Procurios

Service bij /Community

Optimale service

Wanneer je hulp nodig hebt, kun je altijd terecht bij het /Community-team. Het team bestaat uit professionals die je graag helpen en van advies voorzien. Bij Procurios professionaliseren wij onze support. Dit is nodig om ons groeiende klantenbestand steeds beter van dienst te zijn. Alle informatie hierover en hoe dit in jouw voordeel gaat werken, lees je op de volgende pagina's.

Inhoud

- Het /Community-team
- Support
- Zet onze expertise in
- Support of consultancy?
- Urenindicatie
- Procurios ontzorgt
- Benut de kennis van de consultant
- Service Level Agreements (SLA's)
- Bereikbaarheid buiten kantoortijden

Het /Community-team

Het /Community-team is het product-team binnen Procurios voor jouw communities. Dat wil zeggen dat we er voor je zijn vanaf het moment dat je 'ja' hebt gezegd tegen Procurios. Het is onze missie om jou te helpen om je leden, medewerkers en relaties betrokken te houden bij je organisatie.

We zijn daarom je gesprekspartner bij wensen of veranderingen in je organisatie en/of CRM-omgeving. Doordat we kennis hebben van de wereld van 'verbinden' zijn we in staat je bij te staan in allerlei vraagstukken.

Elke consultant denkt graag met je mee over hoe je ook in de toekomst het Procurios Platform optimaal kunt blijven inzetten voor jullie organisatie.

We zijn een multidisciplinair team van vijf mensen. We geven ondersteuning en advies, ontwerpen en ontwikkelen websites en mailing-lay-outs. Daarnaast geven we training aan nieuwe collega's in je organisatie of een opfristraining aan huidige gebruikers.

Heb je wensen voor doorontwikkeling van het Platform? Wil je trends in de markt bespreken? Of zit je met een vraagstuk en wil je met iemand sparren? Neem daarover gerust contact met ons op. We drinken graag een kop koffie met je.

Procurios

Procurios helpt

Support en consultancy

Waarde toevoegen

Ons doel is om waarde toe te voegen aan jouw organisatie. Als Procurios stellen we daarom onze expertise (ervaring, kennis, eigen wijsheid, passie, nieuwsgierigheid, etc.) ter beschikking. Dat doen we door het bieden van support en d.m.v. consultancy. We zijn graag transparant in wat je daarin van ons kunt verwachten. Daarom vertellen we graag meer over de verschillen hierin. We hopen dat je de toegevoegde waarde herkent en dat dát je motiveert om onze expertise in te schakelen.

Support

Werkt ons platform niet zoals het zou moeten werken, dan valt dit natuurlijk onder support. Ook voor een vraag over ons platform of wanneer je niet verder kunt met je werk, kun je ons via support.procurios.com bereiken. Wanneer we je probleem binnen 10 minuten kunnen oplossen, doen we dat graag. Dat valt voor ons gewoon onder gratis support.

Consultancy

Wanneer ons platform naar behoren werkt en je hebt een vraag die we niet binnen 10 minuten kunnen beantwoorden of oplossen, dan maken we een afspraak voor betaald consultancy. Ook wanneer we werk uit handen nemen, bijvoorbeeld op het gebied van de inrichting van je CRM-omgeving, is dat consultancy.

Heb je werkzaamheden bij Procurios laten uitvoeren? Dan kan het zijn dat er in de praktijk toch meer tijd nodig is voor de uitvoering of dat er na het uitvoeren van de werkzaamheden nog aanpassingen nodig zijn. Afhankelijk van de omvang plannen we daarvoor opnieuw consultancy-tijd in.

Urenindicatie

Elke consultancy-opdracht vraagt om een unieke oplossing en aanpak. Het is daarom niet mogelijk om een ‘menu-kaart’ met prijzen te geven. Onze ervaring stelt ons wel in staat om een goede urenschatting te geven voor een besproken oplossing.

Om toch een algemeen idee te geven hoeveel tijd gevraagde werkzaamheden vaak kosten hebben we een lijst met urenindicaties opgesteld. Zie daarvoor de pagina’s ‘Urenindicatie’.

Support

Het /Community-team staat voor je klaar om vragen over het Procurios Platform te beantwoorden.

Helpcenter

Dé plek waar je alle informatie kunt vinden om zelf aan de slag te gaan, is ons Procurios Helpcenter (support.procurios.com). Je vindt hier allerhande gebruikers-informatie. Via een zoekbalk geef je aan waar je naar zoekt waarna je suggesties krijgt voor relevante artikelen die antwoord geven op je vraag.

