

# Contact support en prioriteitschema



DATUM : 01-10-2017  
VERSIE : 1.3  
AANTAL PAGINA'S : 2

Wanneer u vragen of opmerkingen heeft kunt u contact opnemen met onze sales afdeling.

## Contact

Support vragen dienen per mail ingediend te worden ons mail adres is support@nubesbv.nl  
Bij het mailen van een storing moet u erop letten dat u zoveel mogelijk informatie verstrekt over het probleem.

Nubes volgt uw meldingen snel en accuraat op binnen de afgesproken responstijden. De impact van het incident is bepalend voor de prioriteit.

Wij hanteren de volgende prioriteit en responstijden,

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd
P laag	Vraag of informatie verzoek	4 werkdagen
P normaal	Service verzoek	3 werkdagen
P Hoog	Functie niet beschikbaar er is een workarround met de APP mogelijk.	1 werkdag
P spoed	Beschikbare functies zijn niet meer toegankelijk workarround met de APP niet mogelijk.	4 uur

Nubes kan geen garantie geven op de doorlooptijd van het op te lossen incident.

## Probleem omschrijving

- ✓ Welke functie treed het probleem op?
- ✓ Wat is de exacte foutmelding?
- ✓ Vermeld alle informatie die u op het beeldscherm van de terminal, scanner of op de PC APP ziet.
- ✓ Beschrijf exact welke handelingen worden uitgevoerd die leiden tot de storing.

## Aanvullende informatie:

- ✓ Wat is er al ondernomen om het probleem op te lossen?
- ✓ Omschrijf welke (bedrijf kritische) werkzaamheden stil liggen.
- ✓ Geef aan of er werkzaamheden aan de PC en/of het netwerk zijn geweest.
- ✓ Geef aan of er projectmatig een update of change in het systeem is doorgevoerd.

## Service en support

Ten aanzien van service en support is onderstaand inbegrepen:

- ✓ Support wordt verleend tijdens kantoor uren van 9:30 tot 16:00.
- ✓ Recht om de software te mogen gebruiken.
- ✓ Oplossen van Bugs, inbegrepen twee maanden garantie, gaat in na GO LIVE daarna wordt het standaard uurtarief gehanteerd)
- ✓ Recht op nieuwe versies, exclusief de benodigde implementatie tijd en ondersteuning die hiervoor nodig is.
- ✓ Maximaal 24 incidenten voor 12 maanden (gaat in na GO LIVE daarna wordt het standaard uurtarief gehanteerd)

## **Definitie van kantoor tijden**

Hiermee wordt de periode bedoeld van maandag t/m vrijdag tussen 09:30 en 16:00 uur (CET), uitgezonderd Nederlandse nationale feest- en vrije dagen evenals de dag na Hemelvaart.

## **Incidenten**

Indien blijkt dat een incident of downtime van de Perfectflow APP ontstaan is door externe factoren o.a. WIFI netwerk, PC, intern netwerk, label printers of internet verbinding worden de bestede uren tegen het standaard uurtarief in rekening gebracht.

## **Aansprakelijkheid**

Nubes kan niet aansprakelijk gesteld worden voor downtime (of het niet werken van een functie) van Perfectflow of de eventuele gevolgen hiervan. Indien Perfectflow niet beschikbaar is dient er een fallback scenario met Exact online beschikbaar te zijn, dit heeft betrekking op de opgeleverde functies van de APP. Fallback scenario dient voor de GO live getest te worden en zal door de klant zelf ingericht en getest dienen worden.

## **Contractduur**

Contracten worden aangegaan voor een periode van 12 maanden.

## **Mobile management tool**

Om de benodigde service op afstand te kunnen verlenen dient er op alle handterminals een Nubes Mobile management tool geïnstalleerd te worden, kosten hiervan zijn € 200,- per jaar per handterminal.