

Abonnement Consultancy

U betaalt bij Nibble alleen wat u afneemt



nibble

Abonnement Consultancy

Leeswijzer

Met het onderstaande overzicht vindt u op een eenvoudige wijze de benodigde informatie.

- » De *Managementsamenvatting* beschrijft de rode draad van het abonnement, inclusief de toegevoegde waarde voor u als klant, oftewel waar profiteert u van bij de inzet vanuit Nibble en de oplossing(en) die wij u bieden;
- » In 'Kies het abonnement dat bij u past' vindt u een overzicht van de abonnementsvormen en de bijbehorende voordelen voor u als klant. Vervolgens beschrijven wij de basisonderdelen Inzet en Planning, zodat u exact weet wat u van ons kunt verwachten;
- » 'Tariefspecificatie en condities' geeft u een gedetailleerde prijsindicatie, gebaseerd op de vermelde opties binnen het abonnement;
- » In 'Voorwaarden en condities' worden de randvoorwaarden en betalingscondities beschreven;
- » Nibble werkt continu aan het verbeteren van haar dienstverlening. In de bijlage Klanttevredenheid leest u hoe wij aan de verbetering van de klanttevredenheid werken.

Managementsamenvatting

Wij, bij Nibble, vinden dat u als klant er ook voor moet kunnen kiezen dat u alleen betaalt voor werkelijk afgenomen diensten. Het abonnement concept dat Nibble daarvoor heeft ontwikkeld is dan ook uniek binnen de branche:

U hoeft geen uren of dagen van te voren af te nemen en te betalen.

Nibble biedt u de mogelijkheid om specifieke kennis te reserveren. Wij maken gezamenlijk een schatting over

de omvang van de af te nemen diensten en op basis daarvan kiest u voor een van onze abonnementen. Elke abonnement geeft recht op een kortingspercentage op onze uurtarieven. Maar u betaalt slechts voor de uren die u daadwerkelijk gebruikt. De kosten van de verschillende abonnementen vindt u op pagina 2 in deze brochure

Abonnementsvormen

Of u nu een klein-, middelgroot of groot bedrijf bent, Nibble voorziet u van oplossingen die binnen uw behoeften passen. We bieden het abonnement daarom in vier verschillende vormen aan:

Brons	Goud
Zilver	Platina

Met een abonnement van Nibble bent u verzekerd van ondersteuning door onze ervaren consultants en ontvangt u tot wel **16,7 %** korting op het normale uurtarief van onze consultants. Daarnaast heeft u minder administratieve lasten omdat wij per kwartaal en niet per call factureren¹.

De scope van de abonnementen betreft alle expertisegebieden van Nibble en geldt voor Nederland. Het abonnement kan niet ingezet worden voor opleidingen en trainingen in teamverband. Werkzaamheden worden per uur afgerekend, voor on-site werkzaamheden is het minimum een dagdeel.

Alternatief

Wanneer u een duidelijk beeld heeft van de benodigde ondersteuning is ons strippenkaartconcept voor u mogelijk een alternatief.

Kies het abonnement die bij u past

Stap 1: Kies uw abonnement

	Brons	Zilver	Goud	Platina
Inzet consultancy	16 uur	24 uur	40 uur	80 uur
Planning				
Aanmelden verzoek	Minimaal 14 werkdagen van te voren	Minimaal 10 werkdagen van te voren	Minimaal 5 werkdagen van te voren	Minimaal 2 werkdagen van te voren
Rapportage	Per kwartaal	Per kwartaal	Per kwartaal	Per kwartaal

¹ De factuur betreft het abonnement en de afgenomen uren.

Stap 2: Kies de ingangsdatum

Abonnementen hebben een duur van een kwartaal en beginnen altijd op 1 januari, 1 april, 1 juli of 1 oktober. Wanneer een abonnement op een ander moment start dan wordt de duur van het eerste zodanig verlengd dat het tweede abonnement weer op de eerste dag van het kwartaal begint. De prijs wordt naar rato berekend.

Inzet

Een bronzen, zilveren, gouden of platina abonnement geeft u recht op flexibele ondersteuning van onze consultants. Onze professionals hebben vele jaren ervaring in complexe database omgevingen en bijbehorende informatiesystemen. Daardoor bent u verzekerd van een hoog niveau van technische expertise.

Consultancy

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

U kunt een beroep op ons doen voor onder andere de volgende onderwerpen:

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

Senior Consultants worden on-site geleverd op basis van dagdelen maar niet beperkt tot het aantal dagdelen dat in abonnement is vastgelegd. U betaalt alleen de afgenomen dagdelen. Voor remote ondersteuning geldt een prijs per uur. Ook hier betaalt u uiteraard alleen de werkelijk genoten ondersteuning.

