

## Wie zijn wij

Flinker is sinds haar oprichting in 2017 hard gaan werken aan een organisatie die naast het implementeren en optimaliseren van AFAS software ook een veilige haven biedt voor het beheer van de software.

We bieden hulp op afstand, per mail of telefonisch maar we leveren ook beheerders op locatie. Zoals aangegeven zijn wij een redelijk 'oosters' bedrijf met werknemers uit Borne, Den Ham, Coevorden en Lemelerveld. Alhoewel Haarlem en Friesland (Paul en Eelke) ook zijn vertegenwoordigt!

## Flinker beheeropties

Wanneer je kiest voor het afnemen van (functioneel) beheerdiensten van Flinker dan ben je uiteraard in alle varianten verzekerd van goede zorg.

Flinker heeft een 5-tal beheeropties waarbij je zelf kunt bepalen welke variant het beste op jouw / jullie wensen aansluit.

- Altijd welkom!
- Strippenkaart
- Flinker start
- Flinker compleet
- Calamiteitenbeheer

We maken geen onderscheid in de kwaliteit van dienstverlening, je krijgt altijd de beste zorg en aandacht die we voor al onze klanten bieden.

Waarom dan toch verschillen?

We willen graag aansluiten op de beheerbehoefte die je hebt.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de Flinker beheeropties.

	Altijd welkom	Strippenkaart	Flinker Start	Flinker Compleet
	Bellen	Bellen	Bellen	Bellen
	Mailen	Mailen	Mailen	Mailen
	Meekijken	Meekijken	Meekijken	Meekijken
	Eigen toegang tot portal	Eigen toegang tot portal	Eigen toegang tot portal	Eigen toegang tot portal
	Pro actief beheer (signalering)	Pro actief beheer (signalering)	Pro actief beheer (signalering)	Pro actief beheer (signalering)
				Intake en jaarlijks overleg / evaluatie
				Periodiek bezoek door beheerder
				SLA
<b>Uurtarief</b>	110	105	97,5	90
<b>Uren per maand</b>	NVT	NVT	20	50
<b>Uren per kaart / jaar</b>	NVT	50	240	600
<b>Kosten per kaart / jaar</b>	NVT	5250	23.400	54000

Wat is onze gedachte bij deze beheeropties:

### Geen abonnement, Altijd welkom!

Stel, je hebt een eigen beheerder en / of ben je zelf in staat onderhoud aan het systeem te plegen, je hebt de juiste kennis in huis, dan is het misschien alleen wenselijk om zo nu en dan even met een van onze beheerders en / of consultants te sparren.

Ook wil je geen vaste afspraak voor afname van diensten.

Dat kan. Wij noemen dit *"Altijd welkom!"*.

Je bent klant bij Flinker, bent geregistreerd als contactpersoon en kunt zoveel vragen stellen of ondersteuning vragen als je wilt.

Hiervoor brengen we een tarief van 110.- euro per uur, excl. BTW in rekening.

Je kunt jouw vragen en / of wensen via onze Portal, per mail of door middel van een telefoontje bij ons kenbaar maken.

Voor ondersteuning op afstand maken we gebruik van Teamviewer. Het is dan wel van belang dat gebruik van Teamviewer op het netwerk mogelijk is!

Onze beheerders zijn ook als gebruiker in jullie systeem bekend (door middel van meewerk gebruikers, je betaalt hier geen licentiekosten voor).

Flinker zal in jullie systeem een aantal signalen plaatsen waardoor je als contactpersoon actief geïnformeerd wordt als er binnen jullie systeem iets niet loopt zoals het zou moeten.

### Strippenkaart

Heb je met regelmaat vragen of je wilt werkzaamheden door Flinker uit laten voeren dan kan je ook een *"Strippenkaart"* van 50 uur van ons afnemen.

Je ontvangt dezelfde diensten als hierboven beschreven echter tegen een gunstiger tarief, 105, euro excl. BTW per uur.

### Flinker start

Heb je geen eigen beheerder of deze is druk met andere dagelijkse werkzaamheden dan biedt Flinker je / jullie abonnement *"Flinker start"* aan. Je neemt maandelijks 20 uur beheer van ons af. Dit abonnement heeft een looptijd van minimaal 2 jaar. Je betaalt dan omgerekend 97,50 euro per uur excl. BTW.

