



# Support Ivanti DesktopNow

Onderdeel van Mijn beheer



it's all connected [ict-partners.nl](https://www.ict-partners.nl)

# Support Ivanti DesktopNow



## Managementsamenvatting

Heeft u onvoldoende capaciteit of kennis in huis om maximale beschikbaarheid van uw ICT-infrastructuur of ICT-componenten te garanderen? Dan biedt ICT-Partners u een passende oplossing middels een supportcontract.

Tegen vooraf vaststaande kosten kunt u rekenen op ondersteuning van gekwalificeerde professionals, waardoor u zorgt voor maximale continuïteit van uw ICT-componenten.

### Abonnementsvormen

Of u nu een klein-, middelgroot of groot bedrijf bent, ICT-Partners voorziet u van oplossingen die binnen uw behoeften passen. We bieden het supportcontract op Ivanti DesktopNow daarom in drie verschillende abonnementsvormen aan:

- Brons
- Zilver
- Goud

Met een bronzen, zilveren of gouden basisabbonement van ICT-Partners bent u verzekerd van:

- Servicedesk ondersteuning
- Engineering ondersteuning
- Onderhoud & beheer

Indien gewenst kunt u uw basisabbonement uitbreiden met de volgende componenten:

- Consultancy
- Release management

### Toelichting

Dit document beschrijft de verschillende abonnementsvormen die ICT-Partners aanbiedt met betrekking tot support op Ivanti DesktopNow. Per abonnementsvorm (brons, zilver of goud) geven wij u een overzicht van de voordelen, opties, voorwaarden en bijbehorende service levels. Na ondertekening van het contract stellen wij in gezamenlijk overleg met u een Dossier Afspraken Protocol (DAP) op, waarin een detaillering van de afspraken en SLA's opgenomen is.

## Leeswijzer

De beschrijving van dit supportcontract is zodanig opgebouwd dat u op een eenvoudige wijze de benodigde informatie kunt terugvinden.

- Het hoofdstuk *Managementsamenvatting* beschrijft de rode draad van het supportcontract. Tevens wordt de toegevoegde waarde voor u als klant beschreven, oftewel waar profiteert u van bij de inzet vanuit ICT-Partners en de oplossing(en) die wij u bieden.
- Het hoofdstuk *Kies het abonnement dat bij u past* geeft u een overzicht van de abonnementsvormen brons, zilver en goud, inclusief bijbehorende voordelen voor u als klant.
- Vervolgens beschrijven wij de basisonderdelen *Servicedesk ondersteuning*, *Engineering ondersteuning* en *Onderhoud & beheer*, zodat u exact weet wat u van ons kunt verwachten.
- Nu u de basisonderdelen van uw abonnement kent, maakt u kennis met de additionele componenten: *Consultancy* en *Release management*.
- Het hoofdstuk *Tariefspecificatie en condities* geeft een gedetailleerde prijsindicatie, gebaseerd op de vermelde opties binnen ons supportcontract.
- De bijlage *Procedures* geeft u een overzicht van onze standaard procedures.
- De bijlage *Voorwaarden en condities* beschrijft de randvoorwaarden en betalingscondities.
- ICT-Partners werkt continu aan het verbeteren van haar dienstverlening. In de bijlage *Klanttevredenheid* leest u hoe wij de klanttevredenheid bevorderen.



## Kies het abonnement dat bij u past

### Stap 1: Kies uw basisabonnement

	Bronz	Zilver	Goud
<b>Service desk ondersteuning</b>			
• Service request melding/logging	Maximaal 5 per jaar	Maximaal 10 per jaar	Onbeperkt
• Responstijd	< 60 min.	< 45 min.	< 30 min.
<b>Engineering ondersteuning</b>			
• Remote afhandeling	< 8 werkuren	< 4 werkuren	< 1 werkuur
• On site afhandeling	✗	< 2 werkdagen	< 1 werkdag
• Escalatie 4 <sup>o</sup> lijns	✗	✓	✓
<b>Onderhoud &amp; beheer</b>			
• Licentiebeheer	✓	✓	✓
• Health checks	✗	1 per jaar	2 per jaar

### Stap 2: Kies, indien gewenst, uw aanvullende abonnement

#### Consultancy

	Bronz	Zilver	Goud
• Consultancy	5 dagdelen per jaar	10 dagdelen per jaar	20 dagdelen per jaar

#### Release management

	Bronz	Zilver	Goud
• Release management	✓	✓	✓

## Service desk ondersteuning

Een bronzen, zilveren of gouden basisabonnement op Ivanti DesktopNow geeft u recht op Service desk ondersteuning van ICT-Partners. Oftewel onze professionals assisteren u bij het verhelpen van geëscaleerde meldingen. Service desk ondersteuning omvat eerstelijns werkzaamheden, zoals het registreren en oplossen van eenvoudige verstoringen en standaard wijzigingen (zie bijlage *Procedures*).

### Uw voordelen per abonnement

	Bronz	Zilver	Goud
• Service request melding/logging	Maximaal 5 per jaar	Maximaal 10 per jaar	Onbeperkt
• Responstijd	< 60 min.	< 45 min.	< 30 min.

### Service request melding/logging

ICT-Partners geeft u de mogelijkheid om uw calls (service requests) te melden bij onze Service desk. Deze Service desk is 7 keer 24 uur, 365 dagen per jaar voor u beschikbaar.

Onze Service desk Engineer registreert alle binnenkomende meldingen in een servicemanagement tool. Samen met u bepaalt de Service desk Engineer de prioriteit van de call, waarna hij het proces tot afhandeling begeleidt.

### Melding per telefoon

Een service request kan ten allen tijde per telefoon aangemeld worden bij onze Service desk. Na ondertekening van het contract stellen wij voor u een speciaal meldnummer beschikbaar.

### Melding per e-mail

Het is ook mogelijk om uw service request per e-mail te melden. Na ondertekening ontvangt u van ons het daarvoor bestemde e-mailadres (bijvoorbeeld: servicedeskklantnaam@ict-partners.nl). Let op: in geval van hoge prioriteit dient een call telefonisch aangemeld te worden.

### Responstijd

Aan alle binnengekomen incidenten koppelt onze Service desk een uniek meldingsnummer. Dit nummer ontvangt u per e-mail. Heeft u vragen over de afhandeling van uw melding dan verzoeken wij u om te verwijzen naar het betreffende meldingsnummer.

In de bevestigings-e-mail die u van ons ontvangt, is tevens het tijdsvenster van verwerking van uw service request opgenomen. Deze responstijd is afhankelijk van het door u gekozen abonnement (voorbeeld: bij een bronzen abonnement wordt uw service request binnen 60 minuten verwerkt).

### De Service desk Engineer

Onze gecertificeerde en toegewijde Service desk Engineers worden voortdurend uitgedaagd tot het verfijnen van hun vaardigheden en het uitbreiden van hun expertise. Zij volgen regelmatig uitgebreide training- en certificeringsprogramma's.

## Engineering ondersteuning

Een bronzen, zilveren of gouden basisabonnement op Ivanti DesktopNow geeft u tevens recht op Engineering ondersteuning van ICT-Partners. Oftewel onze professionals handelen de door u geëscaleerde meldingen af. Engineering ondersteuning omvat tweede- en derdelijns werkzaamheden, zoals het oplossen van verstoringen en het beantwoorden van technische vragen.

### Uw voordelen per abonnement

	Bronz	Zilver	Goud
• Remote afhandeling	< 8 werkuren	< 4 werkuren	< 1 werkuur
• On site afhandeling	✘	< 2 werkdagen	< 1 werkdag
• Escalatie 4 <sup>o</sup> lijns	✘	✓	✓

Afhankelijk van de prioriteit die u samen met de Servicedesk Engineer aan uw call heeft gekoppeld, neemt een Engineer, Technisch of Senior Consultant contact met u op.

### Remote afhandeling

ICT-Partners helpt u in eerste plaats op afstand via telefoon of e-mail. De responstijd van de aangewezen Engineer, Technisch of Senior Consultant is afhankelijk van uw abonnement (voorbeeld: bij een bronzen abonnement geldt een responstijd korter dan 8 werkuren). Om te komen tot een uiteindelijke oplossing van een incident kunnen meerdere telefoongesprekken/onderzoeken nodig zijn.

De wensen en eisen ten aanzien van de mogelijkheid tot remote afhandeling worden na ondertekening van het contract overlegd.

### On site afhandeling

Indien blijkt dat remote afhandeling van uw service request onmogelijk is, gaan we over tot on site afhandeling. Afhankelijk van het door u gekozen abonnement vindt het on site bezoek plaats binnen 1 of 2 werkdagen.

On site afhandeling omvat bezoeken van een Senior Consultant aan uw locatie voor een grondige probleemanalyse, oplossing van uw verstoring of het uitvoeren van een wijziging (zie bijlage *Procedures*).

On-site support is onderhevig aan kosten. Vraag uw accountmanager naar de actuele prijslijst.

### Escalatie naar 4<sup>de</sup> lijn (vendor)

Indien blijkt dat de betrokken Consultant niet in staat is het incident op te lossen, zal in overleg met u, Ivanti ingeschakeld worden. U valt dan terug op de voorwaarden en condities uit het contract wat u met Ivanti heeft afgesloten bij aanschaf van uw licenties.

#### De Technisch Consultant

De Technisch Consultant gaat aan de slag met vraagstukken die zij ontvangt van de Servicedesk Engineer. Onze Technisch Consultants zijn zeer gespecialiseerd en hebben toegang tot een breed scala aan ondersteunende middelen.

## Onderhoud & beheer

Een bronzen, zilveren of gouden basisabonnement geeft u de mogelijkheid om het onderhoud en beheer op uw Ivanti-product uit te besteden aan ICT-Partners.

### Uw voordelen per abonnement

	Bronz	Zilver	Goud
• Licentiebeheer	✓	✓	✓
• Health checks	✘	1 per jaar	2 per jaar

### Licentiebeheer

Licentiebeheer heeft betrekking op:

- Ivanti DesktopNow.

### Health checks

Wanneer u een zilveren of een gouden basisabonnement afsluit, bieden wij u de mogelijkheid om kosteloos health checks uit te laten voeren op uw Ivanti DesktopNow omgeving. Deze checks worden uitgevoerd door een Senior Consultant van ICT-Partners en geven u inzicht in de status, stabiliteit en performance van uw Ivanti DesktopNow omgeving. De resultaten van de health checks worden gepresenteerd in een adviesrapport.

## Additioneel - Consultancy

Het basisabonnement (brons, zilver of goud) richt zich op het oplossen van technische problemen. Indien u ondersteuning wenst bij het ontwerpen en bouwen van een oplossing op basis van 'best practices' kunt u uw abonnement uitbreiden met het onderdeel Consultancy.

### Uw voordeel per abonnement

	Brons	Zilver	Goud
• Consultancy	5 dagdelen per jaar	10 dagdelen per jaar	20 dagdelen per jaar

Een abonnement op consultancy geeft u recht op ondersteuning van een Senior Consultant. Deze professional heeft vele jaren ervaring in het werken met Ivanti-producten, daardoor bent u verzekerd van een hoog niveau van technische expertise.

U kunt een beroep doen op de Senior Consultant voor de volgende onderwerpen:

- proof of concepts
- economische effectrapportages
- architectuurontwerpen
- requirement analyses
- verificatie van ontwerpen
- escalatiebeheer
- informatie over implementatie van Ivanti-producten
- incident tracking

### De inzet van Senior Consultants

Senior Consultants worden geleverd op basis van dagdelen en beperkt tot het aantal dagdelen per jaar dat in het abonnement is vastgelegd. U ontvangt regelmatig een statusoverzicht van uw afgenomen en openstaande dagdelen. Indien nodig, biedt ICT-Partners u uiteraard de mogelijkheid om extra dagdelen te kopen gedurende het jaar.

#### De Senior Consultant

*De Senior Consultant gaat aan de slag met de meest complexe vraagstukken die zij ontvangt van de Technisch Consultant. Onze Senior Consultants zijn zeer gespecialiseerd en hebben evenals de Technische Consultants toegang tot een breed scala aan ondersteunende middelen. De Senior Consultant staat tevens in verbinding met experts van Ivanti.*

## Additioneel - Release management

Het basisabonnement (brons, zilver of goud) richt zich op het oplossen van technische problemen. Indien gewenst kunt u middels dit additionele abonnement ondersteuning inkopen op het gebied van Release management.

### Uw voordeel per abonnement

	Brons	Zilver	Goud
• Release management	✓	✓	✓

### Release management

Na ondertekening van het contract bent u verzekerd van de nieuwste releases. Het abonnement Release management zorgt ervoor dat ICT-Partners binnen 10 werkdagen na het uitkomen van een nieuwe release van Ivanti DesktopNow gestart is met het implementeren van de nieuwe versie. Binnen uiterlijk 40 werkdagen is de release operationeel.

