algemene gebruikersvraag, of aanbeveling die tot toekomstige verbeteringen dan wel aanpassingen van het product kunnen leiden. Er is geen impact op de kwaliteit, performance of functionaliteit van het product.