

Tabletmenukaart.nl B.V.
Maarssebroeksedijk 4
3542 DN Utrecht
+31(0)30 711 32 32
support@tabletmenukaart.nl



Tabletmenukaart.nl Service Level Agreement (SLA)

Uurtarieven en voorrijkosten SLA's

Uurtarief standaard € 55,- (ma-vrij 07.00 - 17.00)

Uurtarief Avond (ma- vrij van 17.00 tot 23.00) € 75,-

Weekend € 85,-

Uurtarief Nacht (23:00 – 07:00) € 125,-

voorrijkosten € 75,- per bezoek per persoon incl eerste 20 km
kilometer vergoeding 0,26 per km excl. uren van deur tot deur.

Prijzen zijn excl. 21% BTW.

Support voorwaarden Sla's

- Voor remote beheer geldt dat toegang op afstand mogelijk moet zijn. Een internet verbinding dient actief te zijn. Hiervoor is de cliënt ten alle tijde zelf verantwoordelijk.
- Ondersteuning op afstand op hardware welke niet door ons wordt beheerd, worden altijd kosten berekend. Deze eventueel gemaakte kosten vallen altijd buiten de Sla. Het is als zodanig voor eigen risico om bekend te zijn met de diverse onderdelen waarvan het eindproduct Tabletmenukaart.nl afhankelijk is;
 - kassasysteem software/hardware (hiertoe behoren tevens de printers)
 - Netwerk beheer en wifi
- Er dient per probleem / ondersteunings-vraag welke niet te wijten is aan tabletmenukaart.nl software, hardware en/of wijzigingen aangebracht door derden welke een negatief gevolg hebben op de werking van het door tabletmenukaart.nl geleverde hardware en software, minimaal 1 uur van het **op dat tijdstip geldend** uurtarief afgenomen te worden.
- Changes worden uitgevoerd in overleg en na akkoord klant.
- Enkel de bij de overeenkomst opgegeven contactpersonen kunnen support aanvragen
- Aan het bezoek van een Tabletmenukaart.nl medewerker en/of een door Tabletmenukaart.nl gedetacheerde partner zitten altijd de voor dat tijdstip geldende kosten verbonden, tenzij expliciet anders besproken. Een bevestiging per mail bij het ons bekende email adres in het debiteurenbestand is altijd onderdeel van een dergelijke uitzondering.

Tabletmenukaart.nl B.V.
Maarssebroeksedijk 4
3542 DN Utrecht
+31(0)30 711 32 32
support@tabletmenukaart.nl



SLA #1

- Ondersteuning via email of telefoon gedurende kantooruren van 10:00 tot 17:00 zonder prioriteit binnen 48 uur (8x5x48)*
- Remote ondersteuning bij **storingen**** 7 dagen per week van 10:00 tot 23:00
- Design aanpassingen en/of toevoegen van maximaal 30 artikelen en de door de afnemer aangeleverde afbeeldingen per kalendermaand
- Uploaden maar niet aanpassen of designen van coverafbeeldingen en promoties tot maximaal 10 afbeeldingen per kalendermaand
- promotie “banners” dienen door de afnemer te worden aangeleverd
- Maximaal 2x per jaar (met uitzondering van wijzigingen t.b.v. feestdagen zoals kerst, pasen, moederdag, vaderdag etc.) een volledig nieuwe menukaart (deze dient 10 werkdagen voor implementatie te worden aangeleverd)
- Vervanging van lokale server binnen 48 uur excl. kosten wanneer buiten garantie

Kosten:

- € 229,- per maand voor Tabletmenukaart.nl software as a service (SAAS)
- € 75,- per maand voor tabletmenukaart.nl kassa SAAS uitsluitend i.c.m. Tabletmenukaart.nl software licentie
- € 35,- per maand beheer wifi en netwerk tot en met 3 accesspoints en 1 router
- € 45,- per maand beheer wifi en netwerk vanaf 4 accesspoints en 1 router

Niet inbegrepen maar mogelijk wel benodigd bij upgrades:

- Configuratie aanpassingen indien dit nodig is met nieuwe firmware + € 10 per upgrade per tablet indien nodig en vooraf gecommuniceerd
- Upgrade van de server besturingssysteem in overleg en na acceptatie van offerte

* Responstijd binnen aangegeven uren, in deze tijd dient een reactie met oog op oplossing gegeven te worden. Dit wil niet zeggen dat er binnen de aangegeven uren een definitieve oplossing beschikbaar is.