De kosten van Release management zijn afhankelijk van de producten (van Ivanti) die u door ICT-Partners wilt laten releasen.

## Tariefspecificatie en condities

ICT-Partners is open in haar calculatie. Onze prijsindicatie is gebaseerd op de vermelde opties binnen dit voorstel.

### Prijsindicatie

Abonnement Brons		
Brons basis	€	3.250

Abonnement Zilver		
Zilver basis	€	8.900

Abonnement Goud		
Goud basis	€	17.900

### Prijsindicatie additionele componenten

Consultancy		
• Brons	€	2.875
• Zilver	€	5.750
• Goud	€	11.500
Release management		
• Brons	€	Op nacalculatie
• Zilver	€	Op nacalculatie
• Goud	€	Op nacalculatie

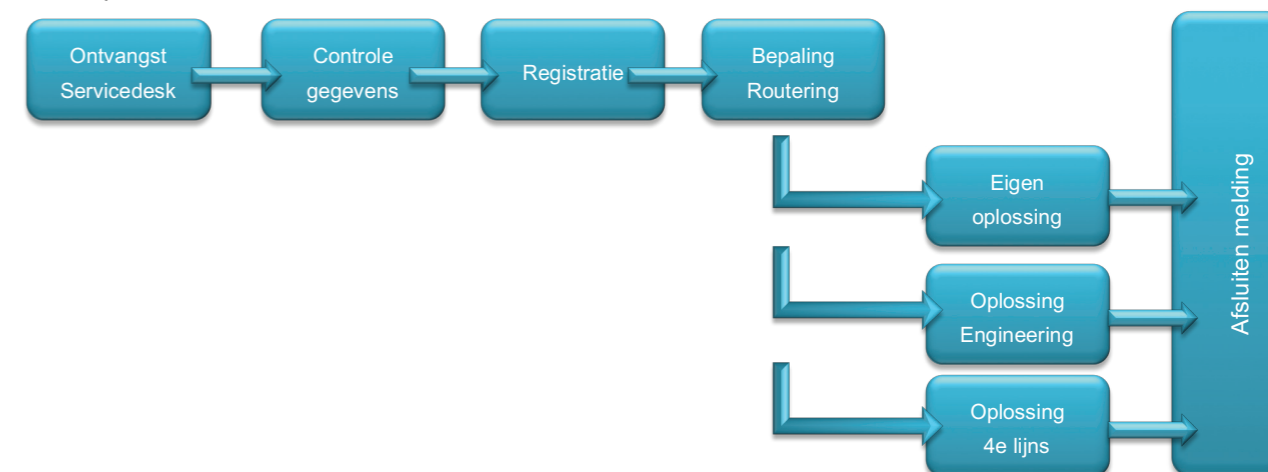
### Conditie

Alle in dit voorstel genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief btw, inclusief reis- en verblijfkosten en zijn van toepassing op levering binnen onze standaard kwaliteitscriteria. De abonnementen worden per jaar afgesloten (zie bijlage *Voorwaarden en condities*).

## Bijlage: Procedures

### Meldingen Servicedesk

Hier wordt onder verstaan de afhandeling van alle ICT-gerelateerde meldingen van gebruikers op een vastgestelde wijze. De doelstelling is om de doorlooptijd van verstoringen binnen een eventuele vastgestelde tijd te verhelpen.



### Incidenten

Dit zijn verstoringen aan de ICT-infrastructuur. Verstoringen krijgen binnen de registratie een prioriteit. De prioriteit is afhankelijk van de categorie en de impact die het incident heeft (zie onderstaande tabel).

Impactcode	Omschrijving
1	Grote impact • Deze worden samen afgestemd (DAP)
2	Normale impact • Deze worden samen afgestemd (DAP)
3	Geringe impact • Deze worden samen afgestemd (DAP)
4	Geen impact • Deze worden samen afgestemd (DAP)

De impact en de categorie bepalen volgens onderstaande tabel de prioriteit.

Categorie	Impact			
	1	2	3	4
Kritische hardware (nader te bepalen in het DAP)	P1	P1	P2	P3
Niet kritische hardware (nader te bepalen in het DAP)	P2	P2	P3	P4
Bedrijfskritische software (nader te bepalen in het DAP)	P1	P1	P2	P3
Gebruikskritische software (nader te bepalen in het DAP)	P2	P2	P3	P4
Minder gebruikskritische software (nader te bepalen in het DAP)	P3	P3	P4	P4

Verstoringen worden behandeld in volgorde P1, P2, P3 en P4. Een ernstig afwijkend aantal verstoringen met hoge prioriteit schort de doorlooptijd van verstoringen met een lage prioriteit op.

## Wijzigingen

Wijzigingen zijn te verdelen in:

### Standaard wijzigingen

Dit zijn wijzigingen op de ICT-infrastructuur waar een standaard oplossing voor beschreven is. Deze zullen door middel van een RFC worden aangevraagd en door de Servicedesk Engineer worden uitgevoerd.

### Niet standaard wijzigingen

Niet standaard wijzigingen op de ICT-infrastructuur worden door middel van een RFC aangevraagd en zullen op basis van nacalculatie en na goedkeuring van de klant worden uitgevoerd.

## On site afhandeling

Indien blijkt dat remote afhandeling van uw melding onmogelijk is, gaan we over tot on site afhandeling. Voor on site afhandeling gelden de volgende procedures:

### Procedure ICT-Partners

- ICT-Partners schrijft een bestelbon uit waarop de volgende onderdelen terugkomen: omschrijving van de technische oplossing van het probleem, indicatie van de kosten, datum en tijdstip van bezoek aan uw locatie, schatting duur werkzaamheden.
- De aangewezen Technisch of Senior Consultant legt contact met u en stuurt u een agendaverzoek betreffende de datum en het tijdstip van zijn bezoek.
- Na het bezoek maakt de Senior Consultant een verslag van de geleverde diensten en stuurt dit rapport aan uw geautoriseerde contact(en) (zie DAP).

### Procedure aan klantkant

- Alvorens de Technisch of Senior Consultant start met de werkzaamheden dient u de betreffende bestelbon te accorderen.
- Uw geautoriseerde contact(en) stellen elkaar op de hoogte van het bezoek en de werkzaamheden die ICT-Partners gaat verrichten. Indien u akkoord gaat met het voorgestelde bezoektijdstip accepteert u het agendaverzoek van de Technisch of Senior Consultant van ICT-Partners.
- U wijst een projectleider aan die het eerste aanspreekpunt is voor de Technisch of Senior Consultant.
- U faciliteert alle middelen die nodig zijn voor on-site activiteiten (bijvoorbeeld: werkruimte, bureau, telefoon, enz.).

## Changemanagement

ICT-Partners volgt een vastgestelde procedure met betrekking tot het beheer van onverwachte wijzigingen.

- ICT-Partners geeft een schatting van de meerwerkingspanning die benodigd is om de verandering door te voeren.
- Het extra werk wordt te allen tijde met de klant besproken en door de klant geaccordeerd.
- De klant stemt formeel in met de extra taken en deliverables.

## Status rapporten

Voor projecten langer dan twee weken levert ICT-Partners statusrapporten op. Deze rapporten bevatten de volgende onderdelen:

- Overzicht - een statusoverzicht.
- Deliverables - status van alle belangrijke deliverables.
- Thema's voor het management - Kwesties van hoge prioriteit die aandacht behoeven.
- Voltooide activiteiten - Overzicht van afgesloten activiteiten in de huidige week.
- Geplande activiteiten - Overzicht van activiteiten die de aankomende week gepland staan.

## Bijlage: Voorwaarden en condities

### Randvoorwaarden

Voor opdrachten waarbij de on site inzet van Engineers of Consultants vereist is, gelden de volgende randvoorwaarden:

- U verstrekt indien nodig een werkruimte en vergaderzalen voor onze experts gedurende de looptijd van het project.
- Onze experts hebben de beschikking over:
  - Werkplek (bureau, stoel, enz.) en toegang tot kantoren tijdens de normale werkuren en daarna;
  - Netwerkverbindingen;
  - Internet;
  - Telefoontoegang;
  - Printer-, copier- en faxtoegang.
- Indien overeengekomen leden van uw team zullen deel uitmaken van het projectteam dienen zij gedurende het hele project beschikbaar te zijn.
- Passende ontwikkelomgeving/testomgevingen zijn beschikbaar voor onze experts om te gebruiken voor het ontwerpen, bouwen en testen.
- Tijdens de opdracht heeft u mogelijk aan onze experts vragen en verzoeken om advies die niet rechtstreeks verband houden met het project. Onze experts zullen uw vragen en verzoeken beantwoorden in die mate dat ze niet leiden tot een significante afwijking van het overeengekomen projectplan en tijdschema. Wanneer een verhoogde tijdsinzet van onze experts nodig is, wordt iedere impact op het tarief en de planning eerst bij u geaccordeerd.

