

Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (hierna te noemen: SLA) beschrijft de rechten op service die de gebruiker ten aanzien van het door hem gebruikte afrekenstelsel kan verwachten voor een vast bedrag per jaar en welke service gebruiker kan verwachten tegen een korting tarief.

1. Partijen

Deze SLA is een overeenkomst gesloten tussen:

* Tonit Afrekenstelsels B.V. , Siloweg 696, 5222 BM 's-Hertogenbosch, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te 's-Hertogenbosch onder nummer 66157811. Hierna te noemen Tonit.

* Klant van Tonit en afnemer/gebruiker van een afrekenstelsel en/of pinapparatuur(hierna te noemen: gebruiker.)

2. Definities

Het afrekenstelsel:

Alle apparatuur en software (excl. kabels en mobiele terminals) zoals kassaterminals, printers, servers die door Tonit zijn geleverd en aangesloten.

Mobiele terminals:

Mobiele terminals voor het op afstand bedienen van **het afrekenstelsel**. Bestellingen van een mobiel apparaat (handheld) worden doorgestuurd naar **het afrekenstelsel**.

Pin-apparatuur:

Vaste of mobiele terminals voor het verwerken van pin-transacties welke zijn aangeschaft bij Tonit. Voor pinapparatuur gelden andere service rechten dan voor het afrekenstelsel.

Pin-contracten:

Overeenkomsten met uw bank en/of transactieverwerkers die buiten invloed en verantwoordelijkheid van Tonit liggen.

Integraties:

Apparatuur of software van 3^e partijen welke data uitwisselen met het afrekenstelsel. Hierbij valt te denken aan koppelingen met Thuisbezorgd, Uber Eats, SiteDish, Twinfield, Exact Online etc.

Infrastructuur ten behoeve van het afrekenstelsel (kortweg infrastructuur):

Alle zaken die de voorwaarden zijn om **het afrekenstelsel**, **mobiele terminals**, **pin-apparatuur** en **integraties** te laten functioneren. Te denken valt hier aan voldoende elektra punten, netwerkaansluitingen/patchpunten, Internetverbinding, Wifi, bekabeling, montage, of andere zaken welke nodig zijn voor juiste werking van **het afrekenstelsel** maar er geen onderdeel van zijn.

Storing:

Een storing van **het afrekenstelsel** is een ontstane situatie waardoor het niet mogelijk is om de functionaliteit van **het afrekenstelsel** zoals geleverd door Tonit te gebruiken, zonder dat er een wijziging aan **het afrekenstelsel** of **Infrastructuur** aan vooraf is gegaan. Wijzigingen aangebracht in of aan **het afrekenstelsel** en/of **infrastructuur** worden niet als **storing** gezien.

Een storing aan de **pin-apparatuur** is een ontstane situatie waardoor het niet mogelijk is om te pinnen, zonder dat er een wijziging aan de **pin-apparatuur**, **infrastructuur** of **pin-contracten** aan vooraf is gegaan. Wijzigingen aangebracht aan **pin-apparatuur**, **infrastructuur** en/of **pin-contracten** worden niet als **storing** gezien.

Serviceverzoek:

Een serviceverzoek is een melding/verzoek aan de servicedienst van Tonit. Er bestaan 3 verschillende soorten serviceverzoeken te weten:

a. Een functionele vraag

Vragen over de werking van functies in de software van **het afrekensysteem**.

b. Een technische vraag

Vragen over de hardware en of software van **het afrekensysteem**.

c. Verzoek tot aanpassing

Gewenste aanpassing aan **het afrekensysteem** in hardware of software configuratie of instellingen.

d. Overige vragen

Vragen over zaken die mogelijk betrekking hebben op **het afrekensysteem** of **infrastructuur** maar er niet direct toe behoren. Zoals vragen over apparatuur of producten die niet door Tonit geleverd zijn.

3. Looptijd

3.1 Minimale looptijd en automatische verlenging

De SLA wordt gesloten voor een periode van minimaal 3 jaar. Na afloop van de overeengekomen periode zal deze worden verlengd voor een periode van telkens 1 jaar. Opzeggen kan per email aan administratie@tonit.nl met een opzegtermijn van 1 maand voor verlenging.

3.2 Overdracht op nieuwe ondernemer

Bij bedrijfsbeëindiging van gebruiker kan de SLA, waarvoor reeds vooruit is betaald, voor ongewijzigde apparatuur worden overgedragen aan een opvolger. Tonit dient hier minstens 4 weken vooraf van op de hoogte te worden gesteld. Eventuele aanpassingen aan apparatuur of software worden hierbij in rekening gebracht. Te denken valt hierbij aan aanpassingen in menu, verplaatsen apparatuur, het geven van uitleg over het gebruik van het afrekensysteem.

