



Alles wat u wilt weten over de

# Itannex supportdesk

Met haar technische kennis ondersteunt de Itannex supportdesk u om het optimale resultaat uit uw software investering te halen. Om gebruik te maken van deze afdeling biedt Itannex keuze uit 4 contracten die u recht geven op support. Met behulp van onze supportdesk bent u sneller in staat om technische problemen te verhelpen. Zo krijgt u nooit meer te maken met onverwachte servicekosten en zullen technische problemen u niet langer tegenwerken in uw projecten.

## Uw Itannex support keuze

1. Itannex supportdesk contract **Brons**
2. Itannex supportdesk contract **Zilver**
3. Itannex supportdesk contract **Goud**
4. Itannex supportdesk contract **Platina**
5. Pay per use

## Hoe kunt u uw call melden?

Al uw vragen kunnen telefonisch of via het Itannex klantenportal worden aangemeld. Per call wordt een uniek referentienummer aangemaakt, zodat de vragen snel, efficiënt en binnen de gestelde responsetijden in behandeling worden genomen. **De supportdesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur.**

### 1e lijns support

Onze 1e lijns supportmedewerker neemt uw call als eerste in behandeling en zal u indien mogelijk direct van een passende oplossing voorzien.

### 2e lijns support

Indien uw call meer aandacht en diepere kennis verdient zal onze 2e lijns supportmedewerker de call overnemen en proberen het probleem binnen de gestelde kaders voor u op te lossen. Dit houdt in dat de call volgens protocol binnen 20 minuten telefonisch of remote zal worden afgehandeld. Bij remote support begeleiden wij u online door met behulp van teamviewer mee te kijken op uw scherm.

### 3e lijns support

Het kan voorkomen dat onze 2e lijns supportmedewerker u niet direct een oplossing kan bieden, omdat uw vraag of probleem consultancy vereist. Dit kan bij u ter plaatse of remote vanuit Itannex gebeuren. In de meeste gevallen betreft dit consultancy voor een volledige installatie of implementatie van uw applicatie, werkplek begeleiding, een modelcheck of een training op maat. In deze gevallen kunt u gebruik maken onze strippenkaart.

	toegang tot portal	1e lijns support	2e lijns support	korting op training	korting op strippen	health check	4 gratis strippen	1 dag update training	totale ontzorging
<b>Platina</b>	✓	✓	✓	20%	20%	✓	✓	✓	✓
<b>Goud</b>	✓	✓	✓	15%	15%	✓	✓	✓	
<b>Zilver</b>	✓	✓	✓	10%	10%	✓			
<b>Brons</b>	✓	✓	✓	5%	5%				

een overzicht van de voordelen die de Itannex supportdesk contracten u bieden



# Gezond advies

## Wat houdt de health check in?

Eén van onze consultants zal tijdens een bezoek uw bedrijf onder de loep nemen door middel van een health check. Dit houdt in dat de consultant kort de lopende contracten en actuele vorderingen van de BIM implementatie binnen uw organisatie bespreekt. Daarnaast zal er (indien gewenst) een modelcheck op één van uw modellen worden uitgevoerd. Bovendien presenteren wij aan geïnteresseerden graag de laatste updates en ontwikkelingen rondom Itannex, Autodesk en BIM. Van dit bezoek zult u een verslag ontvangen met advies voor de toekomst.

Wanneer u een supportdesk contract **Zilver**, **Goud** of **Platina** afsluit, komen wij jaarlijks een health check uitvoeren.

## Werkplekbegeleiding

### Klassikaal

Elke maandag biedt Itannex een klassikale inlooptraining op één van haar vier trainingslocaties. Deze zijn bedoeld voor werkplekbegeleiding. U kunt tijdens deze dag op een van onze 4 locaties werken aan uw eigen projecten en bij vragen direct ondersteuning krijgen van onze consultant. Een uitgelezen kans om met onze begeleiding uw eigen kennis te verrijken en uw project verder te brengen.

Onze trainingslocaties:

*Almelo / Amsterdam / Eindhoven / Hardinxveld-Giessendam*

### Bij u op locatie

Bij werkplekbegeleiding op locatie komt onze consultant bij u ter plekke om een lopend project met u door te nemen. Zo wordt u van de nodige kennis en ondersteuning voorzien en kunnen mogelijke knelpunten direct worden opgelost en vervolgvragen worden beantwoord.



