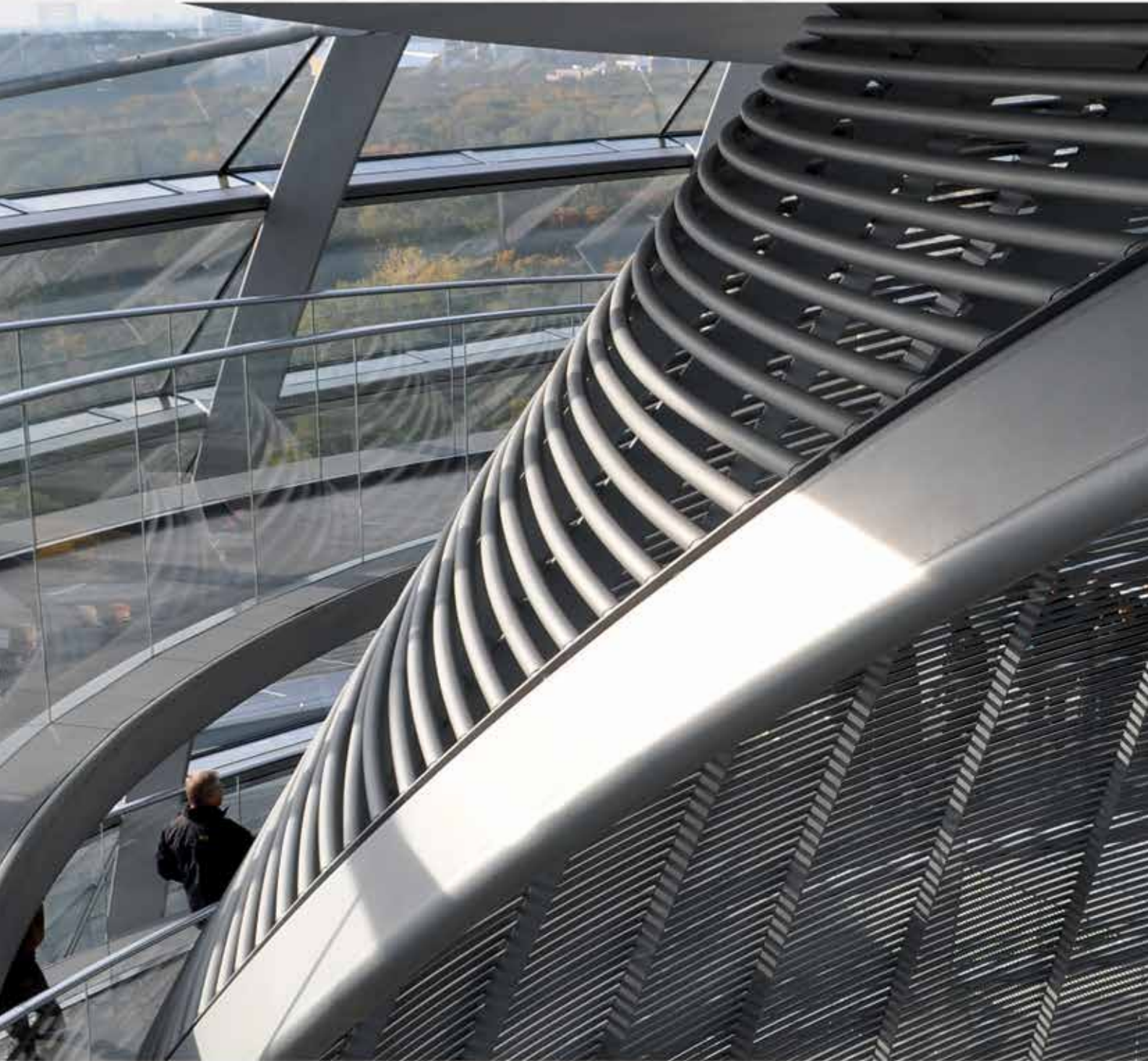


Strippenkaart Consultancy

Verzekerd van de beste support met maximale flexibiliteit



nibble

Strippenkaart Consultancy

Leeswijzer

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

- » De *Managementsamenvatting* beschrijft de rode draad van de strippenkaart inclusief de toegevoegde waarde voor u als klant: ofwel waar profiteert u van bij de inzet vanuit Nibble met de oplossing(en) die wij bieden;
- » In 'Kies de strippenkaart die bij u past' vindt u een overzicht van de 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;
- » 'Tariefspecificatie en condities' geeft u een gedetailleerde prijsindicatie, gebaseerd op de vermelde opties binnen de strippenkaart;
- » 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

