

UPTA Horeca Automatisering Service Level Agreement (SLA)

Bij UPTA weten we hoe belangrijk een goed werkend kassasysteem voor de continuïteit van je bedrijf is. Daarom staan onze medewerkers 365 dagen in het jaar voor je klaar. Zo ben je verzekerd van een up to date kassasysteem en ondersteuning bij verzoeken en storingen. Dit betekent een SLA voor jou:

- ✓ Altijd recht op de meest recente versie van jouw unTill software.
- ✓ Dagelijkse back-up van jouw data in de cloud.
- ✓ Support op afstand en op locatie, afhankelijk van het gekozen pakket.
- ✓ Gereduceerd tarief van werkzaamheden, afhankelijk van het pakket.

Binnen de opties van het gekozen SLA pakket helpen we je met het oplossen van operationele zaken rondom het kassasysteem. Op alle werkzaamheden zijn onze [algemene voorwaarden](#) en de geldende tarieven van toepassing.

In dit document lees je welke diensten wij aanbieden en welke tarieven er per dienst worden gerekend. De verschillende termen in de SLA pakketten worden later in dit document toegelicht. Neem bij vragen over de Service Level Agreement gerust contact op met jouw UPTA adviseur.

Helpdesk

- Automatische back-up in de cloud
- Actieve monitoring van het kassasysteem
- Recht op updates van de unTill software
- 24/7 support op afstand bij storingen
- Verzoeken tot 30 minuten zijn kosteloos (artikelbeheer uitgezonderd)

Helpdesk Plus

+ € 30 p. locatie p. maand

Bovenstaande diensten, plus:

- Standaard artikelbeheer: enkele artikelen laten wijzigen
- Uitgebreid artikelbeheer: complete menukaart laten wijzigen

On-site (aanvullend op Helpdesk & Helpdesk Plus)

+ € 15 p. scherm p. maand

- On-site support bij hardwarestoring op kassaterminals, productieschermen en printers*
*Geldig op werkdagen tussen 9:00u en 17:30u. Hand- en pinterminals zijn uitgesloten.
Printers worden de eerstvolgende werkdag per post verzonden.
- Geen toeslag buiten kantoortijden
Je betaalt het tarief voor 'binnen kantoortijden' in plaats van het tarief 'buiten kantoortijd', zowel voor arbeidskosten als voor voorrijkosten.

Vergelijk pakketten

	Aanvraag	Ondersteuning
Softwarestoring	Storing melden via telefoon, via WhatsApp of portaal.	We helpen je op afstand.
Regulier verzoek	Aanmelden in het portaal door bevoegd persoon.	Jouw verzoek wordt ingepland en op werkdagen tussen 10:00 en 16:30 uur verwerkt. Tot 30 min. Per uur Binnen kantoortijden: € 0 € 94 Buiten kantoortijden: € 60 n.v.t
Enkele artikel(en) wijzigen	Aanmelden in het portaal door bevoegd persoon.	Jouw wijziging wordt op dezelfde werkdag tussen 10:00 en 16:30 uur verwerkt. Tot 30 min. Helpdesk Hd. Plus Binnen kantoortijden: € 60 € 0 Buiten kantoortijden: € 90 € 60
Volledige menukaart wijzigen	5 werkdagen vooraf aanmelden in het portaal door een bevoegd persoon.	Jouw wijziging wordt ingepland en op werkdagen tussen 10:00 en 16:30 uur verwerkt. Per uur. Helpdesk Hd. Plus Binnen kantoortijden: € 94 € 0
Hardwarestoring kassaterminal of productiescherm met config.sticker	Storing melden via telefoon, via WhatsApp of portaal.	We plannen een locatiebezoek in. Hd. & Hd. Plus On-site Arbeidskosten (min. 1 uur) Binnen kantoortijden: € 94 € 0 Buiten kantoortijden: € 188 € 94 Voorrijkosten Binnen kantoortijden: € 100 € 0 Buiten kantoortijden: € 200 € 100 Bruikleenkosten 10% n.w. € 0
Hardwarestoring printer	Storing melden via telefoon, via WhatsApp of portaal.	Vervangende printers worden de eerstvolgende werkdag per post verstuurd. Hd. & Hd. Plus On-site Bruikleenkosten: € 35 € 0 Verzendkosten: € 15 € 0

*Handhelds en pinterminals uitgesloten

Toelichting

Voorwaarden

- Een goed en stabiel netwerk is een vereiste.
- Netwerk-, Wi-Fi, eigen apparatuur en consumenten-hardware zijn uitgesloten.
- Modules op basis van licentie.
- WebManagement is verplicht onderdeel van Helpdesk Plus.
- Bij barautomatisering is Helpdesk Plus verplicht.
- (Wijzigings-)verzoeken alleen via portaal aanmelden door bevoegde persoon.
- Artikelbeheer wijzigingen alleen via portaal aanmelden door bevoegde persoon en er dient nauwkeurig aangegeven te worden welke wijzigingen er doorgevoerd moeten worden.
- Kosten voor on-site support gelden voor alle Windows en Android schermen met een configuratie-sticker.
- Parkeerkosten worden op nacalculatie in rekening gebracht.

Bereikbaarheid

Op werkdagen zijn we van **10:00 tot 16:30 uur** (kantoortijden) telefonisch en per WhatsApp bereikbaar. Buiten onze kantoortijden kun je via een voicemailbericht contact opnemen. Nationale feestdagen gelden als 'buiten kantoortijden'.

- **Support via WhatsApp:** je kunt berichten en foto's naar onze helpdesk sturen op het aangewezen WhatsApp nummer. Afhankelijk van het soort verzoek/storing helpen onze collega's je op afstand verder of er wordt een locatiebezoek ingepland.
- **Support via portal of telefonisch:** je kunt contact opnemen met de helpdesk via de UPTA portal en het telefoonnummer (na 16:30u bellen we na een voicemailbericht terug). Onze collega's helpen je op afstand verder of er wordt een locatiebezoek ingepland.
- **On-site support:** een medewerker van UPTA komt bij jou op locatie om het kassasysteem te onderhouden, aan te passen of te vervangen.

Verschil tussen verzoek en storing

- **Verzoek:** wanneer je een wijziging/aanpassing in het kassasysteem door onze helpdesk wilt laten doorvoeren, spreken we van een verzoek. Denk aan het wijzigen van de tafelpplattegrond.
- **Storing:** wanneer de hardware of software van het unTill kassasysteem niet of niet zonder ontbreking functioneert, spreken we van een storing.

Contact

- **Portaal:** portaal.upta.nl
- **WhatsApp:** [+31\(0\)113 626 344](https://wa.me/310113626344)
- **Telefoonnummer:** +31(0)113 626 344
- **unTill kennisbank:** portal.untill.nl