### Werkdagen/werkuren Engineers en Consultants

Onze Engineers en Consultants werken van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur. Buiten deze werktijden en werkdagen is het niet mogelijk om aanspraak te maken op ondersteuning van onze Engineers en Consultants.

### Termijn

De dagdelen uit het Consultancy abonnement kunt u gebruiken binnen 12 maanden na aanvaarding van het contract. Na deze termijn heeft u geen recht meer op resterende consultancy dagen.

### Prijzen

Prijzen zijn exclusief btw. ICT-Partners behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor geldende tarieven voor abonnementen tijdens de looptijd van de overeenkomst aan te passen. Van deze aanpassing zal ICT-Partners mededeling doen aan de abonnee. Indien de abonnee niet akkoord gaat met deze prijsaanpassing, kan hij/zij zijn/haar abonnement beëindigen per einde van de abonnementsperiode met in achtneming van een opzegtermijn van vier weken. Opzegging kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail.

### Beëindiging abonnement

Beëindiging van het abonnement is uitsluitend mogelijk per einde van de betaalperiode. De opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden en ten minste vier weken vóór afloop van de betaalperiode van het abonnement bij ICT-Partners te zijn ontvangen. Mocht er geen opzegging zijn ontvangen, wordt het abonnement met dezelfde periode verlengd.

### Betaling

Uw abonnement wordt eenmalig gefactureerd bij afsluiting van het contract. De betaling is verschuldigd binnen dertig dagen na de factuurdatum.

Voor niet-standaard wijzigingen, on site afhandeling en release management geldt facturering op basis van nacalculatie (per maand op basis van werkelijke afname).



#### **Garanties en geschillen**

ICT-Partners levert diensten op een professionele manier en zorgt voor een tijdige uitvoering van het werk. ICT-Partners geeft geen andere garanties dan beschreven in onderhavig document of als verplicht op grond van de toepasselijke wetgeving. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving is ICT-Partners aansprakelijk voor eventuele schade ontstaan door de door ons geleverde diensten. Deze aansprakelijkheid wordt beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan het door u betaalde factuurbedrag en is exclusief indirecte schade of gevolgschade.

ICT-Partners bewaart en onderhoudt uw vertrouwelijke gegevens in dezelfde mate waarmee ICT-Partners haar eigen vertrouwelijke informatie gebruikt en beschermt. De voorwaarden van aankooporders of andere vorm zijn niet van toepassing op de diensten. Als er geschillen zijn met betrekking tot de diensten van ICT-Partners, is het Nederlands recht van toepassing. Indien een oplossing uitblijft, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het kanton Zutphen, Nederland.

#### **Bijlage: Klanttevredenheid**

ICT-Partners doet er alles aan om de klanttevredenheid te bevorderen. Ons doel is om u de best mogelijke service en hoogwaardige kwaliteitsoplossingen voor uw technische problemen te bieden. Wij zijn dan ook blij met feedback van onze klanten. Via onderstaande volgende kanalen kunt u terecht met vragen, klachten en/of loftuitingen over onze diensten.

#### **Klanttevredenheidsonderzoek**

ICT-Partners selecteert en onderzoekt regelmatig willekeurig binnengekomen service request. U kunt daarom van ons op enig moment een online vragenlijst ontvangen. ICT-Partners stelt het zeer op prijs als u deze korte vragenlijst invult, zodat wij de kwaliteit van onze dienstverlening ook in de toekomst kunnen waarborgen.

#### **Terugkoppeling per e-mail**

U kunt uw vragen, klachten en/of loftuitingen te allen tijde sturen naar uw toegewezen e-mailadres. Ook is het mogelijk om direct de manager van de betrokken Engineer of Consultant te contacteren.

#### **Volledige menukaart**

- Detachering
- Beheer op afstand
- Strippenkaarten
- Productsupport
- Outsourced beheer





**ICT-Partners**

Prins Willem-Alexanderlaan 210  
7311 SZ Apeldoorn  
T 055 528 22 22  
E Connect@ict-partners.nl

Hoofdweg 290  
9765 CN Paterswolde  
T 050 364 31 02  
E Connect@ict-partners.nl



it's all connected [ict-partners.nl](http://ict-partners.nl)