** Er is sprake van een storing wanneer er een door tabletmenukaart.nl geleverd hardware of software systeem niet meer functioneert en/of er niet meer op een normale manier mee gewerkt kan worden, zonder dat er sprake is van opzet, dan wel een calamiteit die inbreuk maakt op de werkbaarheid van het geheel.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van de supportlijn buiten kantooruren zonder dat er sprake is van een storing worden kosten in rekening gebracht. De minimale afname is 1 kwartier per incident. We berekenen per incident het **op dat tijdstip geldend** uurtarief.

Tabletmenukaart.nl B.V.
Maarssebroeksedijk 4
3542 DN Utrecht
+31(0)30 711 32 32
support@tabletmenukaart.nl



SLA #2 (Design uitbreiding)

- Ondersteuning via email of telefoon gedurende kantooruren van 10:00 tot 17:00 zonder prioriteit binnen 48 uur (8x5x48)*
- Remote ondersteuning bij storingen** 7 dagen per week van 10:00 tot 23:00
- Volledige designen inclusief producttekst en prijs in de afbeelding en design aanpassingen en/of toevoegen van maximaal 50 artikelen van de door de cliënt aangeleverde afbeeldingen per kalendermaand
- Uploaden, aanpassen en/of designen van coverafbeeldingen en promoties tot maximaal 15 afbeeldingen per kalendermaand
- Maximaal 3x per jaar (met uitzondering van wijzigingen t.b.v. feestdagen zoals kerst, pasen, moederdag, vaderdag etc.) een volledig nieuwe menukaart (deze dient 5 werkdagen voor implementatie te worden aangeleverd)
- Vervanging van lokale server binnen 48 uur excl. kosten wanneer buiten garantie

Kosten:

- € 379,- per maand voor Tabletmenukaart.nl software licentie SAAS
- € 75,- per maand voor tabletmenukaart.nl kassa licentie SAAS uitsluitend i.c.m. Tabletmenukaart.nl software licentie
- € 35,- per maand beheer wifi en netwerk tot en met 3 accesspoints en 1 router
- € 45,- per maand beheer wifi en netwerk vanaf 4 accesspoints en 1 router

Niet inbegrepen maar mogelijk wel benodigd bij upgrades:

- Configuratie aanpassingen indien dit nodig is met nieuwe firmware + € 10 per upgrade per tablet indien nodig en vooraf gecommuniceerd
- Upgrade van het windows besturingssysteem in overleg en na acceptatie van offerte

* Responstijd binnen aangegeven uren, in deze tijd dient een reactie met oog op oplossing gegeven te worden. Dit wil niet zeggen dat er binnen de aangegeven uren een definitieve oplossing beschikbaar is.

** Er is sprake van een storing wanneer er een door tabletmenukaart.nl geleverd hardware of software systeem niet meer functioneert en/of er niet meer op een normale manier mee gewerkt kan worden, zonder dat er sprake is van opzet, dan wel een calamiteit die inbreuk maakt op de werkbaarheid van het geheel.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van de supportlijn buiten kantooruren zonder dat er sprake is van een storing worden kosten in rekening gebracht. De minimale afname is 1 kwartier per incident. We berekenen per incident het **op dat tijdstip geldend** uurtarief.

Heeft u een vraag, of is er iets niet duidelijk? Neem dan gerust contact met ons op.