

Software Update & Service Overeenkomst

Bij Adnamics weten we hoe belangrijk het kassasysteem voor de continuïteit van je bedrijf is. Daarom staan onze praktijkspecialisten 365 dagen per jaar en 24 uur per dag voor je klaar om je te helpen. Eveneens ontwikkelen we onze software voortdurend om aan de hedendaagse eisen te voldoen. De diensten die we hiervoor verrichten worden gedekt door een SUSO. SUSO staat voor Software Update & Service Overeenkomst.

Wij helpen je met het oplossen van operationele zaken rondom het kassasysteem. Er zijn echter gebeurtenissen die buiten de invloedssfeer van Adnamics liggen, zoals bijvoorbeeld molest, natuurrampen, blikseminslag, brand- en waterschade, stroomstoringen, electriciteitspieken maar ook volle wifi-kanalen in de omgeving van je zaak. Je kunt van Adnamics een maximale inspanning verwachten bij het oplossen van deze zaken, echter zal dit tegen de geldende tarieven worden uitgevoerd.

SUSO

Met een SUSO bent je verzekerd van het borgen van de continuïteit van je kassasysteem. SUSO betekent voor jou:

- ✓ Je hebt altijd recht op de meest recente versie van de unTill software
- ✓ Je hebt 24/7 recht op remote support, kosteloos van maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur
- ✓ Je hebt recht op een dagelijkse back-up van jouw data in de cloud
- ✓ Je kunt rekenen op een proactieve monitoring van de prestaties van jouw unTill installatie
- ✓ Je profiteert van een gereduceerd tarief (-/- 20%) op remote support buiten kantoor tijden
- ✓ Je profiteert van een gereduceerd tarief (-/- 20%) op lokaal support
- ✓ Je profiteert van een gereduceerd tarief (-/- 20%) op reparatiewerkzaamheden
- ✓ Je profiteert van een gereduceerd tarief (-/- 20%) op huur van vervangende apparatuur

Hoe de dienstverlening bij Adnamics rondom support is ingericht kun je vinden op www.adnamics.nl/sla.

Na installatie van jouw unTill® kassasysteem heb je recht op 1 jaar volledige **Garantie**. Dat betekent dat Adnamics geen onverwachte kosten in rekening brengt voor werkzaamheden aan de kassa. Na 1 jaar activeert Adnamics automatisch de SUSO. Als relatie van Adnamics heb je te allen tijde recht op 24/7 support.

Het is niet verplicht om een overeenkomst af te sluiten bij Adnamics, echter wel zeer raadzaam. Je investeert hierbij in het gebruik van hedendaagse software, bewaarplicht (opslag in de cloud) en de diensten van Adnamics. Indien we niet in staat zijn jouw software te updaten door het ontbreken van een overeenkomst kan het zijn dat we je niet kunnen helpen.

TARIEVEN

De grondslag voor de SUSO wordt bepaald door het aantal devices en gebruikte functionaliteit binnen jouw bedrijf. Je betaalt dus niet voor functionaliteit waar je geen gebruik van maakt. Adnamics definieert deze componenten als volgt:

- ✓ **Device:** gebruik van hardware waarop unTill® is geïnstalleerd, zoals een kassasysteem, keukenscherm, barscherm, tablet, handheld of pinhandheld
- ✓ **Functionaliteit:** de toepassingsmogelijkheden binnen unTill®, zoals draadloos bestellen, betalen, gecombineerd bestellen en betalen, productieschermen, integratie met 3den partijen, tapautomatisering, hotel- en/of reserveringssystemen. Dit betreft een dynamische lijst aangezien functionaliteit continu onderhevig is aan ontwikkelingen vanuit de unTill development afdeling.

Software Update & Service Overeenkomst

TARIEVENOVERZICHT

Devices		
Type	Werking	Per device/jaar
Kassaterminal / Tablet	Bestelscherm / Keukenscherm / Barscherm	€ 50,00
Draadloze terminal	Bestellen / Afrekenen	€ 20,00
EFT Combi – Adyen	Bestellen / Elektronisch afrekenen	€ 85,00
EFT Combi - CCV	Bestellen / Elektronisch afrekenen	€ 99,00
PIN mobiel CCV	Elektronisch afrekenen	€ 99,00
PIN mobiel PayPlaza/CM	Elektronisch afrekenen	€ 225,00

Functionaliteit		
Type	Toelichting	Per locatie/jaar
unTill Start	Modulaire licentie	€ 120,00
unTill Standaard	Complete licentie	€ 300,00
Draadloos bestellen	Bestellen via mobiel device	€ 300,00
Tap automatisering	Gebruik van tapkoppeling	€ 180,00
Productieschermen	Gebruik van bar- en/of keukenschermen	€ 300,00
Hotelpakket	Gebruik hotel (reservering) software	€ 180,00
Smart Payment	Betalen via (Android) terminal / "PIN on glass"	€ 180,00
API	Integratie met 3 ^{den} partijen*	€ 60,00
WebManagement	Remote beheer & Rapportage	€ 100,00

* koppelingen met bestelwebsite, QR bestellen, tafelreservering boekhouding etc.