Itannex trainingslocaties

## Supportcontract Brons

Slechts € 500 per jaar *per vestiging*

Toegang tot de support portal

\* 1e lijns support - responsetijd 8 uur

*telefonisch support*

\* 2e lijns support - responsetijd 48 uur

*telefonisch en remote support*

### Extra voordelen

5% korting op trainingen

5% korting op support strippenkaart

Geen voorrijkosten bij onsite consultancy

prijs 2 jaar: € 950,00 *per vestiging*

prijs 3 jaar: € 1.350,00 *per vestiging*

## Supportcontract Zilver

Slechts € 750 per jaar *per vestiging*

Toegang tot de support portal

\* 1e lijns support - responsetijd 8 uur

*telefonisch support*

\* 2e lijns support - responsetijd 48 uur

*telefonisch en remote support*

\* Health Check (onsite 1x per jaar)

### Extra voordelen

10% korting op trainingen

10% korting op support strippenkaart

Geen voorrijkosten bij onsite consultancy

prijs 2 jaar: € 1.425,00 *per vestiging*

prijs 3 jaar: € 2.000,00 *per vestiging*

## Supportcontract Goud

Slechts € 1.450 per jaar *per vestiging*

Toegang tot de support portal

\* 1e lijns support - responsetijd 4 uur

*telefonisch support*

\* 2e lijns support - responsetijd 24 uur

*telefonisch en remote support*

\* 3e lijns consultancy - 4 strippen

*vrij te besteden conform voorwaarden strippenkaart*

\* Health Check (onsite 1x per jaar)

\* Klassikale update training naar keuze (1 persoon)

### Extra voordelen

15% korting op trainingen

15% korting op support strippenkaart

Geen voorrijkosten bij onsite consultancy

prijs 2 jaar: € 2.750,00 *per vestiging*

prijs 3 jaar: € 3.950,00 *per vestiging*

## Supportcontract Platina

Prijs op aanvraag per jaar

### Totale ontzorging dankzij een contract op maat

\* Alle voordelen uit het Itannex supportdesk contract Goud

\* Plus de software die voor u van toepassing zijn:

- Autodesk Subscription

- SmartRevit Subscription

- Magicad Subscription

- FABWindow Subscription

- SmartAssemblies Subscription

### Extra voordelen

20% korting op trainingen

20% korting op support strippenkaart

Geen voorrijkosten bij onsite consultancy

prijs 2 jaar: op aanvraag

prijs 3 jaar: op aanvraag

### Voor elk supportdesk contract geldt:

Responsetijd: tijdens kantoor tijden 08:30 t/m 17:00 uur

Contract is 12 maanden geldig.

Schriftelijke opzegging: 1 maand voor einddatum



# Flexibel & voordelig

## De strippenkaart

Itannex biedt u met een Itannex supportdesk contract een bijpassende strippenkaart waarmee u geheel flexibel gebruik kunt maken van onze 3e lijns support diensten. De strippenkaart houdt in dat u op voorhand een aantal support uren koopt tegen een sterk gereduceerd tarief. Deze strippen kunt u gebruiken wanneer 1e en 2e lijns ondersteuning geen oplossing biedt en uw vraag dus in behandeling dient te worden genomen door één van onze consultants.

## Inzetbaarheid

De strippenkaart kan worden ingezet voor zowel consultancy werkzaamheden op afstand als bij u op locatie:

- Installatie & advies
- Werkplekbegeleiding (*op locatie*)
- Klassikale werkplekbegeleiding (*elke week op 1 van onze vestigingen*)
- Modelcheck
- Remote ondersteuning (*via teamviewer*)

## Voordelen

Met de Itannex strippenkaart betaalt u enkel voor de duur, inhoud en prioriteit van de consultancy die u daadwerkelijk gebruikt. Dankzij de eigen keuze mogelijkheden in het aantal strippen en de benodigde inzet, bent u leading in het proces. Door de diverse specialisaties die Itannex in huis heeft beschikt u altijd over de juiste consultant en betaalt u alleen voor datgene dat u nodig heeft.