Nibble biedt u de mogelijkheid om specifieke kennis te reserveren, middels een strippenkaartmodel. Deze vorm biedt u flexibiliteit met de zekerheid van ondersteuning op het moment dat u het nodig heeft tegen vaste tarieven met aantrekkelijke kortingen. De strippenkaart is vooral bedoeld voor klanten die een goed beeld hebben van de ondersteuning die zij gemiddeld over een jaar denken nodig te hebben. De strippenkaart is bedoeld voor on-site ondersteuning en kent een "faire-use policy". Pieken in de ondersteuning willen wij voorkomen.

U kunt daarom ongebruikte uren meenemen naar aan volgende periode maar geen uren opsparen om aan het eind in één keer te gebruiken.

Wij maken gezamenlijk een schatting over de omvang van de af te nemen diensten en op basis daarvan kiest u voor een van onze strippenkaarten waarbij geldt dat u altijd recht heeft op het kortingspercentage dat bij de kaart hoort wanneer u meer afneemt.

De kortingspercentages van de verschillende strippenkaarten vindt u op pagina 2 in deze brochure.

Strippenkaartvormen

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

Brons	Goud
Zilver	Platina

Met strippenkaart 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 strippenkaarten betreft alle expertisegebieden van Nibble en geldt voor Nederland. De strippenkaart kan niet ingezet worden voor opleidingen en trainingen in teamverband. Werkzaamheden hebben een starttijd van 4 uur, meerwerk wordt per uur afgerekend.

Alternatief

Wanneer u (nog) geen duidelijk beeld heeft van de benodigde ondersteuning is ons abonnementsconcept voor u mogelijk een alternatief.

Kies de strippenkaart die bij u past

Stap 1: Kies uw strippenkaart

	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 kosten strippenkaart en evt. meerwerk of mee te nemen uren.

Stap 2: Kies de ingangsdatum

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

Inzet

Een bronzen, zilveren, gouden of platina strippenkaart 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 en oplossen
- » verificatie van ontwerpen
- » escalatiebeheer
- » informatie over implementatie van diverse producten
- » incident tracking

Senior Consultants worden on-site geleverd op basis van, maar niet beperkt tot, het aantal uren dat in strippenkaart is vastgelegd.

Planning

Nibble verneemt graag vroegtijdig van u wanneer onze professionals u van dienst kunnen zijn. Afhankelijk van uw strippenkaartkeuze biedt Nibble meer flexibiliteit. Zo kunt u bij een platina strippenkaart 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

Strippenkaart	Prijs per uur	Prijs per dagdeel	Korting ²	Prijs per strippenkaart
Brons	€ 95,00	€ 380,00	9,5%	€ 1.502,00
Zilver	€ 92,50	€ 370,00	11,5%	€ 2.220,00
Goud	€ 90,00	€ 360,00	14,5%	€ 3.600,00
Platina	€ 87,50	€ 350,00	16,7%	€ 7.000,00

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

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 strippenkaarten zijn de algemene voorwaarden van Nibble van toepassing³.

Aanschaf en betaling

Met het aanschaffen van een strippenkaart van Nibble, koopt de klant uren Consultancy tegen een overeengekomen kortingspercentage. De eerste strippenkaart wordt direct gefactureerd met een betalingstermijn van 30 dagen. Daaropvolgend wordt steeds de strippenkaart samen met het eventuele meerwerk gefactureerd. Een en ander 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 standaardtarief 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 strippenkaart 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 de overeenkomst te willen beëindigen. Er geldt 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

Voor een bezoek on-site buiten Nederland wordt reistijd additioneel in rekening gebracht tegen 50% van het volgens de strippenkaart geldende uurtarief. Voor meerdaagse opdrachten in het buitenland komen de verblijfskosten voor rekening van de klant tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

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	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

Indien meer uren worden opgenomen dan bij de strippenkaart horen, dan worden deze uren tegen het geldende strippenkaart-tarief aan het eind van het kwartaal gefactureerd, gezamenlijk met de factuur voor de strippenkaart van het nieuwe kwartaal.

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 strippenkaartenperiode.

Beëindiging strippenkaart

Strippenkaarten kunnen per kwartaal schriftelijke of per e-mail worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. In het geval Nibble zou besluiten te stoppen met de dienstverlening van de strippenkaart worden nog openstaande uren door Nibble vergoed.

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