Planning

Nibble verneemt graag vroegtijdig van u wanneer onze professionals u van dienst kunnen zijn. Afhankelijk van uw abonnementskeuze biedt Nibble meer flexibiliteit. Zo kunt u bij een platina abonnement tot 2 werkdagen van tevoren een professional aanvragen.

U kunt een verzoek aanmelden:

- » Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 aan de Servicedesk per telefoon.
- » 24 uur per dag via e-mail: u ontvangt van ons een speciaal emailadres.

Afhandeling

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.

Rapportage

Per kwartaal ontvangt u een rapportage over de aangemelde problemen en de tijd die besteed is in het betreffende kwartaal. Documentatie van de oplossing behoort niet standaard tot onze activiteiten maar wij bespreken graag uw wensen.

Tariefspecificatie en condities

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

Prijsindicatie

Abonnement	Prijs per uur	Prijs per dagdeel	Korting ²	Kosten per abonnement
Brons	€ 95,00	€ 380,00	9,5%	€ 100,00
Zilver	€ 92,50	€ 370,00	11,9%	€ 150,00
Goud	€ 90,00	€ 360,00	14,3%	€ 250,00
Platina	€ 87,50	€ 350,00	16,7%	€ 500,00

² Gebaseerd op bruto uurloon van € 105,- / uur, exclusief kosten abonnement

Bijlage: Voorwaarden en condities

Algemene Leveringsvoorwaarden

Nibble levert diensten op een professionele manier en zorgt voor een tijdige uitvoering van het werk. Op geleverde diensten op basis van een van onze abonnementen zijn de algemene voorwaarden van Nibble van toepassing³.

Aanschaf en betaling

Met het aanschaffen van een abonnement van Nibble, koopt de klant het recht om tegen een overeengekomen kortingspercentage uren Consultancy af te nemen. Het eerste abonnement wordt direct gefactureerd met een betalingstermijn van 30 dagen. Daaropvolgend wordt steeds het abonnement samen met de geleverde diensten gefactureerd. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien de betaling van de factuur niet binnen de betalingstermijn is ontvangen bij Nibble, dan worden reeds gemaakte afspraken tegen het standaard tarief gefactureerd.

Geldigheidsduur

De overeenkomst met de klant wordt voor een periode van 12 maanden aangegaan of tot 1 januari van het volgend jaar wanneer de overeenkomst in een lopend jaar start. De geldigheidsduur van een abonnement is 3 maanden, vanaf het begin van het eerst volgende kwartaal na de dag van ondertekening van de order door de klant. De overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd tenzij partijen schriftelijk of per email hebben aangegeven deze te willen beëindigen. Er geldt een opzegtermijn van 1 maand.

Werkzaamheden

Alle werkzaamheden door medewerkers van Nibble worden verricht op basis van een inspanningsverplichting. Er worden op voorhand geen garanties gegeven over het eindresultaat van de werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

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 50 % van het, binnen het abonnement, geldende tarief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Annulering

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

Tijdstip afzegging	kosten voor rekening klant
6 werkdagen of meer voor geplande datum	Geen
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 Nibble besluiten van deze regel af te wijken.

Overschrijding uren

Meerwerk wordt op uur basis tegen het geldende abonnements-tarief gefactureerd.

Prijzen

Prijzen zijn in euro's en exclusief btw. en gelden voor remote- en on-site werkzaamheden in Nederland tot en met dec. 2016. Deze zullen binnen de looptijd van de overeenkomst niet gewijzigd worden. Wanneer Nibble de prijzen na afloop van de looptijd moet wijzigen zal Nibble daarvan mededeling doen aan de klant. Indien de klant niet akkoord gaat met deze prijsaanpassing, kan de overeenkomst worden beëindigd per einde van de abonnementsperiode.

Beëindiging abonnement

Abonnementen kunnen per kwartaal schriftelijke of per e-mail worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken.

Vertrouwelijkheid

Nibble bewaart en onderhoudt uw vertrouwelijke gegevens in dezelfde mate waarmee Nibble haar eigen vertrouwelijke informatie gebruikt en beschermt. Nibble is WBP compliant.

Bijlage: Klanttevredenheid

Nibble 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 kanalen kunt u terecht met vragen, klachten en/of lof uitingen over onze diensten.

Terugkoppeling per e-mail

U kunt uw vragen, klachten en/of lof uitingen te allen tijde sturen naar uw toegewezen e-mailadres.

Persoonlijk

Ook is het mogelijk om direct de manager van de betrokken Consultant te contacteren. Hun gegevens verstrekken wij wanneer het contract wordt getekend.

³ Een exemplaar van de Algemene Leveringsvoorwaarden is op aanvraag en via de website te verkrijgen