Vraag stellen

Mocht jouw vraag er tóch niet beantwoord worden, dan kun je direct een vraag stellen aan een consultant. Gebruik daarvoor de oranje knop in het helpcenter. Er wordt dan een zogenaamd ticket aangemaakt die door één van onze consultants zal worden beantwoord. Die ontvang je gewoon in je mailbox.

Voortgang

Uiteraard streven we ernaar je zo snel mogelijk van een goed antwoord te voorzien. De uiterste reactietijd is afhankelijk van de urgentie en de aard van het ticket. Soms kunnen we je direct van een antwoord voorzien, soms is de vraag wat complexer en hebben we meer tijd nodig.

Wanneer een ticket niet snel is op te lossen, plannen we hier extra tijd voor in, zodat we dieper op de vraag in kunnen gaan. Er kan dan informatie bij een collega developer, designer of consultant gehaald worden. We houden je zoveel mogelijk op de hoogte van de status van een ticket, ook wanneer we nog niet direct een oplossing hebben gevonden.

Zet onze expertise in

Uitvoering, ontwerp, advies of training?

Wil je meer halen uit het Procurios Platform en heb je daarbij expertise nodig van een consultant in de vorm van advies, ontwerp of training? Of kom je zelf handen te kort? Dan kun je terecht bij het /Members-team. Je kunt bij ons een aanvraag voor consultancy indienen. In overleg bepalen we of je consultancy in de vorm van een flextaak of een dagdeel nodig hebt.

Flextaak

Voor een flextaak spreken we vooraf af wat het verwachte resultaat is. De werkzaamheden duidelijk en jij bent als klant niet fysiek op kantoor nodig voor extra informatie. De werkzaamheden zijn door ons in te plannen bij een willekeurige consultant. Wij zorgen ervoor dat we de werkzaamheden binnen een redelijke termijn realiseren.

Hoe werken flextaken?

1. Klant geeft opdracht voor de taak.
2. De werkzaamheden worden uitgevoerd op een voor ons geschikt moment.
3. Na uitvoering van de flextaak worden de uren gefactureerd.

Het tarief voor een flextaak is **100 euro per uur* en per medewerker**.

* Dit is excl. 10 euro korting voor ANBI's

Dagdeel

Voor werkzaamheden die groter van omvang zijn maakt een consultant een of meer dagdelen voor je vrij. We plannen onze werkzaamheden binnen tijdblokken: 8.30-12.30u en 13.00-1700u. Eventuele reistijd of jouw aanwezigheid bij ons op kantoor valt binnen deze tijden.

Voor ingeplande dagdelen spreken we een inspanningsverplichting af en geen resultaatverplichting. (Zie ook '*Support of Consultancy?*')

Hoe werken dagdelen?

1. De consultant geeft vooraf de schatting van het aantal dagdelen af.
2. Na akkoord van de klant plant de consultant de werkzaamheden in en stelt de klant hiervan op de hoogte.
3. De werkzaamheden worden uitgevoerd.
4. Na uitvoering van de werkzaamheden wordt opgemaakt of de werkzaamheden voltooid zijn. Zo niet, dan wordt een vervolg gepland.
5. Wanneer de werkzaamheden zijn afgerond wordt het bedrag gefactureerd.

Het tarief is **500 euro per dagdeel* per medewerker** en wordt per opdracht gefactureerd.

* Dit is excl. 50 euro korting voor ANBI's

Urenindicatie

Het uurtarief van onze /Community-consultants is 100 euro, voor een dagdeel rekenen we 500 euro. Zie hiervoor ook '*Zet onze expertise in*'. (Voor organisaties met ANBI-status gelden resp. de tarieven 90 en 450 euro.)
Hieronder hebben we de veel gevraagde werkzaamheden in kaart gebracht met daarbij een indicatie in tijd en tarief. De kosten op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren/dagdelen worden achteraf gefactureerd, afgerond op hele uren/dagdelen.

