

1. Kwaliteit

Door opleidingen en trainingen van onze mensen zijn wij continue bezig de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Onze engineers zijn uitgerust met moderne testapparatuur en de nieuwste programmeertools. Daarnaast worden zij ondersteund door op diverse werkerreinen gespecialiseerde collega's. Het kan zijn dat u wordt benaderd voor een klanttevredenheidonderzoek. Wij verzoeken u vriendelijk hieraan uw medewerking te verlenen. Dit is immers een van onze middelen om de servicegraad te bewaken en waar nodig te verbeteren.

2. Strippenkaart

Vanaf 1 januari 2019 introduceert Trends een nieuwe versie van de strippenkaart waarmee u standaard werkzaamheden kunt afnemen. U koopt vooraf een aantal tickets in. 1 ticket is 15 minuten, de minimale afname is 2 tickets per serviceverzoek. Deze strippenkaart kent een korting van 20% op het standaard uurtarief en is in verschillende waarden te verkrijgen. Op het moment dat er een medewerker van Trends op locatie wordt verwacht, worden tevens de eenmalig kosten volgens de Tarieven 2019 in rekening gebracht. Als u nog in het bezit bent van een huidige strippenkaart dan wordt deze bij afloop, automatisch vervangen voor de nieuwe. Meer informatie vindt u onder Tarieven 2019.

Soort	Omschrijving	Eenmalige kosten		Uurtarief
		Vanaf service-desk	Op locatie binnen Amsterdam Rotterdam Utrecht	
Strippenkaart voor Standaard ("PR")	Strippenkaart 80 tickets t.w.v. € 1.600 vooruitbetaald * 1 ticket is 15 minuten, minimale afname is 2 tickets per serviceverzoek Deze strippenkaart is ook verkrijgbaar in de volgende varianten: Strippenkaart 40 tickets t.w.v. € 800 Strippenkaart 160 tickets t.w.v. € 3.200	€ 73	€ 94 + € 0,77 / km > afstand 50 km	€ 80

3. Service Level Agreements (SLA's)

Trends Telematics heeft alle mogelijke vormen van service bij storingen én beheersmatige diensten beschreven in afzonderlijke Service Level Agreement (SLA) modules. Omdat wij streven naar totale telematica en IT- ontzorging, biedt Trends voor elke situatie dienstverlening op maat. Vindt u uw wens desondanks niet terug in deze modules dan is maatwerk mogelijk.

Standaard modules binnen de SLA's:

3.1 Apparatuur modules

Hierin wordt beschreven welke hard en software tijdelijk en / of definitief vervangen wordt bij storingen. Trends verplicht zich om 'spare parts' op voorraad te hebben, zodat te allen tijde aan de in SLA's vastgelegde verplichtingen voldaan kan worden.

3.2 Responstijd voor storingsmodules

Deze module beschrijft gedetailleerd aan welke responstijden (afhandeling van storingsmelding, diagnose en correctieve werkzaamheden) Trends moet voldoen in het geval van storingen/calamiteiten. Voorbeelden zijn vier uur responstijd tijdens kantooruren of zeven dagen per week en 24 uur per dag.

3.3 Uptime garantie modules

Beschrijft gedetailleerd binnen welke tijd een niet (optimaal) functionerend telefoniesysteem hersteld dan wel vervangen dient te worden. Om van deze module gebruik te kunnen maken is afname van een apparatuurmodule en een responstijdmodule noodzakelijk.

3.4 Arbeid modules

Beschrijft welke werkzaamheden bij storingen door Trends voor haar rekening worden genomen. Dit kunnen alleen de werkzaamheden vanaf Trends zijn of alle werkzaamheden inclusief die op locatie. De werkzaamheden hebben betrekking op de in de dekkingslijst opgenomen apparatuur en software.

3.5 Diensten modules

Modules die betrekking hebben op beheersmatige diensten, zoals

- flatfee Helpdesk
- maken van management rapportages
- regelmatig onderhoudsbezoek
- bijhouden van back-ups etc.

U kunt hiermee het dagelijks beheer van uw telefonie of data omgeving geheel of gedeeltelijk aan Trends uitbesteden onder duidelijk afgesproken voorwaarden en voor een vast bedrag per maand. Hierbij bestaat de mogelijkheid om dit beheer vanaf de helpdesk van Trends uit te voeren of op locatie of een combinatie van beide.

Tarieven 2019

Soort	Omschrijving	Eenmalige kosten			Uurtarief
		Vanaf service-desk	Op locatie binnen Amsterdam Rotterdam Utrecht	Op locatie buiten Amsterdam Rotterdam Utrecht	
Standaard ("PR")	Werzaamheden aan traditionele en IP telecomsystemen, randapparatuur, GUI's en plusproducten inclusief spraak en data integraties.	€ 25	€ 73	€ 94 + € 0,77 / km > afstand 50 km	€ 100
Strippenkaart voor Standaard ("PR")	Strippenkaart 80 tickets t.w.v. € 1.600 vooruitbetaald * 1 ticket is 15 minuten, minimale afname is 2 tickets per serviceverzoek Deze strippenkaart is ook verkrijgbaar in de volgende varianten: Strippenkaart 40 tickets t.w.v. € 800 Strippenkaart 160 tickets t.w.v. € 3.200		€ 73	€ 94 + € 0,77 / km > afstand 50 km	€ 80
Kabel ("MO")	Kabels trekken naar en afmonteren op de werkplek.	Nvt	€ 73	€ 94 + € 0,77 / km > afstand 50 km	€ 48
Project leiding ("PL")	Coördinatiewerkzaamheden tijdens een project en het ontwerpen van ICT infrastructuur.	€ 0,=	uurtarief	uurtarief	€ 125
Spoed 1 dag	<i>Buiten SLA (tijden) vallende maar wel met spoed uit te voeren werkzaamheden binnen 1 werkdag na de melding.</i>	€ 99	€ 177	€ 197 + € 0,77 / km > straal 50 km	€ 100
Spoed major fault	<i>Buiten SLA (tijden) vallende bereikbaarheids storingen die direct of binnen 2 uur moeten worden opgepakt.</i>	€ 145	€ 223	€ 244 + € 0,77 / km > straal 50 km	€ 100
Werk buiten kantooruren	<i>Van 17.00 tot 24:00 uur wordt 150% van de bovengenoemde uurtarieven in rekening gebracht, van 24:00 tot 08:00 uur, weekend en feestdagen 200% van de bovengenoemde uurtarieven.</i>				

*

- het tegoed is maximaal 5 jaar geldig;
- is het tegoed gedaald tot 20% van de totaalwaarden dan wordt er automatisch een nieuwe strippenkaart geactiveerd en ontvangt u hiervan een factuur
- werkzaamheden buiten de strippenkaart worden voor het standaard uurtarief gefactureerd;
- u kunt binnenkort via mijn.trends.nl uw strippenkaart online inzien.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw.

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de ICT-Office Voorwaarden, Module Algemeen plus de modules 1 tot en met 16., gedeponeed op 14 januari 2009 bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840 van toepassing. Deze voorwaarden zijn tevens na te lezen via <http://www.trends.nl/downloads.html>