



Strippenkaart

Onderdeel van Mijn beheer



Managementsamenvatting

ICT-Partners biedt u de mogelijkheid om specifieke kennis te reserveren, middels een strippenkaartmodel. Deze vorm biedt u flexibiliteit en zekerheid op het moment dat u het nodig heeft.

Strippenkaartvormen

Of u nu een klein-, middelgroot of groot bedrijf bent, ICT-Partners voorziet u van oplossingen die binnen uw behoeften passen. We bieden de strippenkaart daarom in drie verschillende vormen aan:

- Brons
- Zilver
- Goud

Met een bronzen, zilveren of gouden strippenkaart van ICT-Partners bent u verzekerd van ondersteuning van onze ervaren Consultants en Engineers. Bovendien ontvangt u tot wel 15% korting op het normale uurtarief van onze Consultants en Engineers.

De scope van de strippenkaarten betreft een aantal expertisegebieden zoals ICT-Partners deze erkend heeft:

- Ivanti DesktopNow en Ivanti DataNow
- Microsoft Exchange, Microsoft Skype for Business, Microsoft Active Directory, Microsoft SQL
- Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Configuration Manager, Microsoft System Center Data Protection Manager, Microsoft System Center Virtual Machine Manager en Microsoft System Center Orchestrator
- Servertechnologie op Microsoft, VMware en Citrix

Toelichting

Dit document beschrijft de verschillende strippenkaartvormen die ICT-Partners aanbiedt. Per strippenkaartvorm (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 strippenkaart is zodanig opgebouwd dat u op een eenvoudige wijze de benodigde informatie kunt terugvinden.

- Het hoofdstuk *Managementsamenvatting* beschrijft de rode draad van de strippenkaart. 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 de strippenkaart die bij u past* geeft u een overzicht van de strippenkaartvormen brons, zilver en goud, inclusief bijbehorende voordelen voor u als klant.
- Vervolgens beschrijven wij de basisonderdelen *Inzet* en *Planning*, zodat u exact weet wat u van ons kunt verwachten.
- Het hoofdstuk *Tariefspecificatie en condities* geeft een gedetailleerde prijsindicatie, gebaseerd op de vermelde opties binnen de strippenkaart.
- 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 de strippenkaart die bij u past

Stap 1: Kies uw strippenkaart

	Brons	Zilver	Goud
Inzet			
• Consultancy	5 dagdelen	10 dagdelen	15 dagdelen
• Engineering	15 dagen	25 dagen	35 dagen
Planning			
• Aanmelden verzoeken	Min. 14 werkdagen van te voren	Min. 10 werkdagen van te voren	Min. 5 werkdagen van te voren
• Responstijd	< 60 min.	< 60 min.	< 60 min.
• Rapportage	✓	✓	✓
• Managementdashboard	✗	✓	✓

Inzet

Een bronzen, zilveren of gouden strippenkaart geeft u recht op flexibele ondersteuning van onze Consultants en Engineers. Onze professionals hebben vele jaren ervaring in complexe ICT-infrastructuren, daardoor bent u verzekerd van een hoog niveau van technische expertise.

	Brons	Zilver	Goud
Inzet			
• Consultancy	5 dagdelen	10 dagdelen	15 dagdelen
• Engineering	15 dagen	25 dagen	35 dagen

Consultancy

Een strippenkaart geeft u het recht op ondersteuning van een Senior Consultant. U kunt een beroep doen op de Senior Consultant voor de volgende onderwerpen:

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

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

Engineering

Een strippenkaart geeft u tevens recht op ondersteuning van een Senior Engineer.

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

- engineering
- documentatiehandleidingen schrijven
- Installatiehandleidingen schrijven
- escalatiebeheer
- informatie over implementatie van diverse infrastructuurcomponenten
- incident tracking

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

De Senior Consultant en Senior Engineer

Onze Senior Consultants en Engineers gaan aan de slag met de meest complexe vraagstukken. Zij zijn zeer gespecialiseerd en hebben toegang tot een breed scala aan ondersteunende middelen. Onze Senior Consultants en Engineers staan tevens in verbinding met experts van de vendors.

