



14:30 U

HARDWARE REPAIR

Hardware onderhoud en reparatie? Wilt u zekerheid over respons- en oplostijden?

GRIP OP **MORGEN**

ICTIVITY 

Oplossingen voor respons- en oplostijden

Hardware onderhoud en reparatie? Wilt u zekerheid over responstijd en over een oplostijd? Ictivity biedt u binnen een aantal verschillende servicewindows een respons- of oplostijd aan, die perfect bij uw organisatie en omgeving past.

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van uw ICT-omgeving wordt door een aantal facetten bepaald. Een van de belangrijkste is een goed werkende IT-infrastructuur. Een technische storing aan uw apparatuur, geen beschikking hebben over uw informatiesystemen, dat wilt u natuurlijk voorkomen! In enkele gevallen kunt u dan terugvallen op de garantie van de producent of leverancier. Hoewel die vaak niet voorziet in een gegarandeerde responstijd, laat staan in een gegarandeerde oplostijd.

Zekerheid

Wilt u zekerheid over responstijd en eventueel een oplostijd: sluit dan een hardware onderhoudscontract af bij Ictivity. Wij bieden u binnen een aantal verschillende servicewindows een respons- of oplostijd aan, die perfect bij uw organisatie en omgeving past. Onze flexibiliteit is hoog. Of het nu gaat om tussentijdse aanpassingen, systemen met verschillende service levels in één contract, of systemen met een maatwerk SLA.

Ictivity Managed Services biedt op de belangrijkste A-merk producten **hardwarecontracten** aan. Door inzet van landelijk verspreide technici eenvoudig voorzien in een landelijke dekking en gegarandeerde responstijden. Indien blijkt dat nadat de storing is verholpen ook de inzet van een (software of OS) specialist of engineer noodzakelijk is, kan Ictivity direct de juiste specialist inzetten. Zo houdt u alles in één hand totdat uw omgeving weer volledig operationeel is. Geen "vingerwijzen" van de technici naar de consultants of andersom.

Service vormen

- **Dekking 5 x 9**
8:30 - 17:30 maandag t/m vrijdag
Gedurende dit servicewindow kunt u per mail, telefoon of via onze portal een storing aanmelden. Binnen 3 uur ontvangt u response op de melding.
- **Dekking 5 x 13**
7:30 - 20:30 maandag t/m vrijdag
Gedurende dit servicewindow kunt u per mail, per telefoon of via onze portal een storing aanmelden. Binnen 3 uur ontvangt u response op de melding.
- **Dekking 24 x 7**
00:0 - 24:00 maandag t/m zondag
Gedurende dit servicewindow kunt u per mail, telefoon of via onze portal een storing aanmelden. Binnen 3 uur ontvangt u response op de melding.

Service level

Met betrekking tot het service level, bieden wij u de volgende mogelijkheden:

- **Hardware hersteltijd 6 uur**
Binnen 6 kantooruren nadat u de storing heeft gemeld, is de storing opgelost. (Hierbij gelden de tijden van het afgenomen Service Window).
- **Hardware hersteltijd 8 uur**
Binnen 8 kantooruren nadat u de storing heeft gemeld, is de storing opgelost. (Hierbij gelden de tijden van het afgenomen Service Window).
- **Next Business Day (NBD)**
De storing zal de werkdag na het plaatsen van de melding worden opgelost gedurende kantoor tijden en conform het afgesproken Service Window.
- **With 5 Business Day (5BD)**
De storing zal binnen 5 werkdagen na het plaatsen van de melding worden opgelost gedurende kantoor tijden en conform het afgesproken Service Window.

Hardware repair **onderhoudscontract**



Oplossingen voor respons- en oplostijden

Indien uw voorkeur uit gaat naar een ander service level of service window op een bepaald product, is dit in de meeste gevallen aan te passen op uw wensen.

Voordelen van een hardwarecontract bij Ictivity Managed Services

- Volledige en flexibele hardware ondersteuningscontracten voor A-merk producten
- Zeer concurrerende prijsstelling
- Echte gegarandeerde respons- en reparatietijden
- Ook 24 * 7 dienstverlening
- Landelijke dekking met regionaal gestationeerde engineers
- Alles in één hand. Zowel consultancy ondersteuning, hardware reparatie, maar ook advies, systeembeheer en servicedesk, training, etc., onder één dak
- Consultancy ondersteuning ook mogelijk in een 24*7 calamiteitendekking;

Meer weten over onze hardware onderhoudscontracten? Neem contact met ons op en laat u vrijblijvend informeren.