De kosten voor de SUSO worden jaarlijks vooruit gefactureerd. Je dekking vervalt wanneer het abonnement niet is betaald. Het abonnement wordt automatisch verlengd voor een jaar, je kunt op elk moment opzeggen vóór aanvang van een nieuwe abonnementsperiode.

Software Update & Service Overeenkomst

WERKZAAMHEDEN SUSO EN PRIJSTABEL VAN DIENSTEN

	Geen	SUSO	SUSO PLUS	Garantie	Geen (prijs)	SUSO (korting %)	SUSO PLUS (calamiteit)	SUSO PLUS (op verzoek) (korting %)	Garantie
Jaarlijkse licentieverlenging	✓	✓	✓	✓	€ 45	-	-	-	-
Back-up online (p/j)	✓	✓	✓	✓	€ 150	-	-	-	-
Remote support tijdens kantoortijden (p/u) ¹	✓	✓	✓	✓	€ 80	-	-	-	-
Remote support buiten kantoortijden (p/u)			✓	✓	€ 160	20%	-	-	-
Software upgrade (p/u) ²	✓	✓	✓	✓	€ 90	-	-	-	-
Periodieke systeemcheck per locatie			✓		€ 320	20%	-	-	N/B
Support op locatie tijdens kantoortijden (p/u) ³			✓	✓	€ 90	20%	-	40%	-
Support op locatie buiten kantoortijden (p/u)			✓	✓	€ 180	20%	-	40%	-
Voorrijden tijdens kantoortijden ⁴			✓	✓	€ 90	20%	-	40%	-
Voorrijden buiten kantoortijden			✓	✓	€ 180	20%	-	40%	-
Onderzoekskosten interne technische dienst (p/u)			✓	✓	€ 90	20%	-	-	-
Reparatiewerkzaamheden (p/u) ⁵			✓	✓	€ 90	20%	-	-	-
Verzendkosten			✓	✓	€ 15	20%	-	-	-
Huur printer per voorval ⁶			✓	✓	€ 125	20%	-	40%	-
Huur mobiel device per voorval			✓	✓	€ 200	20%	-	40%	-
Huur kassaterminal per voorval			✓	✓	€ 400	20%	-	40%	-
Wijzigingsverzoeken (remote, p/u) ⁷				✓	€ 90	20%	-	40%	-
Remote support integraties binnen SA tijdens kantoortijden ⁸	✓	✓	✓	✓	€ 90	-	-	-	-
Remote support integraties binnen SA buiten kantoortijden			✓	✓	€ 180	20 %	-	-	-
Remote support integraties buiten SA tijdens kantoortijden					€ 90	20%	40%	40%	40%
Remote support integraties buiten SA buiten kantoortijden					€ 180	20%	40%	40%	40%

1 Bij **SUSO** heb je recht op kosteloze remote support tijdens kantoortijden. Buiten kantoortijden heb je recht op support tegen een gereduceerd tarief. Werkzaamheden worden in blokken van een kwartier vastgelegd.

2 Nieuwe functionaliteiten worden uitgeleverd met standaard schermen. Aanpassingen hierop worden behandeld als wijzigingsverzoek.

3 Bij **SUSO PLUS** heb je recht op kosteloze support op locatie bij een onwerkbaar situatie (zijnde situaties waarbij er geen werkbaar alternatief voorhanden is), dit wordt beschouwd als een calamiteit. In alle andere gevallen heb je recht op een gereduceerd tarief.

4 Bij **SUSO PLUS** brengen wij geen voorrijkosten in rekening bij een onwerkbaar situatie, in alle andere gevallen heb je recht op een gereduceerd tarief.

5 Exclusief kosten voor externe reparatie en onderdelen.

6 Vervangende apparatuur bij **SUSO PLUS** is kosteloos bij een onwerkbaar situatie (zijnde situaties waarbij er geen werkbaar alternatief voorhanden is). In alle andere gevallen leveren wij huurapparatuur tegen een gereduceerd tarief. Bij **SUSO** heb je te allen tijde recht op een gereduceerd tarief. Wanneer uitgeleende apparatuur beschadigd, defect of niet tijdig wordt geretourneerd brengen wij vervangingskosten in rekening. Indien je gebruik maakt van Orderman i.c.m. GoldCare heb je te allen tijde recht op gratis leenapparatuur.

7 Onder wijzigingsverzoeken verstaan we aanpassingen op de bestaande configuratie zoals onder andere het maken van plattegronden, het maken van maatwerkschermen, maatwerkrapportages of het invoeren van nieuwe artikelen.

8 In het SLA document van Adnamics (www.adnamics.nl/sla) worden de koppelingen benoemd die hieronder vallen.