

# Service Level Agreement

## Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) beschrijft hoe de dienstverlening van Adnamics rondom support is ingericht en welke basisafspraken daarbij worden gehanteerd tussen jouw zaak en Adnamics. Onze SLA is geen juridisch document in de strikte betekenis van het woord. Dit SLA moet daarom worden gezien als een werkvorm waarin onderlinge afspraken op een gestructureerde wijze zijn vastgelegd.

Adnamics streeft te allen tijde naar een efficiënte en betrouwbare dienstverlening. Deze SLA hebben we in het leven geroepen om de kwaliteit van de supportdienst van Adnamics te bewaken en te verbeteren. Support binnen Adnamics behelst niet alleen het oplossen van plotseling optredende problemen of het reactief beantwoorden van vragen, maar ook het proactief controleren en beheren van de horeca automatisering in jouw horecazaak. Dit zal in principe op afstand plaatsvinden (remote via het internet), maar kan afhankelijk van de situatie ook op locatie plaatsvinden.

# Service Level Agreement

## Samenvatting

### Adnamics

Adnamics levert totaaloplossingen in horeca automatisering. Effectief automatiseren is simpel gezegd wat wij doen. En net zo simpel gezegd levert het jou winst op. Wij maken het juist niet ingewikkeld, of je een snackbar runt of een hotelketen exploiteert: het horecahart van Adnamics gaat er sneller van kloppen. Bij Adnamics werken uitsluitend mensen met horeca in hun DNA én met affiniteit voor automatisering. Daardoor snappen we precies hoe je denkt en opereert én wat de wensen van jouw gasten of klanten zijn.

Horeca automatisering is een middel om je te helpen beter te presteren en niet om zorgen over te hebben. Je wilt je immers concentreren op je eigen bedrijfsvoering en doen waar je goed in bent. Als ervaren dienstverlener kunnen wij je daarbij ondersteunen.

### Werkwijze

Wij zijn 365 dagen per jaar, 24 uur per dag bereikbaar. Alle vragen, verstoringen of calamiteiten komen via e-mail of telefoon binnen op onze supportafdeling. Zij zijn de eerste die je te woord staan. Indien nodig kan er gevraagd worden om aanvullende informatie en zal een melding aangemaakt worden in ons helpdesksysteem met alle noodzakelijke informatie. Na eerste analyse kennen we een prioriteit toe aan de melding met de daarbij behorende uiterlijke oplostijd. Deze melding wordt vervolgens naar de juiste collega of afdeling doorgezet. Wij zorgen ervoor dat jouw melding tijdig wordt opgepakt. Het leveren van support zal door Adnamics in principe op afstand zijn, maar kan in voorkomende gevallen ook op locatie plaatsvinden. Voor het oplossen van defecten aan apparatuur hebben we een eigen technische dienst of maken we gebruik van die van onze eigen leveranciers.

### Support buiten service abonnement

Samen met jou zullen onze supportcollega's op basis van de door jou opgegeven informatie een inschatting maken van de urgentie van de melding en kennen ze mede aan de hand hiervan een prioriteit toe. De werkzaamheden zullen dan worden uitgevoerd binnen de servicetijden van Adnamics conform het afgesloten service abonnement.

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.

# Service Level Agreement

## Onze werkwijze

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. Omdat je niet achteraf geconfronteerd wilt worden met onverwachte kosten, biedt Adnamics je de mogelijkheid een service abonnement (SA) af te sluiten waarmee je zeker bent van onze service en support zónder onverwachte kosten.

## Wat is support?

Het te allen tijde verzorgen van de operationele continuïteit van jouw kassasysteem, 365 dagen per jaar en 24 uur per dag. De supportdienst is onlosmakelijk verbonden aan de serviceabonnementenstructuur van Adnamics, hierin kennen we vier vormen.

- Garantie
- Uitgebreid service abonnement
- Standaard service abonnement
- Geen abonnement. Meldingen worden afgehandeld op best effort basis.

Je krijgt van Adnamics na oplevering van het project één jaar volledige garantie op de inrichting van je kassasysteem, na dat jaar word je automatisch op het standaard abonnement gezet tenzij je anders aangeeft. Je bent vrij om te kiezen.

In ons 'Leaflet Service Abonnement' wordt uiteen gezet welke diensten met welk tarief onder elke abonnementsvorm vallen.

## Meldingssoorten

Alle vragen, verstoringen of calamiteiten komen via e-mail of telefoon binnen bij onze collega's op de supportafdeling. Zij zijn de eerste die je te woord staan. Indien nodig vragen zij om aanvullende informatie en zal een melding aangemaakt worden in ons helpdesksysteem.

Afhankelijk van de meldingssoort wordt de prioriteit en de oplostijd bepaald. Binnen Adnamics hanteren we verschillende meldingssoorten, te weten storingen, wijzigingsverzoeken, vragen en systeemmeldingen:

- Storing. Deze meldingssoort kan een prioriteit Kritiek, Hoog, Standaard of Lange termijn hebben met bijbehorende oplostijden.
- Wijzigingsverzoek. Deze meldingssoort krijgt altijd de prioriteit Standaard met een oplostijd van 5 werkdagen. Indien je wilt dat het wijzigingsverzoek sneller wordt afgehandeld, zullen we dat doen op basis van best effort tegen 100% toeslag op de reguliere kosten. Wijzigingsverzoeken worden altijd en alleen via mail in behandeling genomen.
- Vragen. Deze meldingssoort krijgt altijd de prioriteit Standaard met een oplostijd van 5 werkdagen.
- Systeem. Deze meldingssoort kan een prioriteit Kritiek of Hoog hebben met bijbehorende oplostijden. De meldingen worden automatisch gegenereerd door onze proactieve monitoringsystemen.

## Prioriteiten

Om aan een melding de juiste tijd en aandacht te besteden op het gepaste moment, zullen wij aan de hand van de door jou verstrekte informatie een inschatting maken van de prioriteit van de melding, gebaseerd op impact op de dagelijkse werkzaamheden binnen jouw zaak. Hiervoor hebben we 4 prioriteiten gedefinieerd:

# Service Level Agreement

1. **Kritiek:** Het systeem functioneert niet of nauwelijks en er is geen workaround. Er is dus sprake van een calamiteit; een onwerkbaar situatie die snel moet worden verholpen.
2. **Hoog:** De basis werkt, maar er zijn beperkingen. Er zijn tot op zekere hoogte workarounds die tijdelijk acceptabel zijn, maar binnen een redelijke termijn zullen moeten worden opgelost.
3. **Standaard:** Dit wordt toegekend aan meldingen waarbij de functionaliteit niet is aangetast. Het gaat meestal om schoonheidsfoutjes of kleine irritaties. Of je wilt een wijziging in je configuratie toepassen, zoals je tafelpattemat, artikelbestand of een koppeling met een extern systeem.
4. **Lange termijn:** Er is sprake van een wens of een verbetervoorstel waarbij Adnamics in de realisatie afhankelijk is van een of meer van haar leveranciers en partners. Afhandeling hiervan doen we altijd op basis van best effort.

## Servicetijden

Bij Adnamics weten we hoe belangrijk het kassasysteem voor de continuïteit van jouw zaak is. Daarom staan onze praktijkspecialisten 365 dagen per jaar en 24 uur per dag voor je klaar om je te helpen:

- Tijdens kantoortijden: Voor supportmeldingen van maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 via e-mail en telefoon;
- Buiten kantoortijden: tijdens avonden, nachten, weekenden en feestdagen zijn wij alleen telefonisch bereikbaar voor calamiteiten (meldingen met prioriteit 'kritiek') .

Onderwerp	Servicetijd	Email	Telefoon
Supportmeldingen	Ma-Vr 09:00 – 17:00	<a href="mailto:support@adnamics.nl">support@adnamics.nl</a>	088 – 203 2100 optie 1
Storingsdienst voor calamiteiten	Ma-Vr vóór 09:00 Ma-Vr ná 17:00 Zaterdag, zondag & nationale feestdagen		088 – 203 2100 optie 1

## Reactietijden

Afhankelijk van de wijze waarop je contact met ons opneemt en op welk moment dat is, streven we naar bepaalde reactietijden. De reactietijd definiëren we als de tijd tussen ontvangst van de melding en de prioritering ervan. Hieronder zie je wat dat voor je betekent.

### Tijdens kantoortijden - aanmelding via e-mail

Adnamics maakt gebruik van een geautomatiseerd helpdesksysteem. Wanneer je een mail stuurt naar [support@adnamics.nl](mailto:support@adnamics.nl), krijg je direct een mail terug met daarin een meldingsnummer. Na het ontvangen van jouw melding, streven we ernaar om de melding binnen 4 uur te prioriteren en jouw mail te beantwoorden, zodat je dan weet wat de oplostijd van jouw melding gaat zijn. We hebben soms nog aanvullende informatie van je nodig om de melding juist te kunnen prioriteren. Het is daarom mogelijk dat we niet binnen 4 uur jouw melding kunnen prioriteren. De oplostijd gaat tellen vanaf het moment dat we de melding hebben geprioriteerd.