Consultancy

Werkzaamheden	Inschatting tijd	Prijsindicatie Incl. non-profit korting
CRM		
Beheer Bijv. het aanmaken of aanpassen van filterlijsten en/of selecties of relatiekaarten.	1 uur - 1 dagdeel	€ 100 - € 500 € 90 - € 450
Finance		
Hulp bij het facturatieproces Advies: 1 dagdeel voorbereiding, 1 dagdeel uitvoering.	Per dagdeel	€ 500 € 450
CMS		
Domein toevoegen	1 uur	€ 100 € 90
Google Analytics / Tag manager Basisinrichting.	1 dagdeel	€ 500 € 450

Urenindicatie

Consultancy

Werkzaamheden	Inschatting tijd	Prijsindicatie Incl. non-profit korting
Bijeenkomsten		
Aanmaken van een template-bijeenkomst	1 uur	€ 100 € 90
Profiel & Registratie		
Inrichten van het profiel- en registratieproces	2 uur - 2 dagdelen	€ 200 - € 1.000 € 180 - € 900
Surveys		
Inrichten van survey	1 uur - 1 dagdeel	€ 100 - € 500 € 90 - € 450
Algemeen		
DNS beheer	1 uur - 2 uur	€ 100 - € 200 € 90 - € 180
Importeren data D.m.v. ons standaard importsjabloon.	2 uur - 2 dagdelen	€ 200 - € 1.000 € 180 - € 900
Privileges Eenvoudige configuratie voor rollen van nieuwe relaties / beheerders in het CRM.	1 uur - 1 dagdeel	€ 100 - € 500 € 90 - € 450
Back-up terugzetten	2 uur - 2 dagdelen	€ 200 - € 1.000 € 180 - € 900

Urenindicatie

Training & advies

Werkzaamheden	Inschatting tijd	Prijsindicatie Incl. non-profit korting
Introductietraining Training van nieuwe medewerkers om aan de slag te kunnen in de klantomgeving. 3 uur training, voorbereiding en opvolging. Maximaal 5 personen.	1 dagdeel	€ 500 € 450
Training per product of op maat Training van een van de Procurios Producten (bijvoorbeeld CRM, Mailings) gericht op de eigen klantomgeving. Duur van training (is afhankelijk van onderwerp), voorbereiding en opvolging. Maximaal 5 personen.	1 dagdeel	€ 500 € 450
Onderhoud door consultant Een ervaren consultant kijkt een dagdeel mee naar hoe jullie werken in de klantomgeving, geeft tips, er is ruimte voor al jullie vragen en we lossen kleine problemen waar mogelijk direct op.	1 dagdeel	€ 500 € 450

Indicaties ontwerp & ontwikkeling

/Members beschikt over veel ervaring op het gebied van multimedia-uitingen in het domein van verenigingen. We komen met veel verschillende organisaties in aanraking, en hebben talloze websites, en mailing-lay-outs ontworpen en ontwikkeld. Die ervaring zetten we ook graag in voor jouw organisatie.

Vanwege de aard van het werk van een ontwerper of ontwikkelaar is het voor de meeste werkzaamheden niet mogelijk om een vast tarief te geven. We kunnen wel een bandbreedte afgeven (in dagdelen) waarbinnen de meeste opdrachten vallen. De definitieve prijsopgave volgt uit een inschatting die we op aanvraag afgeven.

Ontwerp & ontwikkeling

Werkzaamheden	Inschatting tijd	Prijsindicatie Incl. non-profit korting
(Her)ontwerp website	1 - 4 dagen	€ 1.000 - € 4.000 € 900 - € 3.600
Ontwikkelen websitesjabloon	2 - 5 dagen	€ 2.000 - € 5.000 € 1.800 - € 4.500
(Her)ontwerp mailing	1 - 2 dagdelen	€ 500 - € 1.000 € 450 - € 900
Ontwikkelen mailsjabloon	1 - 2 dagdelen	€ 500 - € 1.000 € 450 - € 900
Toegankelijkheidsscan en -advies Hoe goed is de website te gebruiken voor mensen met een beperking?	1 - 2 dagdelen	€ 500 - € 1.000 € 450 - € 900
Usability-onderzoek en -advies Welke taken faciliteert de website en hoe zit het met de gebruiksvriendelijkheid ervan?	1 - 2 dagdelen	€ 500 - € 1.000 € 450 - € 900
SEO-analyse Hoe presteert je website op zoekmachines?	1 - 2 dagdelen	€ 500 - € 1.000 € 450 - € 900
Content- en presentatieadvies Welke functie hebben jouw online media-uitingen? Wat kan daarin beter?	1 - 2 dagdelen	€ 500 - € 1.000 € 450 - € 900

Procurios ontzorgt

Om alles uit het platform te halen, adviseren wij om tijd te besteden aan regelmatig onderhoud, training en advies. Op die manier blijft je data op orde én blijft de kennis over het platform binnen jouw organisatie op peil. Bij het afnemen van een add-on zorgen we ervoor dat er tijd gereserveerd is bij onze consultants en plannen we de werkzaamheden op tijd samen in.