Planning

	Brons	Zilver	Goud
Planning			
• Aanmelden verzoeken	Min. 14 werkdagen van te voren	Min. 10 werkdagen van te voren	Min. 5 werkdagen van te voren
• Responstijd	< 60 min.	< 60 min.	< 60 min.
• Rapportage	✓	✓	✓
• Managementdashboard	✗	✓	✓

Aanmelden verzoeken

ICT-Partners geeft u de mogelijkheid om uw verzoeken te melden bij onze planningsafdeling. Deze afdeling is van 09.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen voor u beschikbaar.

Onze Servicedesk Engineer registreert alle binnenkomende planningsverzoeken in een servicemanagement tool. Samen met u bepaalt de Servicedesk Engineer de planning, waarna hij het proces tot afhandeling begeleidt.

Melding per telefoon

Een planningsverzoek kan te allen tijde per telefoon aangemeld worden. Na ondertekening van het contract stellen wij voor u een speciaal meldnummer beschikbaar.

Melding per e-mail

Het is ook mogelijk om uw planningsverzoek per e-mail te melden. Na ondertekening ontvangt u van ons het daarvoor bestemde e-mailadres (bijvoorbeeld: servicedeskklantnaam@ict-partners.nl).

ICT-Partners verneemt graag vroegtijdig van u wanneer onze professionals u van dienst kunnen zijn. Afhankelijk van uw strippenkaartkeuze biedt ICT-Partners meer flexibiliteit. Zo kunt u bij een gouden strippenkaart tot 5 werkdagen van tevoren een professional aanvragen.

Responstijd

Aan alle binnengekomen verzoeken koppelt onze Servicedesk 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 bevestigingse-mail die u van ons ontvangt, is tevens het tijdsvenster van verwerking van uw planningsverzoek opgenomen. Deze responstijd is te allen tijde 60 minuten.

Rapportage

Elke maand ontvangt u van ICT-Partners een overzicht van de afgenomen dagen/dagdelen. U krijgt zodoende inzicht in het openstaande aantal dagen (dagdelen) dat u nog in datzelfde jaar tot uw beschikking heeft. Tevens ontvangt u een overzicht van de besteedde tijd en de activiteiten die door ICT-Partners zijn verricht.

Managementdashboard

Afhankelijk van de door u gekozen strippenkaart is binnen een beveiligd deel van onze website voor u een managementdashboard beschikbaar. Binnen dit dashboard heeft u de mogelijkheid tot budgetcontrole en vindt u een overzicht van alle uitgevoerde werkzaamheden terug.

Tariefspecificatie en condities

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

Prijsindicatie

Strippenkaart Brons		
Brons	€	13.409,00
Strippenkaart Zilver		
Zilver	€	21.643,60
Strippenkaart Goud		
Goud	€	29.337,75

Condities

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 strippenkaarten worden per jaar afgesloten (zie bijlage *Voorwaarden en condities*).

Bijlage: Voorwaarden en condities

Algemene Leveringsvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden die door ICT-Partners te Apeldoorn worden gehanteerd, en zijn van toepassing op klanten die een geldige zogenaamde "ICT-Partners Strippenkaart" bezitten. Een exemplaar van de Algemene Leveringsvoorwaarden is op aanvraag te verkrijgen.

Aanschaf en betaling

Met het aanschaffen van een strippenkaart van ICT-Partners, koopt de klant het recht om het overeengekomen aantal uren Consultancy en/of Engineering af te nemen. De bestelde strippenkaart wordt direct gefactureerd met een betalingstermijn van 30 dagen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Indien de betaling van de factuur niet binnen de betalingstermijn is ontvangen bij ICT-Partners, dan kunnen geen uren worden opgenomen. Reeds gemaakte afspraken worden uiteraard geannuleerd.

Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van een strippenkaart is 12 maanden, vanaf de dag van ondertekening van de order door de klant. Na deze periode, vervalt het recht om nog niet verbruikte uren op te nemen.

