

Standaard prijslijst support/IT wijziging of vraag

Dienst	Vraag	Verwachte oplostijd* <i>in werk-uren</i>	Standaard kosten**
Telefonie	Support op geleverde hardware	16	€ 44,50
	Openingstijden inregelen/wijzigen	16	€ 75,00
	Voicemail inregelen met zelf aangeleverd bandje	16	€ 44,50
	Inloggegevens herstellen	8	€ 35,00
	Het inspreken en inregelen van een meldtekst / voicemail	40	€ 120,00
	Keuzemenu inregelen/wijzigen	16	€ 75,00
	Rapportage op gebruik	16	€ 44,50
	Het oplossen van een storing	8	€ 44,50
	Het inregelen van een meldtekst met zelf aangeleverd bandje	16	€ 50,00
	Servicenummer	Openingstijden inregelen/wijzigen	16
Voicemail inregelen met zelf aangeleverd bandje		16	€ 44,50
Wijzigen eindbestemming		16	€ 75,00
Inloggegevens herstellen		8	€ 35,00
Keuzemenu inregelen/wijzigen		16	€ 75,00
Rapportage op gebruik		16	€ 44,50
Het inspreken en inregelen van een meldtekst		40	€ 120,00
Het inregelen van een meldtekst (zelf aangeleverd)		16	€ 50,00
Het oplossen van een storing		8	€ 44,50
Tariefwijziging uitvoeren		16	€ 75,00
Internet	Support op geleverde hardware	16	€ 44,50
	Het oplossen van een storing	8	€ 44,50
	Inloggegevens herstellen	8	€ 35,00
Email	Email komt niet aan (analyse)	16	€ 44,50
	Toegang tot andere mailbox	16	€ 35,00
	Doorsturen email naar andere mailbox	16	€ 35,00
	Inloggegevens herstellen	4	€ 35,00
Mobiel	Support op geleverde hardware	16	€ 44,50
	Voicemail inregelen met zelf aangeleverd bandje	8	€ 44,50
	Rapportage op gebruik	16	€ 44,50
	Het oplossen van een storing	8	€ 44,50
	Simkaart wijzigen (sim swap)	16	€ 35,00

Werkplek	Support op geleverde hardware	16	€ 44,50
	Inloggegevens herstellen	16	€ 35,00
	Remote desktop uitbreiden naar 2 ^e scherm	16	€ 35,00
	Installeren van een programma	16	€ 35,00
	Nieuwe gebruiker toevoegen	16	€ 89,00
	Schijfruimte toevoegen	16	€ 66,75
	Het oplossen van een storing	8	€ 44,50
	VPN inloggegevens herstellen	8	€ 35,00
Hosting/Server	Algemene kleine wijziging	16	€ 44,50
	Wachtwoord vergeten	8	€ 35,00
	Het oplossen van een storing	8	€ 44,50
	Content aanpassen op website (zelf aangeleverd)	16	€ 66,75
	Onderhoud uitvoeren	16	€ 89,00
Finance vragen	Algemene factuurvraag	32	€ 25,00
	Kopie factuur toesturen	32	€ 25,00
	Verzoek tot uitbetaling	32	€ 25,00
	Handmatig toesturen CDR	32	€ 25,00
	IBAN wijziging / controle	32	€ 25,00

Spoedkosten	€ 89,00
--------------------	---------

* Verwachte oplostijd

De verwachte behandeltijd wordt gedefinieerd als de tijd waarin wordt verwacht de vraag/wijziging op te lossen nadat de vraag volledig bij ons bekend is. Wanneer gegevens in de vraag ontbreken zal het behandelen van de vraag meer tijd in beslag nemen.

**Standaard kosten

Standaard kosten zijn op basis van de gemiddelde standaardduur van de werkzaamheden tenzij anders afgesproken en afhankelijk van het gekozen SLA niveau. Indien de werkzaamheden meer tijd dan de standaard verwerkingstijd in beslag nemen zullen hier extra kosten voor in rekening worden gebracht conform het uurtarief van € 95,00 per uur.

Werkuren

Onder werkuren wordt verstaan maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17:30 uur.

Time To Response

De time to response is in de service level agreement (SLA) vastgestelde tijd waarbinnen de vraag door Message To The Moon wordt opgepakt en het eerste antwoord hierop volgt. De verwachte oplostijd samen met de in de SLA afgesproken responsetijd is de totale verwachte doorlooptijd. Om uw vraag zo efficiënt mogelijk te behandelen adviseren wij u een ticket aan te maken in onze portal waarin wordt aangegeven welke gegevens nodig zijn om uw vraag te kunnen behandelen.

Het oplossen van een storing

Een volledige verstoring op geleverde dienstverlening wordt met voorrang opgepakt thans afhankelijk van het gekozen Service Level Agreement (SLA). Storingen op netwerken en diensten afgenomen bij derden, zoals netwerkleveranciers, is altijd best-effort van toepassing. Hierbij kan geen aanspraak worden gedaan aan de in de standaard prijslijst opgegeven verwachte oplostijden.

Standaard prijslijst geldig per d.d. 15-10-2019

Prijswijzigingen voorbehouden, aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend.