

STN Kassasystemen Service Level Agreement (SLA)

Hieronder vind je onze verschillende Service Level Agreements, hierna te noemen SLA's. In een SLA omschrijven we zo nauwkeurig mogelijk, wat je van ons mag verwachten binnen het door jou gekozen pakket.

1. Servicepakket SLA
2. Pin Support Pakket SLA (indien van toepassing)

STN Kassasystemen Service Level Agreement (SLA)

Servicepakket SLA

- **Noodlijn 7 dagen per week Remote-software support**
Mocht jouw bedrijfsvoering onverhoopt niet verder kunnen door een storing aan de kassa dan mag je 7 dagen per week gebruik maken van onze noodlijn. Wij streven ernaar om jouw melding dan binnen 15 minuten te beantwoorden. De noodlijn is 365 dagen in de week bereikbaar van 08.00 tot 0.00 uur
- **Remote-software support op werkdagen**
Op werkdagen kun je ons tussen 09.00 en 17.00 uur bereiken op ons algemene supportnummer: 023 5386080. Wij streven ernaar om jouw algemene vragen direct te kunnen beantwoorden. Is iedereen in gesprek? Dan wordt er een belregistratie gemaakt en word je zo spoedig mogelijk terug gebeld.
- **Hulp bij aanpassingen in de kassa op afspraak**
Bij eventuele veranderingen of aanpassingen die binnen het door jou aangeschafte pakket vallen bieden wij, waar nodig, ondersteuning. Wij proberen dan in goed overleg binnen 5 werkdagen een afspraak in te plannen.
- **Recht op software updates**
STN kassasystemen werkt dagelijks aan de verdere ontwikkeling van de MplusKASSA software. Schrijf je daarom in voor onze nieuwsbrief, zodat je goed op de hoogte blijft van alle nieuwe updates. Wanneer een update interessant is binnen jouw module structuur kun je een afspraak met ons inplannen om deze te realiseren. Ook hiervoor geldt dat wij ernaar streven om die afspraak binnen 5 werkdagen in te plannen.
- **Softwaresupport**
Binnen het Servicepakket SLA verlenen wij alleen support op de aangekochte modules van het MplusKASSA softwarepakket
- **Hardware garantie en support**
De bij ons aangeschafte hardware valt binnen de fabrieksgarantie van onze hardware leverancier. Op eigen hardware en hergebruikte hardware verlenen wij geen garantie en geen support. Als er hardware problemen ontstaan binnen de garantieperiode zullen wij deze kosteloos verhelpen op afstand. Na de garantieperiode zullen wij een uurtarief van € 85,00 hanteren en de kosten voor het vervangende onderdeel in rekening brengen. Wij proberen jouw hardware probleem binnen 1 uur op afstand op te lossen, als het probleem niet op afstand op te lossen is streven wij naar een oplossing binnen 3 uur op locatie. Als er overeengekomen wordt dat er een monteur op locatie moet komen zullen de volgende tarieven van toepassing zijn: voorrijkosten € 95, uurloon € 85 en materiaalkosten op basis van nacalculatie.

- **Wijzigingen in de configuratie**

Als je één of meer wijzigingen wilt aanbrengen in jouw opstelling dient dit altijd eerst overlegd te worden met een monteur. Daarvoor moet een ticket in ons systeem aangemaakt worden. Wanneer er complicaties optreden door verplaatsingen of wijzigingen van jouw opstelling die niet van tevoren zijn besproken met een monteur of niet zijn vastgelegd in ons ticket systeem dan zullen wij alle kosten om de complicatie op te lossen in rekening brengen.

- **Conclusie monteur is bindend**

De conclusie die onze monteur trekt zal altijd bindend zijn.

- **Back-ups**

Je bent altijd zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups. Wij raden je aan dit dagelijks te doen. Mocht je problemen hebben met het maken van de back-up, neem dan direct contact op met onze service helpdesk. Bewaar jouw back-up op bijvoorbeeld een usb stick en op een 3e andere locatie, zoals jouw thuiscomputer.

- **Algemene Voorwaarden**

Van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden van STN Kassasystemen, waarvan je een exemplaar hebt ontvangen en die te vinden is op onze website www.stnkassa.nl.

Handtekening Voor akkoord order en akkoord Algemene Voorwaarden

Plaats:

Datum:

Naam bedrijf:

.....

Naam:

Pin Support Pakket SLA (indien van toepassing)

- **Telefonische ondersteuning**
Telefonisch ondersteuning door de week en in het weekend. Wij proberen jouw melding binnen 60 minuten te beantwoorden.
- **Automatische updates**
Jouw pinterminal zal automatisch geüpdatet worden vanuit de server van de pin maatschappij. Wij streven ernaar dat jij hiervan geen hinder ondervindt.
- **Reparatie op afroep tegen betaling**
Is jouw pinterminal zodanig beschadigd dat er een reparatie noodzakelijk is, dan zullen wij die terminal in huis repareren. Hiervoor moet de terminal per pakketpost aan ons verzonden worden. Wij sturen gelijktijdig een vervangend toestel toe, voor zolang de reparatie duurt. Wil je een directe reparatie op locatie, dan proberen we dat binnen de mogelijkheden zo snel mogelijk in te plannen.
De tarieven voor de reparaties zijn: voorrijkosten € 90,00 uurloon € 75,00 en materiaalkosten op basis van nacalculatie.
- **Wijzigingen in de configuratie**
Als je één of meer wijzigingen wilt aanbrengen in jouw opstelling dient dit altijd eerst overlegd te worden met onze supportafdeling. Daarvoor moet een ticket in ons systeem aangemaakt worden. Wanneer er complicaties optreden door verplaatsingen of wijzigingen van jouw opstelling die niet van tevoren zijn besproken met onze support of niet zijn vastgelegd in ons ticket systeem dan zullen wij alle kosten om de complicatie op te lossen in rekening brengen.
- **Conclusie monteur is bindend**
De conclusie die onze monteur trekt zal altijd bindend zijn.
- **Algemene Voorwaarden**
Van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden van STN Kassasystemen, waarvan je een exemplaar hebt ontvangen en die te vinden is op onze website www.stnkassa.nl.

Handtekening Voor akkoord order en akkoord Algemene Voorwaarden

Plaats:

Datum:

Naam bedrijf:

.....
Naam: