

**TMS conactive**

Onderhoudscontracten

Voor betonmortelbedrijven

2009

Standard
Helpdesk en
storingsdienst

Advanced
Helpdesk en nieuwe
software versies

Premium
Nieuwe software
versies en optimalisatie

Premium plus
Onderhoud in
uitgebreide vorm

De standaard oplossing voor TMS conactive producten

De voordelen van een onderhoudscontract

Uw automatisering met TMS producten heeft ook ná de implementatie onze aandacht. Door middel van opleidingen, controles en procedures legt TMS een goede basis voor uw medewerkers, maar door de tijd heen kunt u nieuwe vragen hebben. Ook kan het gebeuren dat de software iets anders doet dan u verwacht. Of erger, de PC begeeft het bij de start van een drukke week. Een kleine storing kan grote gevolgen hebben. Wij realiseren ons dat uw bedrijfsprocessen mede afhankelijk zijn van ICT en daarom heeft TMS een speciaal daarvoor ingerichte Servicedesk waar wij u dag en nacht snel hulp bieden met getrainde medewerkers.

Garantie

Op de door TMS geleverde hard- en software heeft u uiteraard garantie. Problemen na installatie lossen we binnen de gemaakte garantie-afspraken kosteloos op. In de software gevonden en reproduceerbare fouten lossen we afhankelijk van de prioriteit op in een aparte 'patch', of in een volgende softwarerelease. Voor problemen en vragen kunt u contact opnemen met onze Helpdesk op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur, of deze 24 uur per dag melden via internet of fax. In overleg voeren we de benodigde herstelactiviteiten uit. Voor meldingen en vragen buiten de garantietermijn en dekking hanteren we onze standaard tarieven, tenzij het wordt gedekt door één van onderstaande onderhoudscontracten.

Waarom een onderhoudscontract?

Uitsluitend met een onderhoudscontract kunt u ernstige storingen ook buiten kantoor tijden melden. Na het inspreken van een melding wordt u binnen 15 minuten teruggebeld om de details, oplossing en eventuele kosten te bespreken. De storingsdienst van de Helpdesk kan uw systeem veelal op afstand benaderen om u te begeleiden, mee te kijken, problemen tijdelijk of definitief te verhelpen. De technische inrichting van deze 'remote support' vindt plaats tijdens de projectfase. Verder bieden de afzonderlijke contracten diverse diensten waarvan de kosten geheel worden gedekt. Dus geen losse facturen of extra oponthoud door een eventuele interne goedkeuring aan uw zijde.

**“Als mijn systeem stil staat,
wil ik altijd kunnen bellen:
24 uur per dag en
7 dagen per week.”**



Een keuze uit meerdere mogelijkheden

Flexibele contractvormen

Contractvormen

Standard

Tijdens kantooruren kunt u ook bellen voor algemene of specifieke vragen over de TMS-producten. Bijvoorbeeld: “hoe moet ik een truck uit dienst nemen?” of “kan ik de opvoerband niet eerder stoppen?” Vragen en problemen kunt u ook via internet melden en van lopende incidenten houden we u per e-mail op de hoogte. We berichten u ook over mogelijke softwareproblemen, workshops, cursussen en ontwikkelingen.

Advanced

In deze uitbreiding op het Basis onderhoudscontract wordt de oplossing van problemen, het wijzigen van instellingen of het inzetten van patches en bugfixes wordt door TMS kosteloos uitgevoerd in onze meest recente software versie, voor zover dit via ‘remote support’ realiseerbaar is. Additioneel heeft u bij dit contract recht op de licenties van nieuwe versies van uw software en zijn de bijbehorende workshops en releasepresentaties hierin voorzien. U beslist zelf wanneer de nieuwe versies ingezet moeten worden.

Dit kan elk jaar, maar u kunt ook besluiten een jaar over te slaan. Het implementeren en inzetten van deze versies is niet voorzien in het contract en zal op nacalculatie worden verrekend.

Premium

Om mee te kunnen gaan met ontwikkelingen in de branche is het noodzakelijk uw software maximaal te onderhouden en updaten zodat u voldoet aan de laatste normeringen en op de best mogelijke manier kunt concurreren. Dit onderhoudscontract is een uitbreiding op advanced en is dé oplossing voor een bedrijf dat de maximaal mogelijke service wil genieten. Naast het recht op alle productlicenties en workshops is hier ook de gehele remote-implementatie en remote-installatie inclusief. Ook zal er (in overleg) elk jaar een eindejaarsopschoning van de bestanden worden doorgevoerd, waardoor performance en betrouwbaarheid op een optimaal niveau blijven. Eventuele kosten voor vervangen van hardware, alsmede reis- en verblijfkosten, worden wel in rekening gebracht.

