

Service Level Agreement

Deze SLA is van toepassing op de diensten die SW-Retail levert.

Helpdesk

De helpdesk is geopend van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17:00 uur, feestdagen uitgezonderd. Dit worden helpdesktijden genoemd.

Buiten deze tijden bieden we een storingsdienst. Afhankelijk van jouw hardwarecontract wordt een storing opgelost buiten de helpdesktijden.

Ondersteuning vind op de volgende manier plaats

- per AI assisted chat in als je ingelogd bent in SW-Retail; (Helpdesk Basic, Standaard en Premium)
- per e-mail via helpdesk@swretail.nl; (Helpdesk Standaard en Premium)
- telefonische ondersteuning. (alleen helpdesk Premium)

Let op, het is afhankelijk van je abonnement waar je gebruik van kunt maken.

De helpdesk is alleen beschikbaar voor klanten van SW-Retail of medewerkers van klanten van SW-Retail.

De helpdesk classificeert iedere binnengekomen melding en op basis daarvan worden prioriteiten bepaald. Je kunt alle meldingen bekijken die openstaan via het menu bovenin SW-Retail → Helpdesk tickets.

De voertaal van de helpdesk is Nederlands.

Storingsdienst

De storingsdienst is bereikbaar op zaterdag, zondag en feestdagen van 09:00 tot 17:00 voor alle klanten met minimaal Helpdesk Standaard.

Response tijden

Classificatie	Responsetijd	Omschrijving
Calamiteit	Halve werkdag of Hardware volgens support contract	Je kunt niet meer afrekenen met de klant. Jouw webshop biedt minder dan 80% functionaliteit of betaalsysteem werkt niet.
Melding	2 werkdagen	Systeemfout die het afrekenen niet belemmert. Jouw webshop biedt meer dan 80% functionaliteit en betaalsysteem werkt.
Vraag	5 werkdagen	Een vraag over de werking van het systeem, verzoek tot installatie van een SW-Retail client, overzetten licentie,

		wachtwoord reset etc... Voor een vraag is het mogelijk dat er kosten in rekening worden gebracht. Dit hoor je altijd van te voren.
--	--	--

Helpdesk Basic

Met Helpdesk Basic regel je alles zelf. Je hebt toegang tot de online-help en de AI Chat voor ondersteuning. Je kunt geen helpdesk-tickets aanmaken.

Wil je toch met iemand spreken of gebruik maken van consultancy dan kun je extra dienstverlening inkopen via onze suppliesshop.

Ook ben je handig genoeg om zelf storingen op te lossen.

Helpdesk Standaard

Onze dienstverlening onder Helpdesk Standaard is hetzelfde als onder Helpdesk Basic, met toevoeging van e-mail ondersteuning door medewerkers van SW-Retail.

Je kunt met helpdesk standaard gebruik maken van onze storingsdienst en tickets aanmaken.

Je kunt ons bereiken op helpdesk@swretail.nl, Je kunt vragen en storingen aanmelden per e-mail. In de regel krijg je ook antwoord per e-mail. Je wordt per email geholpen door onze geschoolde SW-Retail helpdesk medewerker

Mocht het voor je probleem noodzakelijk zijn dan kan het zijn dat wij telefonisch contact opnemen.

Helpdesk Premium

Onze dienstverlening onder Helpdesk Premium is hetzelfde als onder Helpdesk Standaard, met toevoeging van telefonische ondersteuning door medewerkers van SW-Retail. U kunt ons hiervoor bereiken op **0528-200027 optie 2**.

Je wordt telefonisch te woord gestaan door onze geschoolde SW-Retail helpdesk medewerkers. Bij het telefonisch contact opnemen beland je in een wachtrij.

Fair Use Policy Helpdesk

Tickets geclassificeerd als vraag worden onder een fair use policy in behandeling genomen. De fair use policy werkt als volgt:

We delen de maandelijkse contractwaarde door het aantal maandelijkse vragen. We bepalen hiervan de gemiddelde waarde over al onze klanten. Zit jouw ratio hier 2 maanden meer dan 30% boven, dan val je buiten de policy. Wij nemen dan contact met je op om samen tot een oplossing te komen.

Vragen en meldingen

Je mag vragen stellen over de werking van het systeem. Wij zullen in de meeste gevallen dan antwoorden met een verwijzing naar de handleiding.

Vragen over de data in het systeem, b.v. Waarom een kastelling niet klopt, of waarom de voorraad

SW-Retail Service Level Agreement

van een artikel anders is dan je verwacht, kunnen we niet in behandeling nemen tenzij het een systeemfout betreft.

Vragen die buiten onze dienstverlening vallen, worden niet in behandeling genomen. Je kunt hierbij denken aan: mijn internetverbinding is traag, mijn PC is traag, ik heb een virus.

Vragen van 3e partijen, die diensten aan jou leveren, over SW-Retail nemen we niet in behandeling.

Per cloud installatie zijn er maximaal 2 personen die vragen of meldingen mogen indienen. Deze personen moeten van te voren aan ons kenbaar worden gemaakt. Gebeurt dit niet, dan zijn de eerste 2 personen die een melding aanmaken de contactpersonen.