Service add-ons

Omschrijving	Per maand Incl. non-profit korting
CRM-onderhoud Houdt je CRM schoon en opgeruimd. Laat op regelmatige basis onderhoud uitvoeren door een consultant van Procurios. Denk aan werkzaamheden als: • Herinrichting rondom lijsten, rechten, selecties, etc. • Ontdubbelen relaties • Training Frequentie: 2 keer per jaar 2 dagdelen. Meer tijd nodig? Dan kun je in overleg meer uren bij ons afnemen.	Standaard prijs - € 167 **Add-on prijs - € 150** € 135
Slimmer werken met het platform Haal alles uit het Procurios Platform en zorg dat nieuwe medewerkers goed zijn ingewerkt. • Opfristrainingen voor gebruikers Frequentie: 2 keer per jaar 1 dagdeel • Advies over het gebruik van het platform Frequentie: 2 keer per jaar 1 dagdeel Meer tijd nodig? Dan kun je in overleg meer uren bij ons afnemen.	Standaard prijs - € 167 **Add-on prijs - € 150** € 135
Security audit Security-check op veilig gebruik en omgang met het platform. • Kritisch onderzoek naar de veiligheid van jouw platform • Advisering rondom beveiliging Frequentie: 2 keer per jaar 2 dagdelen	Standaard prijs - € 167 **Add-on prijs - € 150** € 135

Procurios ontzorgt

Service add-ons

Omschrijving	Per maand
Gebruik van een stagingomgeving Gebruik van een stagingomgeving. Vernieuwen (in sync brengen met productie-omgeving) kan maximaal 1x per maand.	**Add-on prijs - € 100**
Data en broncode escrow Hiermee verbindt Procurios zich om de broncode en hosting van jou als klant onder te brengen bij de escrow-agent SIEP (Stichting Intellectueel Eigendom Procurios). Deze broncode en -data van de hosted service komen onder bepaalde voorwaarden (bv. faillissement Procurios) tot jouw beschikking.	**Add-on prijs - € 50**

Benut de kennis van de consultant

Wanneer je regelmatig beroep doet op de /Community-consultants, kan het voordelig zijn om gebruik te maken van de Consultancy add-on. We maken dan vooraf afspraken voor een vast aantal uur consultancy per maand tegen een gereduceerd tarief. De afgesproken uren kunnen tot maximaal 3 keer het maandelijks aantal uren opgespaard worden. Probeer dus vooraf goed in te schatten welke add-on het beste bij je past.

Consultancy add-ons

Starter	Per maand Incl. non-profit korting
Uren consultancy	2 uur
Prijs	€ 200 € 180
Basis	
Uren consultancy	4 uur
Korting op uurtarief	5%
Prijs	€ 380 € 342
Medium	
Uren consultancy	8 uur
Korting op uurtarief	10%
Prijs	€ 720 € 648
Professional	
Uren consultancy	16 uur
Korting op uurtarief	15%
Prijs	€ 1360 € 1224

Procurios

Service Level Agreements (SLA's)

Service level agreements (SLA's)

Base SLA

Alle klanten van onze oplossingen vallen standaard onder de Base SLA. Hiervoor betaal je niets extra's. Onder een Base SLA zijn wij tijdens kantooruren bereikbaar voor de benodigde support, zorgen we ervoor dat ons platform bereikbaar is en storingen worden opgelost.

Extended & Professional SLA

Wanneer je als klant extra service wenst, is het mogelijk een uitgebreidere SLA af te nemen. Onder een uitgebreidere SLA zijn de eerste reactietijden korter en zijn we voor incidenten bereikbaar buiten kantooruren. We bieden twee uitgebreidere SLA's aan: Extended en Professional. Een vergelijking tussen de SLA's is te vinden op de volgende pagina's.

Bereikbaarheid buiten kantooruren

Wanneer we de bereikbaarheid buiten kantoortijden zullen starten zullen we op de volgende momenten bereikbaar zijn:

Werkdagen: 17:00 - 22:00
Zaterdag en zondag: 9:00 - 17:00

Lees meer over de status 'Bereikbaarheid buiten kantooruren'.

Tip: de actuele status van ons platform is altijd te zien op status.procurios.info

Service level agreements (SLA's)

Om aan te geven wat je kunt verwachten van de verschillende SLA's, hebben we hieronder een vergelijking gemaakt tussen de verschillende SLA's.

Tarieven SLA's

	Base	Extended	Professional
Per maand	€ 0	€ 150	€ 250

Eerste reactietijden tijdens kantooruren

Werkdagen 9:00 - 17:00

	Base	Extended	Professional
Urgent Blokkeert primaire processen.	4 werkuren	2 werkuren	1 werkuur
Hoog Storend, maar niet blokkerend.	1 werkdag	4 werkuren	2 werkuren
Normaal Vraag of bug. Niet direct storend.	2 werkdagen	1 werkdag	4 werkuren

Updates & beveiliging

	Base	Extended	Professional
4-wekelijkse release	●	●	●
24/7 monitoring	●	●	●
Uptime	99%	99%	99%

Service level agreements (SLA's)

Ondersteuning tijdens kantooruren

Werkdagen 9:00 - 17:00

	Base	Extended	Professional
Telefonische support	●	●	●
Ticketsupport	●	●	●

Ondersteuning buiten kantooruren

Werkdagen 17:00 - 22:00, zaterdag en zondag 9:00 - 17:00

	Base	Extended	Professional
Storing Actuele informatie altijd via status.procurios.info	-	●	●
Reactietijd	-	2 uur	1 uur
Datalek	●	●	●
Reactietijd	48 uur	48 uur	24 uur
Incidenten Een onvoorziene gebeurtenis. Blokkeert primaire processen, kan niet wachten tot de volgende werkdag en dient zo snel mogelijk te worden opgelost.	-	●	●
Reactietijd	-	2 uur	1 uur
Opstartkosten	-	€ 150	€ 100
Uurtarief	-	€ 150	€ 150

Bereikbaarheid buiten kantoortijden

Momenteel hebben we met een aantal klanten een uitgebreide SLA afgesproken met bereikbaarheid buiten kantoortijden. Een aantal Procurioten, dat ook verantwoordelijk is voor de monitoring van ons platform, is hiervoor bereikbaar.

Vanuit meerdere klanten hebben we de wens tot bereikbaarheid buiten kantoortijden gehad. Daarom willen we deze dienst uitbreiden en professionaliseren zodat we deze aan meer klanten aan kunnen bieden.

Om dit te kunnen doen, hebben we een minimaal aantal klanten nodig dat interesse heeft in een uitgebreide SLA.

Binnenkort ontvang je een mailing met een voorstel voor een voor jullie organisatie passende SLA en consultancy add-on. We zullen daaropvolgend contact opnemen om in gesprek te gaan of er interesse is voor een uitgebreidere SLA.

Support buiten kantoortijden

Ons platform monitoren we 24/7 op storingen. In het geval van een storing wordt dit direct opgepakt door de afdeling operations. Aangezien niet alle incidenten zich tussen negen en vijf afspelen zijn wij bij een Extended of Professional SLA voor procesverstorende incidenten beschikbaar buiten kantoortijden.

Waar kan ik buiten kantoortijden terecht?

1. Dien via support.procurios.com een ticket in via het formulier 'Noodmelding'.
2. Vul het ticket zo volledig mogelijk in, dan kunnen wij zo snel mogelijk aan de slag.
3. Vergeet vooral de contactgegevens niet in te vullen zodat we gemakkelijk contact kunnen onderhouden.
4. Een van onze medewerkers neemt contact met je op over hoe de opvolging van het ticket zal zijn en zal je op de hoogte houden van de status.

Hebben we te maken met een storing aan onze kant? Dan lossen we de melding natuurlijk kosteloos op. Wanneer dit niet het geval is, hanteren we een starttarief en een uurtarief.

Incident

Een incident is een onvoorziene gebeurtenis. Het blokkeert primaire processen, kan niet wachten tot de volgende werkdag en dient zo snel mogelijk te worden opgelost.

Je kunt hierbij denken aan:

1. De website werkt niet.
2. Aanmeldingen voor een event zijn niet mogelijk bij de start van een event.
3. Koppelingen met kassasystemen werken niet.

Vragen en / of opmerkingen? Neem contact met ons op.

Support.procurios.com

Maandag t/m vrijdag van 9:00 - 17:00
+31 343 - 59 60 44 (/Members)

Aan geen van de genoemde prijzen zijn rechten te ontlenen.
Uur- en dagtarieven kunnen door Procurios worden gewijzigd.