Premium Plus

In dit contract zijn, met uitzondering van hardware, alle onderhouds kosten inbegrepen zowel remote als on-site (dus ook alle reis- en verblijfkosten). Ook alle licentie- en implementatiekosten worden gedekt. Assistentie bij kalibraties en eindejaarsopschoning is inclusief.



De standaard oplossing voor TMS conactive producten

Stysteembeheer, garantie en korting

Met een van onze contracten heeft u een aantal extra voordelen. Zo kunt u optioneel gebruikmaken van de extra diensten, voorzover deze niet reeds gedekt worden door uw contract. Voor deze opties hoeft u niet vooraf te beslissen, u kunt ze aanvragen bij de Helpdesk zodra u er gebruik van wenst te maken.

Extra Diensten

Assistentie ijking

TMS assisteert de keuringsinstantie bij het periodiek ijken van uw weeginstallatie tegen een fixed tarief. De feitelijke keuring en keuringskosten regelt u rechtstreeks met de betreffende instantie.

Online Health Check en On-site Preventief onderhoud

Een periodieke controle van de door ons geleverde systemen kan een storing voorkomen. De online analyse wordt op afstand uitgevoerd en resulteert in een rapport en advies. Bij de on-site variant wordt een uitgebreider preventief onderhoud uitgevoerd, vooral gericht op uw hardware.

Incident Rapportage en jaarlijkse bespreking

Twee keer per jaar ontvangt u een overzicht van de gemelde incidenten en status. Eén keer per jaar bezoekt een TMS-medewerker u om de service te bespreken.

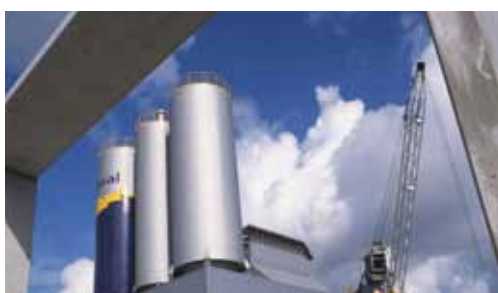
Systeembeheer

Uw automatisering heeft doorlopend aandacht nodig. Het moet beschermd worden tegen virussen en de hoeveelheid data kan niet blijven groeien. Ook een actuele back-up van data en systemen is uw verantwoordelijkheid. TMS kan u hierbij wel helpen. Het tarief is afhankelijk van uw systeem en de diensten die u zelf en door TMS wilt laten uitvoeren. Op verzoek maken we een offerte, waarbij we de activiteiten deels bij een gespecialiseerde partij kunnen neerleggen.

“Stilstand kan me duizenden euro’s kosten, maar door mijn support contract hoef ik me daar geen zorgen meer over te maken.”

Service Level Agreement (SLA)

TMS kan als aanvulling op de onderhoudscontracten ook SLA afspraken met u maken. Hierin worden zaken als prioriteit en responsetijden vastgelegd. Deze afspraken kunnen verschillen per locatie en product en zullen in detail besproken moeten worden. Hiervoor maken we dan ook graag een afspraak waarna we een maatwerk aanbieding voor u maken.



Verlengde Hardware Garantie

Het is mogelijk uw hardwaregarantie te verlengen tot vijf jaar. Afhankelijk van uw wensen maken we hiervoor graag een offerte.

Korting

Heeft u naast de hoofdserver nog andere vestigingen waar de conactive software wordt gebruikt (via SBC software verbonden met de hoofdserver), dan zal slechts 50 procent worden geteld van de contracttarieven voor deze applicaties. Voor onze CM en CL 'BoX' producten geldt een korting van 20 procent op de genoemde contracttarieven. Gaat u verder een contract aan voor drie jaar, dan krijgt u op het totale bedrag drie procent korting en wordt er gedurende deze drie jaar geen inflatiecorrectie doorgevoerd.

Correctief software onderhoud

Ondanks uitgebreide testen zijn onvolkomenheden onlosmakelijk verbonden met software ontwikkeling. Dit komt door de grote hoeveelheid functionaliteit en samenwerking met externe systemen en hardware. De onderhoudscontracten maken het voor TMS mogelijke na de (initiële) ontwikkeling kennis op peil te houden en verbeteringen door te voeren.