Meldingen met de classificatie Calamiteit mogen door iedereen worden aangemeld.

Ondersteuning

De helpdesk levert ondersteuning op de volgende gebieden:

- de SW-Retail applicatie;
- hardware die bij ons is gekocht, tot maximaal 5 jaar na aankoop.

Op hardware die niet bij ons is gekocht, verlenen wij geen ondersteuning.

Veel antwoorden kun je vinden in onze online helpomgeving en wij raden je ook aan om daar eerst te kijken.

Voorwaarden voor ondersteuning

Je moet op jouw apparatuur gebruikmaken van een ondersteund en actueel besturingssysteem, welke door de leverancier van dit systeem nog wordt ondersteund. Ook moet je de laatste software updates altijd installeren.

Je moet altijd gebruikmaken van de laatste versie van Safari of Google Chrome.

Functionaliteit

Verzoeken om nieuwe functionaliteit, wijzigingen in het systeem en andere aanpassingen worden als maatwerk behandeld. Hierop geven wij geen response- en oplostijden. Wij noemen dit een *feature request type 1*.

Als een wijzigingsverzoek belangrijk voor je is, kun je prioriteit inkopen. Dit gaat middels een *feature request type 2*. Je krijgt dan van ons een offerte en bij akkoord en betaling ook een planning.

In sommige gevallen is een wijzigingsverzoek te klantspecifiek of druist deze tegen de systeemfilosofie in. Deze wijzen wij dan af, ook al wil je er wel voor betalen.

Werkzaamheden worden altijd uitgevoerd onder onze algemene voorwaarden. Deze heb je ontvangen bij het aangaan van het abonnement.

Software updates

SW-Retail krijgt periodieke software updates. Je kunt deze niet weigeren en bent verplicht hierin mee te gaan.

Software updates en webshopsoftware updates vinden plaats **tijdens** helpdesktijden. Meestal nemen updates erg weinig tijd in beslag. Duurt een update langer dan normaal, dan laten we je dat van te voren weten.

Functionaliteit en weergave kan zijn gewijzigd na een software update. Je kunt hieraan geen rechten ontlenen.

Je kunt de wijzigingen die zijn gedaan altijd terugvinden in de releasenotes:

<https://uwcloudurl/swcloud/MySWRetail/getReleaseNotes>

Beschikbaarheid van de cloud dienst

Beschikbaarheidsgarantie van de SW-Retail servers is 98% per jaar tijdens servicetijden. De servicetijden zijn gegarandeerd tussen 09.00 en 22.00 uur, 7 dagen per week.

Een aantal diensten draaien op servers van SW-Retail. SW-Retail heeft monitoring ingericht welke deze servers controleert en treedt proactief op om deze beschikbaar te houden.

Onderhoudswerkzaamheden waarbij diensten buiten werking moeten worden gezet, vinden indien mogelijk plaats buiten servicetijden.

Webshop

Back-ups

Van de klantomgeving wordt dagelijks een back-up gemaakt. Deze kan op verzoek worden teruggezet. Dit valt buiten de SLA en hiervoor zullen dus kosten in rekening worden gebracht.

Uitsluiten van afnemen diensten

SW-Retail behoudt zich het recht voor om, op elk moment en zonder opgave van reden, de overeenkomst eenzijdig te beëindigen indien er producten of diensten worden aangeboden welke SW-Retail ongepast vindt.

SW-Retail Hardware

Indien je een servicecontract hebt afgesloten op de hardware kun je storingen op hardware aanmelden bij de helpdesk. Response is op basis van Next Business day. Indien je sneller iemand aanwezig (on-site) wilt hebben, dan kan dat tegen vergoeding.

Hardware servicecontracten en responsetijden

Op de geleverde touchscreen PC zit standaard 2 jaar on-site support op basis van Next Business day. Indien afgesloten kan dit zijn verlengd tot 5 jaar.

Indien gewenst kan de responsetijd Next Business day verkort worden tegen de volgende

SW-Retail Service Level Agreement

vergoeding:

Standaard

Next business day response	Geen kosten
----------------------------	-------------

Binnen werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

8 uur responsetijd	Eenmalig €50,-- per service call
4 uur responsetijd	Eenmalig €90,-- per service call

Binnen werkdagen van maandag tot en met vrijdag, maar buiten werktijden van 9.00 tot 17.00 uur

8 uur responsetijd	Eenmalig €90,-- per service call
4 uur responsetijd	Eenmalig €180,-- per service call

Buiten werkdagen

8 uur responsetijd	Eenmalig €90,-- per service call
4 uur responsetijd	Eenmalig €180,-- per service call

Responsetijden worden gerekend tijdens de aanmeldtijden.

Uitzonderingen

Voor alle responsetijden, servicetijden en beschikbaarheidsgaranties geldt de uitzondering dat deze niet gelden tijdens rampen/overmacht en vandalisme, zoals een DDOS aanval, of andere niet-voorzienbare gebeurtenissen.