3.3 Beëindiging door Tonit

Tonit kan na afloop van de in 3.1 genoemde periode ook besluiten de overeenkomst niet te verlengen.

4. Gerelateerde documenten

De SLA heeft een relatie met de door Tonit gehanteerde Algemene Voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn voor het sluiten van deze SLA aan gebruiker overhandigd en deze zijn daarnaast gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te 's-Hertogenbosch onder nummer 66157811. Op eerste verzoek zendt Tonit de gebruiker opnieuw een exemplaar toe.

Daar waar bepalingen in de SLA strijdig zijn met die in de algemene voorwaarden, zullen de definities en bepalingen van de Algemene Voorwaarden leidend zijn.

5. Service Level

5.1 Onderhoud

De door Tonit geleverde apparatuur is onderhoudsvrij. Dit betekent dat het niet nodig is om deze met regelmaat van binnen te reinigen of te onderhouden. De software benodigd wel een regelmatig onderhoud. Tonit zal met regelmaat en naar eigen inzicht onderhoud en updates installeren. Hiervoor is een Internetverbinding en support tool installatie (zoals teamviewer of vergelijkbaar) noodzakelijk zodat dit op afstand kan gebeuren.

Windows updates gebeuren automatisch en onregelmatig buiten de invloed van Tonit om.

Als gevolg van onderhoud kan het voorkomen dat **het afrekensysteem** voor een korte periode buiten gebruik is. Gebruiker dient zelf te zorgen voor een oppervlak reiniging van de apparatuur zodat de levensduur verlengd wordt.

5.2 Bij een storingen

5.2.1 Melden van een storing

Bij een **storing** moet de gebruiker deze direct na het ontstaan te melden bij Tonit. Dit kan dagelijks telefonisch van 8.30 tot 22.00 ook in het weekend. Als er niet direct iemand bereikbaar is dan kan er een voicemail worden ingesproken en zal de service monteur van dienst binnen 1 uur terugbellen.

5.2.2 Support op afstand

De service monteur zal eerst proberen de **storing** op afstand samen met de melder/gebruiker te verhelpen. Dit kan door het overnemen van **het afrekensysteem** op afstand (teamviewer) en/of het verzoek aan

melder/gebruiker om handelingen uit te voeren. Hierbij is het van belang dat melder/gebruiker alle medewerking verleent om zo samen te zorgen voor een versnelde afhandeling van de **storing**. Als er geen gelegenheid is aan de zijde van gebruiker dan kan er ook géén service worden verleend.

5.2.3 Support op locatie

Als een **storing** aan **het afrekensysteem** niet op afstand verholpen kan worden zal de service monteur naar de locatie van gebruiker gaan en proberen de **storing** ter plaatse te verhelpen. Bijvoorbeeld bij een defect aan een onderdeel waarbij de service monteur een onderdeel kan vervangen.

In dat geval zal de service monteur uiterlijk binnen 24 uur ter plaatse zijn (wadden eilanden en buitenland uitgezonderd). De service monteur zal de gebruiker daarbij een dagdeel voorstellen zoveel mogelijk tussen 9.00 en 17.00 waarbij de gebruiker zich flexibel moet opstellen, zodat de monteur zo snel mogelijk de **storing** kan verhelpen.

Voor **pin-apparatuur** zal geen monteur op locatie komen. Er zal dan (tijdelijk) vervangende **pin-apparatuur** worden toegestuurd. Deze is afhankelijk van postertijden de volgende werkdag op locatie. Optioneel kan gewerkt worden met een koerier, de kosten hiervoor zijn voor rekening van gebruiker.

5.2.4 Reparaties en vervangende onderdelen

Bij defecten aan **het afrekensysteem** zal de service monteur proberen direct een permanente oplossing te bieden al dan niet door het vervangen van defecte onderdelen. Deze vervangende onderdelen vallen niet binnen deze SLA en zullen op nacalculatie aan de gebruiker worden gefactureerd.

Tonit zal zoveel mogelijk direct een prijsopgaaf doen. Echter bij bedragen tot maximaal €300,00 excl btw is Tonit ook zonder voorafgaande goedkeuring bevoegd om deze werkzaamheden uit te voeren en door te berekenen. Bijvoorbeeld maar niet enkel door afwezigheid van de eigenaar of een beslissingsbevoegde op locatie tijdens werkzaamheden van onze service monteur.

Defecte **pin-apparatuur** zal worden aangeboden aan de fabrikant. Deze zullen de apparatuur repareren of vervangen. De kosten hiervoor vallen niet binnen deze SLA en zullen op nacalculatie aan de gebruiker worden gefactureerd. Tonit kan vooraf geen prijsopgaaf doen voor **pin-apparatuur**. Bij bedragen tot maximaal 300,00 excl btw is Tonit dan ook zonder voorafgaande goedkeuring bevoegd om deze werkzaamheden te (laten) uitvoeren en door te berekenen.