De uren worden per kwartaal verrekend. Dat houdt in dat je in een kwartaal 60 beheeruren van Flinker moet hebben afgenomen. Red je dat niet dat vervallen de uren die niet verbruikt zijn.

Verbruik je meer uren dan geldt voor alle uren uiteraard dit gunstige tarief.

### Flinker Compleet

Voor het volledig ontzorgen van beheer bieden we je *"Flinker compleet"*. Deze abonnementsvorm is gebaseerd op minimaal 50 uur per maand. Het tarief is dan 90 euro per uur excl. BTW. Facturering vindt jaarlijks plaats, verrekening van uren per kwartaal.

Hierbij is het ook mogelijk om periodiek een beheerder van Flinker op bezoek te krijgen.

We zullen jaarlijks onze dienstverlening met je / jullie evalueren. Bij de start van het abonnement maken we een inventarisatie van jullie systeem en ook van de wensen.

Daarnaast biedt deze abonnementsvorm de mogelijkheid om specifieke (maatwerk) afspraken te maken. Gemaakte afspraken worden vastgelegd in een SLA (Service-Level Agreement)

De looptijd van dit abonnement is minimaal 2 jaar.

In alle gevallen geldt dat dit de afspraken zijn voor het beheer van het systeem.

## Calamiteitenbeheer

Aanvullend op deze beheervarianten biedt Flinker je ook de mogelijkheid tot het afnemen van een abonnement voor “*Calamiteiten beheer*”. Deze variant biedt je / jullie zekerheid als je slechts één beheerder in dienst hebt. Flinker garandeert jullie in dat geval bij ziekte en verlof van uw eigen beheerder dat wij het beheer overnemen. We staan paraat als jullie daar om vragen. Op basis van 1 omgeving bieden we deze dienst aan voor 250,- euro per maand.

## Voor consultancy en projectleiding gelden andere tarieven.

*Projectleiding / Sr. consultancy 125,- euro per uur*  
*Kilometervergoeding 0,45 euro per kilometer*

## Verschil tussen beheer en consultancy

Onze Flinker consultants zijn specialist in AFAS software. Ze hebben (jarenlange) ervaring in het inrichten van het systeem bij verschillende klanten en branches. Hierdoor zijn ze in staat jullie goed te adviseren over de wijze van werken, het inrichten van processen of het toepassen van functionaliteit zodat jullie met de software kunnen bereiken wat je nodig hebt. Onze consultants zijn dus meestal bezig met nieuwe projecten en / of functionaliteit. Is het e.e.a. ingericht en operationeel opgeleverd dan zullen de werkzaamheden vallen onder beheer.

## Voorbeeld

*Het inrichten van het proces Wet verbetering Poortwachter is in onze ogen een nieuw project. Onze consultant neemt jullie mee in alle stappen die van belang zijn om het proces soepel binnen jullie organisatie te laten verlopen. Ieder deelproces wordt afgestemd en vastgelegd, geaccordeerd en vervolgens ingericht.*

*Zodra dit proces in gebruik is genomen valt het onder beheer. Een aanpassing in een workflow, een iets ander bericht etc. Dit wordt uitgevoerd door de beheerders.*

*Vanuit beheer zullen bijvoorbeeld ook werkzaamheden voor autorisatie vallen als het gaat om het aanmaken van gebruikers en het toekennen van rechten. Wil je echter de gehele autorisatie omgooien dan zullen we eerst beoordelen wat de omvang van het project is en of dit vanuit beheer opgepakt kan worden. We informeren jullie dan over de mogelijkheden.*

Voorbeelden beheer vs consultancy:

Module	Beheer	Consultancy
CRM	Onderhouden bestaand dossieritem/workflow	Nieuw type dossieritem/Workflow
HRM	Nieuw verloftype	Verlofmodule in gebruik nemen
Financieel	Aanpassen bestaande workflow inkoopfactuur	Inrichting procuratieschema
Ordermanagement	Aanpassen prijzen artikelen	Gebruik maken voorraad journalisering
Projecten	Aanpassen factuur lay-out	Gebruik maken voorcalculatie