



MAINTENANCE PACK

WEBSITE WEBSHOP

NextLine Agency

Nieuwstraat 24a
2830 Willebroek
info@nextlineagency.com

Mikail Oztürk - 0487 96 51 03
Nadia Haddaoui - 0485 14 76 49

Onderhoudspakketten

Presentatie van onze onderhoudspakketten en hun gebruiksvoorwaarden.

NextLine Agency biedt 4 pakketten van verschillende grootte:

Grootte	Aantal uren	Totaalprijs	Prijs per uur
Small	20 uur	1.700€	85€/ uur
Medium	40 uur	3.200€	80€/ uur
Large	60 uur	4.500€	75€/ uur
XXL	80 uur	5.600€	70€/ uur

Het uurtarief "buiten het pack" is vastgesteld op 95€/ uur.

Pakketten zijn 1 jaar geldig vanaf de datum van aankoop.

Gebruiksvoorwaarden

1. Toepassingsgebied

De in het pakket opgenomen uren kunnen voor verschillende categorieën werkzaamheden worden ingezet:

- Helpdesk (telefoon of e-mail)
- Onderhoud en updates
- Bug fixing (in-scope)
- Kleine inhoudelijke aanpassingen
- Trainingen
- Ontwikkeling van nieuwe functies
- Structurele veranderingen (bijv. nieuwe pagina)
- Planning en creatie van inhoud

Bugfixes in het pakket worden pas in mindering gebracht na de garantie van 3 maanden bij levering. Wanneer het eerste pack is opgebruikt, moet het volgende pack vooraf worden betaald voordat er wordt ingegrepen.

Wanneer de vervaldatum van het pack of de urenlimiet nadert, zal NextLine Agency de klant verwittigen en aanbieden om de dekking van een onderhoudspakket uit te breiden.

2. Perioden van werking en gebruik

Uren van beschikbaarheid en opening van NextLine Agency:

- 9:00 uur tot 17:00 uur (GMT +1), behalve op wettelijke feestdagen in België.

Buiten deze uren gelden de volgende toeslagen:

- Werkdagen, van 17u tot 23u: +100
- Zaterdag: +100
- Zon- en feestdagen in België: +150

Werkuren waarvoor een toeslag geldt, worden alleen uitgevoerd na formele toestemming van de klant.

Helpdesk/ Bugs

Wij adviseren om:

1. Uw aanvragen te centraliseren en een vaste contactpersoon in huis te hebben.
2. Stel niet-urgente verzoeken samen in blokken om het aantal uitwisselingen te minimaliseren, aangezien elke uitwisseling binnen de reikwijdte van het pakket valt.

Ontwikkeling/ Wijziging

Als het verzoek in de categorie ontwikkeling of structurele wijziging valt, wordt vooraf een raming opgesteld en heeft de klant de keuze om geen, alle of een deel van de resterende uren in zijn pakket voor de opdracht te gebruiken. Na de beslissing wordt een nieuwe offerte uitgebracht waarbij rekening wordt gehouden met het nieuwe uurtarief voor het gebruik van het pakket (indien van toepassing).

Packs de maintenance

Présentation de nos packs de maintenance et de leurs conditions d'utilisation.

NextLine Agency propose 4 packs de tailles différentes :

Type	Nombre d'heures	Prix Total	Prix par heures
Small	20 heures	1.700€	85€/ h
Medium	40 heures	3.200€	80€/ h
Large	60 heures	4.500€	75€/ h
XXL	80 heures	5.600€	70€/ h

Le tarif horaire « hors pack » est fixé à 95€/ h.

Les packs ont une période de validité de 1 an à compter de la date d'achat.

Conditions

1. Cadre d'utilisation

Les heures comprises dans le pack peuvent être utilisés pour plusieurs catégories de travaux :

- Help desk (téléphone ou mail)
- Maintenances et mises à jour
- Fixation de bugs (in-scope)
- Petites modifications de contenu
- Séances de formation
- Développement de nouvelles fonctionnalités
- Modifications structurelles (ex: nouvelle page)
- Planification et création de contenu

Les fixations de bugs in-scope sont déduits du pack uniquement après la garantie de 3 mois fournie à la livraison. Lorsque le premier pack est épuisé, le pack suivant devra être réglé d'avance avant toute intervention.

A l'approche de la date d'expiration du pack ou de la limite d'heures, NextLine Agency notifiera le client pour proposer la prolongation de la couverture d'un pack de maintenance.

2. Périodes d'opérations et utilisation

Heures de disponibilité et d'ouverture de l'agence :

- De 9h à 17h (GMT +1), excepté les jours fériés légaux en Belgique.

En dehors de ces heures, les surcharges suivantes sont applicables :

- Jours ouvrables, de 17h à 23 h : +100 %
- Samedi : +100 %
- Dimanches et jours fériés légaux en Belgique : +150 %

Les heures de travail pour lesquelles une surcharge s'applique ne seront effectuées qu'après autorisation formelle du client.

Help desk / Bugs

Nous conseillons de :

1. Centraliser vos demandes et avoir une personne de contact dédiée en interne.
2. Compiler les demandes non urgentes en blocs pour minimiser le nombre d'échanges car chaque échange rentre dans le cadre d'utilisation du pack.

Développement / Modification

Si la demande rentre dans la catégorie développement ou modification structurelle, un devis sera établi en avance et le client aura le choix d'utiliser aucune, toutes ou une partie des heures restantes dans son pack pour la mission. Une fois la décision prise, un nouveau devis sera émis prenant compte du nouveau tarif horaire relatif à l'utilisation du pack (si applicable).



NextLine Agency

Nieuwstraat 24a
2830 Willebroek
info@nextlineagency.com

Mikail Oztürk - 0487 96 51 03
Nadia Haddaoui - 0485 14 76 49