### Tijdens kantoortijden - aanmelding via telefoon

Onze supportcollega's zullen je tijdens het telefoongesprek allerlei vragen stellen om jouw melding zo helder mogelijk te krijgen. Op basis van deze informatie zullen we een prioriteit aan de melding gaan toekennen. Je ontvangt daarover dan binnen een uur een bevestigingsmail.

Bij een kritisch probleem gaan we uiteraard direct voor je aan de slag.

# Service Level Agreement

## Buiten kantoortijden - aanmelding via e-mail

Adnamics maakt gebruik van een geautomatiseerd helpdesksysteem. Wanneer je een mail stuurt naar [support@adnamics.nl](mailto:support@adnamics.nl), krijg je direct een mail terug met daarin een meldingsnummer. We streven ernaar om tijdens kantoortijden de melding binnen 4 uur te prioriteren en jouw mail te beantwoorden, zodat je dan weet wat de oplostijd van jouw melding gaat zijn. We hebben soms nog aanvullende informatie van je nodig om de melding juist te kunnen prioriteren. De oplostijd gaat tellen vanaf het moment dat we de melding hebben geprioriteerd.

## Buiten kantoortijden - aanmelding via telefoon

Onze storingsdienstcollega's zullen je tijdens het telefoongesprek allerlei vragen stellen om jouw melding zo helder mogelijk te krijgen. Op basis van deze informatie zullen we een prioriteit aan de melding gaan toekennen:

1. Bij een kritisch probleem gaan we direct voor je aan de slag.
2. Wanneer de prioriteit van de melding als hoog wordt aangemerkt, zullen we in overleg met jou bepalen of we een tijdelijke workaround kunnen creëren en de melding verder afhandelen tijdens kantoortijden.
3. Wanneer de prioriteit van de melding als standaard wordt aangemerkt, zullen we de melding afhandelen tijdens kantoortijden.

De oplostijd bij prioriteiten Hoog en Standaard gaat tellen vanaf de eerstvolgende werkdag binnen de servicetijd 'Tijdens kantoortijden'. Alle meldingen die telefonisch worden gedaan buiten kantoortijden, registreren we in ons helpdesksysteem, je krijgt hiervan een bevestigingsmail.

## Oplostijden

Afhankelijk van de prioriteit van de melding, zullen we streven naar een gemiddelde oplostijd. Alle oplostijden vallen binnen de servicetijd 'Tijdens kantooruren'. Buiten deze servicetijd wordt de oplostijd teller gestopt. Uitzondering hierop zijn de meldingen die worden geprioriteerd op 'Kritiek'.

- **Kritiek:** we streven er naar deze melding binnen 4 uur op te lossen, zowel binnen als buiten kantoortijden.
- **Hoog:** we streven er naar deze melding binnen 16 uur (2 werkdagen) op te lossen.
- **Standaard:** we streven er naar om deze melding binnen 40 uur (5 werkdagen) af te ronden.
- **Lange termijn:** vanwege de afhankelijkheid van derden, wordt de streefdatum op een jaar gezet, we streven er naar dit zo snel mogelijk op te lossen.

De oplostijd van geplaatste meldingen in de avond, het weekend of op een feestdag met prioriteit Hoog, Standaard of Lange termijn zal starten op de eerstvolgende werkdag binnen de servicetijd 'Tijdens kantoortijden'.

## Voorbeeld oplostijden

Bij een oplostijd van 16 uur en het prioriteren van de melding op dinsdag 15:00 uur verloopt de oplostijd op donderdag 15:00 uur (2 uur resterend op dinsdag, 8 uur op woensdag en 6 uur op donderdag).

Indien de installatie van jouw kassa niet ouder dan een jaar is (je valt nog binnen het garantiejaar), of je hebt een Standaard of Uitgebreid service abonnement, kun je uitgaan van de bovenstaande richtlijnen.

# Service Level Agreement

## Best effort

Indien je geen service abonnement hebt afgesloten, zullen we je altijd helpen tegen de geldende tarieven maar altijd op basis van best effort. We kunnen in dat geval niet de bovenstaande oplostijden garanderen.

De hierboven genoemde oplostijden zijn alleen van toepassing op remote support bij een werkende internetverbinding en niet voor support op locatie. Oplostijden voor support op locatie zijn op basis van best effort. Indien voor een kritieke melding werkzaamheden op locatie verricht moeten worden, streven we ernaar zo snel mogelijk een werkende oplossing achter te laten.

## RMA PROCEDURE

Wanneer bij het analyseren van een melding door ons wordt geconcludeerd dat defecte hardware de oorzaak is van de verstoring, zullen we je verzoeken de defecte hardware naar ons op te sturen voor onderzoek en reparatie. Wanneer dat niet mogelijk is zullen we in overleg met jou de hardware komen ophalen en in tijdelijk een vervangend exemplaar achterlaten. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat je zelf al een defect hebt geconstateerd. In dat geval, en wanneer we je vragen de defecte hardware naar ons toe te sturen, maak je gebruik van het RMA formulier op onze website, [www.adnamics.nl/rma](http://www.adnamics.nl/rma).

Onze eigen technische dienst zal na onderzoek, indien een defect is gevonden en het gerepareerd kan worden, een opgaaf doen van de reparatiekosten. Nadat je akkoord hebt gegeven, zullen we tot reparatie overgaan en een afspraak met je maken wanneer we de hardware kunnen terugplaatsen. Indien het mogelijk is dat we de hardware opsturen, zullen we dat doen. Indien het niet gerepareerd kan worden, zullen we met je overleggen wat de mogelijkheden zijn.

We streven te allen tijde naar een snelle oplossing van het defect, we kunnen echter geen garanties geven op de doorlooptijd van reparaties. Op hardware welke niet door ons is geleverd leveren we onderzoek en reparaties op basis van best effort.

## Overig

### Wat verwachten we van jou

Je bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige melding van verstoringen en wijzigingsverzoeken. Ook vragen we je voor de juiste analyse van de melding volledige medewerking te geven, zodat we samen zo snel mogelijk naar een oplossing kunnen werken. Je zult begrijpen dat de oplostijd teller pas gaat lopen op het moment wanneer jij het bij ons meldt, niet wanneer je het voor het eerst constateert.

Voor remote support is een werkende internetlijn een vereiste.

### Escalatieprocedure

Adnamics hanteert twee typen escalatieprocedures, te weten functioneel en hiërarchisch.

- **Functionele escalatie:** de melding wordt overgedragen aan een team met meer expertise op het betreffende gebied.
- **Hiërarchische escalatie:** een discussiepunt wordt overgedragen aan het hoger management binnen Adnamics.

We monitoren proactief de functionele escalaties, zodat de juiste collega's tijd besteden aan de juiste meldingen. Hiërarchische escalaties kunnen door jezelf worden geïnitieerd door een mail te sturen naar [managersupport@adnamics.nl](mailto:managersupport@adnamics.nl).

# Service Level Agreement

Op al onze dienstverlening zijn de [Verwerkersovereenkomst](#) (bestaande uit het Data Pro Statement en de Standaardclausules voor verwerkingen) en de [Nederland ICT Voorwaarden 2014](#) van toepassing.

## Remote support op integraties met derde partijen

Remote support op integraties tussen unTill en derde partijen vallen binnen de dekking van het service abonnement wanneer het een van de volgende partijen betreft: Accountlink, unTill Hosted WM, Nostradamus, CCV en Jamezz.

Remote support op alle overige koppelingen en lokaal support op koppelingen met derde partijen zullen worden uitgevoerd tegen het geldende tarief binnen het afgesloten service abonnement.

## Contactgegevens

Onze gegevens:

Algemene adresgegevens	Adnamics BV De Trompet 1730 1967 DB Heemskerk
RMA (toezenden te repareren hardware)	Adnamics BV Antwoordnummer 1839 1960 VB Heemskerk
Supportdesk	<a href="mailto:support@adnamics.nl">support@adnamics.nl</a> 088 – 203 21 00 optie 1
Escalaties	<a href="mailto:managersupport@adnamics.nl">managersupport@adnamics.nl</a>
Administratie	<a href="mailto:administratie@adnamics.nl">administratie@adnamics.nl</a> 088 – 203 21 00 optie 3
Planning	<a href="mailto:planning@adnamics.nl">planning@adnamics.nl</a> 088 – 203 21 00 optie 4
Verkoop	<a href="mailto:verkoop@adnamics.nl">verkoop@adnamics.nl</a> 088 – 203 21 00 optie 2