## Tarieven consultancy

De standaard kosten voor werkzaamheden uitgevoerd door een Itannex consultant bedragen 600 euro per dagdeel en 1100 euro per dag. Met de Itannex strippenkaart kunt u werkzaamheden uitgevoerd door onze consultant op locatie afnemen per uur, waarbij u altijd minder betaalt dan het basis uurtarief van 150 euro. Bovendien betaalt u met de strippenkaart niet voor voorrij-kosten bij onsite consultancy.

De hoogte van uw korting is afhankelijk van het type support contract dat u heeft en kunt u terugvinden in het overzicht op de volgende pagina.

## Uitbreiden van de strippenkaart

Wanneer er meer strippen worden gebruikt dan het saldo toelaat dan nemen wij contact met u op om uw strippenkaart saldo uit te breiden. Indien u dit niet wilt zullen de meerwerkuren worden doorberekend tegen het standaard tarief.

## Geldigheid van de strippenkaart

De strippenkaart is na bestelling 1 jaar geldig en is niet los verkrijgbaar. Omdat het een add-on op het Itannex supportdesk contract is, geniet u maximaal voordeel met kortingen op ons consultancy basistarief. Wanneer u het supportdesk contract opzegt zullen de resterende strippen opneembaar blijven tot de einddatum van de strippenkaart. U hoeft de strippenkaart niet zelf op te zeggen. Wanneer de einddatum bijna bereikt is zal Itannex contact met u opnemen om u de mogelijkheid tot verlenging te bieden.

## De spelregels op een rij

- ✓ De strippenkaart is alleen verkrijgbaar in combinatie met een Itannex supportdesk contract.
- ✓ De strippenkaart is na bestelling 12 maanden geldig.
- ✓ Voorrijkosten zijn inbegrepen bij onsite consultancy.
- ✓ Bij bestelling van een strippenkaart ontvangt u direct een factuur.
- ✓ Strippenkaarturen kunnen worden afgenomen na ontvangst van uw betaling.



## Add-on strippenkaart Brons

3e lijns consultancy (planning in overleg)  
1 strip = 1 uur (normaal € 150,00 per uur)

Op basis van Brons supportdesk contract

(5% korting op strippen)

AANTAL STRIPPEN	TARIEF P/STRIP	TOTAAL
2	€ 142,50	€ 285,00
4	€ 137,75	€ 551,00
8	€ 133,00	€ 1.064,00
16	€ 128,25	€ 2.052,00
16+	€ 125,00	

### Te besteden aan:

- Onsite - installatie nieuwste versie
- Onsite - werkplek begeleiding
- Onsite - technisch support
- 1 dag klassikale werkplekbegeleiding (locatie ITX)



## Add-on strippenkaart Zilver

3e lijns consultancy (planning in overleg)  
1 strip = 1 uur (normaal € 150,00 per uur)

Op basis van Zilver supportdesk contract

(10% korting op strippen)

AANTAL STRIPPEN	TARIEF P/STRIP	TOTAAL
2	€ 135,00	€ 270,00
4	€ 130,50	€ 522,00
8	€ 126,00	€ 1.008,00
16	€ 121,50	€ 1.944,00
16+	€ 120,00	

### Te besteden aan:

- Onsite - installatie nieuwste versie
- Onsite - werkplek begeleiding
- Onsite - technisch support
- 1 dag klassikale werkplekbegeleiding (locatie ITX)



## Add-on strippenkaart Goud

3e lijns consultancy (planning in overleg)  
1 strip = 1 uur (normaal € 150,00 per uur)

Op basis van Goud supportdesk contract

(15% korting op strippen)

AANTAL STRIPPEN	TARIEF P/STRIP	TOTAAL
2	€ 127,50	€ 255,00
4	€ 123,25	€ 493,00
8	€ 119,00	€ 952,00
16	€ 114,75	€ 1.836,00
16+	€ 112,50	

### Te besteden aan:

- Onsite - installatie nieuwste versie
- Onsite - werkplek begeleiding
- Onsite - technisch support
- 1 dag klassikale werkplekbegeleiding (locatie ITX)



## Add-on strippenkaart Platina

3e lijns consultancy (planning in overleg)  
1 strip = 1 uur (normaal € 150,00 per uur)

Op basis van Platina supportdesk contract

(20% korting op strippen)

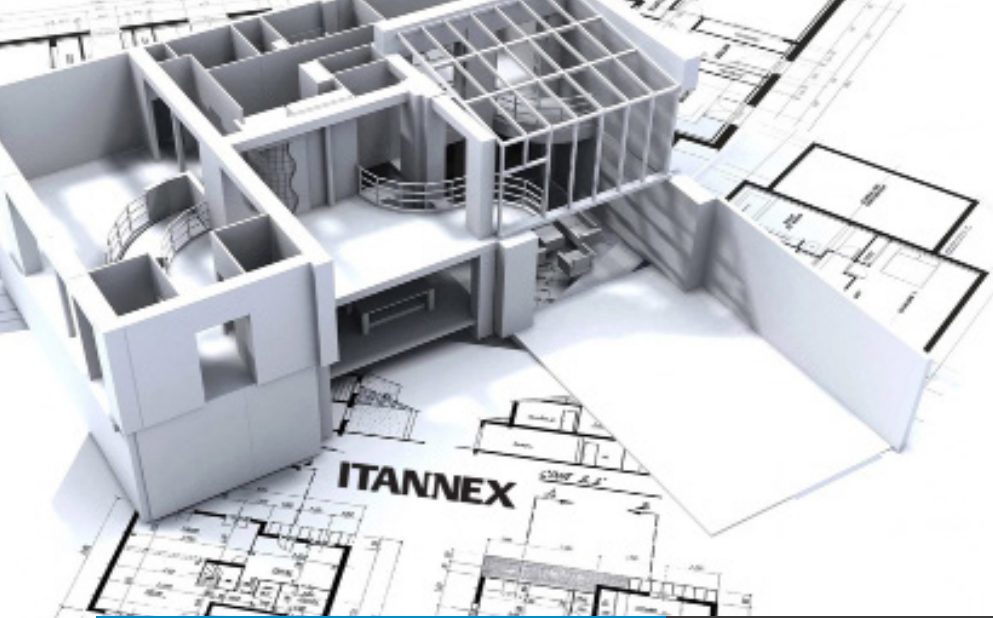
AANTAL STRIPPEN	TARIEF P/STRIP	TOTAAL
2	€ 120,00	€ 240,00
4	€ 116,00	€ 464,00
8	€ 112,00	€ 896,00
16	€ 108,00	€ 1.728,00
16+	€ 105,00	

### Te besteden aan:

- Onsite - installatie nieuwste versie
- Onsite - werkplek begeleiding
- Onsite - technisch support
- 1 dag klassikale werkplekbegeleiding (locatie ITX)

### Voor elk type strippenkaart geldt:

- Remote consultancy (minimaal 1 strip)
- Onsite consultancy (minimaal 2 strippen)
- Klassikale werkplekbegeleiding (minimaal 2 strippen)



# Slim kiezen Support bestellen

## Vandaag nog genieten van flexibel support en maximaal voordeel?

Ga naar onze website [www.itannex.com/support](http://www.itannex.com/support) en sluit zelf online uw Brons, Zilver, Goud of Platina supportdesk contract af. Óf vul onderstaand formulier in en stuur deze naar [binnendienst@itannex.com](mailto:binnendienst@itannex.com).

## Heeft u nog vragen?

Wij helpen u graag bij het maken van de juiste keuze en nodigen u dan ook uit om contact met ons op te nemen voor alle vragen die nog bij u leven. U kunt hiervoor vrijblijvend bellen met **088 - 872 00 00**.

## Support bestelformulier

### Mijn gegevens

Bedrijfsnaam

---

Contactpersoon

Dhr/Mevr

---

E-mail

---

Telefoonnummer

---

Handtekening

---

### Mijn keuze (kruis 1 optie aan)

Supportdeskcontract      1 jaar      2 jaar      3 jaar

Brons                                                         

Zilver                                                         

Goud                                                           

Platina                               ik wil hierover gebeld worden

### Strippenkaart (kies uw saldo)

Met welk saldo wilt u uw strippenkaart beginnen?

Bij het Goud en Platina supportdesk contract wordt het door u gekozen aantal bij de 4 inbegrepen strippen opgeteld.

Aantal strippen \_\_\_\_\_