Standaardtarieven 2009

Standaardtarieven 2009

werkvoorbereiding, installatie, test per uur	€ 84,00
ondersteuning, opleiding, implementatie, configuratie, systeembeheer per uur	€ 110,00
software aanpassing per uur	€ 115,00
projectmanagement, consulting per uur	€ 130,00
reiskosten per uur	€ 67,00
reiskosten per km	€ 0,50
overnachtingen per nacht	€ 125,00
opstarttarief helpdesk (vervolgens afrekening op hele kwartieren) per keer	€ 25,00
opstarttarief on-site activiteiten per keer	€ 210,00

Diensten, opties en prijzen per contractvorm	Geen	Standard € 1095,-	Advanced € 2035,-	Premium € 2975,-	Premium Plus € 4760,-
Storingsdienst 24/7					
On-line incidentmelding, e-mail notificatie, FAQ via internet					
Helpdesk voor vragen en probleemlocalisatie (werkdagen 08:30-17:00)					
Gebruiksrecht softwarelicenties nieuwe productversies					
Correctief software onderhoud en remote installatie hiervan (patches) in de 'current-version'					
Remote installatie en implementatie van nieuwe productversies		€ 1050,-			
Optimaliseren bestanden aan het einde van het jaar (einde jaarsopschoning)		€ 400,-			
On-site installatie, implementatie en opleiding bij nieuwe productversies		€ 1550,-			
Assistentie statische ijking en herijking		€ 180,- + € 160,-	per weger		
Preventief onderhoud (remote) 2 keer per jaar (systeem analyse HD, backups etc.)		€ 465,-			
Correctief onderhoud on-site (incl. reis- en verblijfkosten)					

Legenda

- = inbegrepen in contract
- = volgens standaardtarieven
- = optioneel
- = niet mogelijk

Rekenvoorbeeld Meer vestigingen, meer korting

Voorbeeld

Vestiging A:

Men heeft alle TMS conactive applicaties CM, CL en CP. Op deze vestiging staat de CM-CL hoofdserver.

Vestiging B:

Deze vestiging is een nevenvestiging van Vestiging A en werkt met de TMS conactive applicaties CM en CL via SBC software op de CM-CL hoofdserver. Ook CP is hier in gebruik.

Support wensen:

Men wil graag voor alle problemen 24 uur per dag contact met TMS kunnen opnemen. Van CM en CL wil men graag elk jaar een nieuwe versie geïnstalleerd krijgen. Voor CP is het vooral belangrijk dat er hulp beschikbaar is. Er hoeft niet elk jaar een nieuwe versie geïnstalleerd te worden. Wanneer er zich naar verloop van tijd echter softwareproblemen zouden voordoen moeten die ook verholpen kunnen worden.

De kosten:

Vestiging A:

€ 2975,- (CM) + € 2975,- (CL) + € 1095,- (CP)

Vestiging B:

€ 1487,- (CM) + € 1487,- (CL) + 1095,- (CP)

Omdat men het contract toch elk jaar wenst te verlengen wordt het contract direct afgesloten voor drie jaar waardoor men naast het voordeel op de inflatiecorrectie nog eens drie procent korting krijgt. Het totaal per jaar wordt dus voor deze klant met twee vestigingen : € 10.780,-

Algemene voorwaarden

Alle activiteiten zijn exclusief reis- en verblijfkosten, tenzij anders overeengekomen. Voor vervangende hardware, alsmede voor extra software licenties kunt een prijsopgave via de Helpdesk aanvragen. De contractvorm (Standard, Advanced, Premium of Premium plus) kan per TMS-product verschillen, niet per module of productie-eenheid. De contractprijzen worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het CBS Consumentenprijs Index cijfer "Alle huishoudens" 2000=100 (zie ook www.cbs.nl). Betaling geschiedt per kalenderjaar vooraf en uiterlijk 30 dagen na factuurdatum. Bij betaling per kwartaal geldt een toeslag van drie procent. Voor hardware, (externe) software en diensten die niet binnen het door u afgesloten contract vallen, brengen we onze standaard tarieven in rekening.

FENIT

Op activiteiten en contracten zijn de FENIT (Federatie van Nederlandse Ondernemingen in de Informatietechnologie) algemene voorwaarden van toepassing. Gedeponneerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003. Deze voorwaarden verstrekken we gelijktijdig met een offerte of contract, maar u kunt ze ook nalezen op onze website



TMS

Nederland

Groningenweg 6-K

2803 PV Gouda

tel: +31 (0)182 540 599

fax: +31 (0)182 540 540

www.ortec-tms.com

www.ortec.com

North America +1 (678) 392 3100 • **Deutschland** +49 (0) 4431 7377 0 • **Nederland** +31 (0)182 540 500 • **België/Belgique** +32 (0)16 244 220

Central and Eastern Europe +40 (0)21 31 10 227 • **France** +33 (0)1 44 25 05 25 • **United Kingdom and Ireland** +44 (0)24 7632 3218

International +31 (0)182 540 500