5.2.5 Vervangende apparatuur

Als de service monteur niet direct een reparatie kan uitvoeren zal de service monteur leenapparatuur plaatsen en uw apparatuur meenemen voor nader onderzoek.

Deze leenapparatuur zal door Tonit kosteloos ter beschikking worden gesteld voor een periode van maximaal 2 weken. Binnen deze termijn zal Tonit gebruiker een voorstel doen voor een permanente oplossing bestaande uit reparatie of vervanging van de defecte apparatuur. Na deze periode zal Tonit huur van €50,00 excl btw in rekening brengen per extra week gebruik van de leenapparatuur. De leenapparatuur wordt daarmee automatisch huurapparatuur. Gebruiker stemt in als een goed huisvader voor de leenapparatuur danwel huurapparatuur te zorgen.

5.2.6 Storing oorzaak buiten het afrekensysteem

Als de service monteur vast stelt dat de storing is veroorzaakt door de **infrastructuur ten behoeve van het afrekensysteem** en/of als gevolg van een situatie, danwel vanwege de omstandigheden waarbij geen sprake is van normaal gebruik zal de service monteur dit kenbaar maken.

Te denken valt hierbij aan:

- Defecte of onjuiste bekabeling
- Stroomstoringen
- Bliksemschade
- (Extreme) temperaturen en/of luchtvochtigheid
- Valschade
- Breuk of krassen
- Diefstal
- Vernieling
- Storing als gevolg van verplaatsen apparatuur
- Overige oorzaken buiten **het afrekensysteem**.

Indien mogelijk zal de service monteur proberen de storing alsnog te verhelpen. De kosten hiervoor zullen op basis van uurtarief aan gebruiker worden doorberekend. Binnen deze SLA krijgt gebruiker een korting van 15% op het standaard uurtarief.

Tonit is bevoegd om reparaties tot maximaal 300,00 excl btw direct en zonder verdere goedkeuring uit te voeren en te factureren. Bijvoorbeeld maar niet enkel door afwezigheid van de eigenaar of een beslissingsbevoegde op locatie tijdens werkzaamheden van onze service monteur.

5.2.7 Overmacht

In uiterste gevallen en in gevallen van overmacht zal de service monteur een tijdelijk minder prettige en tegelijkertijd wel werkbare situatie achterlaten.

5.2.8 Probleem met een mobiele terminal (Handheld)

Bij een probleem met een mobiele terminal (handheld) zal gebruiker deze toe sturen aan Tonit voor onderzoek. Binnen deze SLA is er geen on-site service op mobiele terminals (handhelds). Tonit zal haar uiterste best doen binnen 5 werkdagen na ontvangst een oplossing te bieden. Er zijn geen leen mobiele terminals beschikbaar.

5.2.9 Integraties

Integraties met software van 3^e partijen zijn zoals ze zijn en kunnen niet verder worden aangepast of uitgebreid. Problemen in deze **integraties** kunnen niet individueel worden behandeld, omdat hiervoor samenwerking met de betreffende 3^e partij noodzakelijk is. Een probleem in een **integratie** valt dan ook buiten deze SLA.

5.2.10 Andere software

Het is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van Tonit andere software dan de door Tonit geleverde software te installeren op de apparatuur van **het afrekenstelsel**. Deze software gaat mogelijk verloren bij het verhelpen van een **storing** door Tonit. Tonit erkent hier geen aansprakelijkheid voor.

5.3 Bij een serviceverzoek

5.3.1 Een functionele vraag

Functionele vragen zullen vrijwel altijd direct beantwoord kunnen worden door de service medewerkers. Deze zijn tijdens kantooruren 8.30 – 17.00 te bereiken op 073-6430419 of per email via service@tonit.nl

5.3.2 Een technische vraag

Technische vragen kunnen soms direct of anders vaak binnen 1-2 werkdagen beantwoord worden door de service monteurs. Deze zijn tijdens kantooruren 8.30 – 17.00 te bereiken op 073-6430419 of per email via service@tonit.nl

5.3.3 Verzoek tot aanpassing

Voor verzoeken met betrekking tot aanpassing van uw afrekenstelsel zoals menukaart, plattegrond, logo's, layouts, uitbreidingen, modules, verplaatsen, etc) kunt u Tonit tijdens kantooruren 8.30 – 17.00 bereiken via 073-6430419 of per email via service@tonit.nl

Dit verzoek zal via de planning in behandeling worden genomen en in overleg met u gepland worden. De kosten hiervoor zullen in rekening worden gebracht op basis van uurtarief met een minimum van een kwartier. Binnen deze SLA krijgt gebruiker een korting van 15% op het standaard uurtarief.