

SYSTEEM- EN NETWERKBEHEER

Raak ICT BV
Veemarktkade 8
5222 AE 's-Hertogenbosch

T 073-202 00 00
M info@raakict.nl
W www.raakict.nl

Raak ICT adviseert, beheert, levert, ondersteunt, monitort en onderhoud. Of het nu gaat over een systeem bij u op locatie of een clouddienst, wij werken volgens de volgende richtlijnen:

Supportdesk

De Raak ICT supportdesk staat op werkdagen tussen 8:30 en 17:30 voor al onze klanten tussen klaar. Wij behandelen ieder verzoek als ticket (digitaal dossier) met een uniek volgnummer. Onder het ticket wordt alle informatie door ons gebundeld. Dat zorgt ervoor dat de communicatie zowel intern als extern helder en gestructureerd verloopt. U kunt tickets telefonisch indienen, per e-mail via support@raakict.nl óf via onze online portal op <https://support.raakict.nl>. Via onze portal kunt u tevens alle openstaande én historische tickets inzien, van uzelf maar desgewenst ook van uw gehele organisatie. Neem contact op voor een login!

Calamiteiten buiten kantooruren

Wij begrijpen als geen ander dat ICT altijd moet werken. Onze storingsdienst staat daarom 24 uur per dag voor u klaar. U betaalt hiervoor geen maandelijkse fee, maar enkel een starttarief per gemelde storing. U betaalt dus alleen wanneer u gebruik maakt van deze dienst. Wij staan de rest van de tijd geheel kosteloos voor u paraat!

Hardwareadvies- en levering

Raak ICT is een merkonafhankelijke hardwareleverancier. Wij kunnen hardware leveren van bijna alle merken. Door onze ervaring en kennis van het productaanbod, kunnen wij u als geen ander adviseren. Wanneer u de hardware via ons aanschaft, is dit advies in de meeste gevallen kosteloos. Uiteraard kunt u er ook voor kiezen om uw hardware zelf aan te schaffen. Ook dan adviseren wij u graag, en brengen wij voor dat advies ons gebruikelijke uurtarief in rekening.

Tarieven

Wij hanteren één tarief voor systeembeheer, ongeacht het type werkzaamheden. De werkzaamheden worden op basis van pay-per-use in rekening gebracht. Er geldt geen maandelijks abonnement of strippenkaart. Buiten kantooruren hanteren wij een verhoogd tarief. Dit tarief wordt enkel in rekening gebracht wanneer wij de werkzaamheden **op uw verzoek** buiten kantooruren verrichten. Onze kantooruren zijn op werkdagen van 8:30 uur tot 17:30 uur.

	Facturatiemethode	Prijs
Werkzaamheden tijdens kantooruren	Registratie per minuut. Facturatie per kalendermaand, elk ticket naar boven afgerond per vijfde deel van een uur (12 minuten).	€ 81 per uur
Werkzaamheden buiten kantooruren	Registratie per minuut. Facturatie per kalendermaand, elk ticket naar boven afgerond per vijfde deel van een uur (12 minuten).	€ 121,50 per uur
24-uurs storingsdienst	Starttarief	€ 75 per incident
Voorrijdkosten	De reistijd van de heenreis wordt bij de werkzaamheden opgeteld.	€ 81 per uur

Facturatie

Wij brengen de verrichte werkzaamheden op basis van nacalculatie per kalendermaand in rekening, ongeacht of het ticket aan het einde van die maand is afgerond. U ontvangt aan het begin van iedere maand een factuur van de verrichte werkzaamheden van de maand ervoor. De betalingstermijn is 21 dagen.

Via onze online klantenportaal kunt u de specificatie van de verrichte werkzaamheden bekijken. Zowel van reeds gefactureerde uren als van nog te factureren uren van de huidige maand.

De prijzen in dit document zijn exclusief btw.

Versie: 7-4-2020