Het is niet mogelijk aanspraak te maken op een vergoeding door de leverancier voor niet opgenomen uren.

Werkzaamheden

Alle werkzaamheden door medewerkers van ICT-Partners worden verricht op basis van een inspanningsverplichting. Er worden op voorhand geen garanties gegeven over het eindresultaat van de werkzaamheden.

Opgenomen uren

Na afloop van de werkzaamheden dient door de klant een servicebon getekend te worden waarop het daadwerkelijk aantal uren dat besteed is, is vermeldt. Deze uren worden afgeboekt van het tegoed van de klant.

Hierbij worden de volgende toeslagen gehanteerd:

Weekdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur	:	0%
Weekdagen tussen 17.00 uur en 09.00 uur	:	50%
Zaterdagen	:	50%
Zondagen en officiële feestdagen	:	100%

Reiskosten

Reiskosten worden gefactureerd tegen het geldende standaard tarief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Periodiek wordt de klant door de leverancier geïnformeerd over het resterende saldo van de strippenkaart.

Annulering

Van iedere afspraak ontvangt u, van de Servicedesk, een bevestiging per e-mail. Afzeggingen van strippenkaartafspraken is toegestaan. Hierbij dient u rekening te houden met de volgende kosten:

Tijdstip afzegging	afboeking voor rekening klant
6 werkdagen of meer voor geplande datum	Geen afboeking
3-5 werkdagen voor geplande datum	25% van de overeengekomen duur
2 werkdagen voor de geplande datum	50% van de overeengekomen duur
1 werkdag voor of op de geplande datum	75% van de overeengekomen duur
Op de geplande datum	100% van de overeengekomen duur

In geval van overmacht (bijvoorbeeld ziekte, overlijden of ongeval) kan ICT-Partners besluiten van deze regel af te wijken.

Prioriteiten

Indien de benodigde werkzaamheden op basis van een strippenkaart dit noodzakelijk maken, dan hebben deze voorrang boven werkzaamheden bij klanten die geen strippenkaart hebben.

ICT-Partners behoudt zich het recht voor al gemaakte afspraken op basis van een strippenkaart te annuleren of te verplaatsen indien werkzaamheden bij klanten met een zogenaamd "Service Level Agreement" dit noodzakelijk maken. De beoordeling hiervan ligt volledig bij leverancier.

In geval van annulering door ICT-Partners worden geen uren afgeboekt van het saldo, zoals bedoeld bij "Annulering".

Overschrijding saldo

Indien meer uren worden opgenomen dan het resterende saldo van de strippenkaart toelaat, dan worden deze uren tegen het ad-hoc tarief aan de klant gefactureerd.

Indien binnen 1 werkdag na afloop van de overschrijding een getekende opdrachtbevestiging voor een nieuwe strippenkaart in het bezit is van ICT-Partners, dan wordt de overschrijding niet gefactureerd, maar afgeboekt van de nieuwe strippenkaart.

Bij aanschaf van een nieuwe strippenkaart kan geen aanspraak worden gemaakt op eventuele eerdere prijsafspraken tussen de klant en ICT-Partners met betrekking tot Strippenkaarten, Service Level Agreement's of andere uurtarieven.

Randvoorwaarden

Voor opdrachten waarbij de on site inzet van Senior Engineers of Senior 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 professionals 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 professionals 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.

Prijzen

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

Beëindiging strippenkaart

Beëindiging van de strippenkaart 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 de strippenkaart bij ICT-Partners te zijn ontvangen. Een overeenkomst aangegaan voor een bepaalde tijd eindigt automatisch na verloop van de overeengekomen periode, tenzij anders overeengekomen.

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 lof uitingen over onze diensten.

Klanttevredenheidsonderzoek

ICT-Partners selecteert en onderzoekt regelmatig willekeurig binnengekomen service requests. 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 lof uitingen te allen tijde sturen naar uw toegewezen e-mailadres. Ook is het mogelijk om direct de manager van de betrokken Senior Engineer of Senior 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