



Service & Licence Agreement

Weten waar u aan toe bent

Precal staat bekend als een buitengewoon gebruiksvriendelijk programma, maar toch zullen er altijd bepaalde vragen overblijven. Als u er even niet uitkomt staat de supportafdeling van Prodlist Software voor u klaar om u te assisteren. Hiermee voorkomt u dat vragen binnen uw organisatie blijven zweven waardoor de efficiëntie terugloopt. De Prodlist supportafdeling zorgt ervoor dat u zich vooral met uw primaire processen kunt blijven bezighouden.

Om goede support te bieden is een uiterst stabiel en betrouwbaar product niet voldoende. Minstens zo belangrijk is een efficiënte en klantgerichte supportorganisatie. Graag willen wij met onze consultants proberen iedere vraag zo snel mogelijk te beantwoorden. Om adequater te kunnen reageren op uw vragen, wensen en problemen met betrekking tot Precal hebben we duidelijke procedures opgesteld. Deze procedures hebben wij helder, overzichtelijk en meetbaar gedefinieerd in een Service & Licence Agreement (SLA).

Enkele specificaties:

- Met het Service & Licence Agreement bieden wij u de zekerheid dat u ook daadwerkelijk krijgt waar u voor betaalt.
- Gedetailleerde omschrijving van wat beide partijen van elkaar verwachten.
- U heeft elk jaar de keuze of u het Service & Licence Agreement met Prodlist Software wilt verlengen.
- U ontvangt een uniek klantgebonden e-mail adres waarmee u alle zaken met betrekking tot Precal snel kunt melden.



Voordelen:

- Prodlist is een betrouwbare partner waar u op kunt rekenen, nu én in de toekomst.
- U weet precies wat u van ons mag verwachten zodat u nooit voor onaangename verrassingen komt te staan.
- Met het Service & Licence Agreement krijgt u altijd optimale ondersteuning op de door u aangeschafte software.



Business Solutions



Consultancy Services



Education

Waarom een SLA?

Een SLA is een overeenkomst tussen de klant en Prodlist Software over de kwaliteit en de beschikbaarheid van onze services. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten. Wij bieden u met het Service & Licence Agreement de zekerheid dat u ook daadwerkelijk krijgt waar u voor betaalt. Het gaat Prodlist Software niet alleen om het oplossen van plotseling optredende problemen, maar zeker ook om het pro-actief beheren (controleren en signaleren) van de situatie bij onze klanten. Op deze manier kunnen wij ons service level op het niveau houden dat u van ons mag verwachten.

Inhoud Service & Licence Agreement

In het SLA staat gedetailleerd beschreven wat beide partijen van elkaar verwachten. U kunt eruit afleiden of extra kosten in een later stadium te rechtvaardigen zijn. Zo vermeldt een SLA om wat voor producten en diensten het gaat, het niveau van dienstverlening en de randvoorwaarden waaronder geleverd wordt. Ook de procedures staan erin genoemd. Bijvoorbeeld wat te doen bij storingen of wanprestaties. Tenslotte geeft het SLA aan hoe bepaalde zaken gecommuniceerd dienen te worden. Al onze klanten ontvangen een uniek klantgebonden e-mailadres waarmee u alle zaken met betrekking tot Precal snel kunt melden.

Conform deze vooraf gedefinieerde verantwoordelijkheden willen wij voor u, op een begrijpelijke manier, de door ons te leveren services verduidelijken zodat dat u niet voor onaangename verrassingen komt te staan. Gezien de enorme groei van onze klantenkring de laatste paar jaar, is deze formalisering noodzakelijk gebleken. Doen wat we beloven is het statement waarmee Prodlist de afgelopen jaren groot succes heeft geboekt. De nazorg is dé toegevoegde waarde aan onze oplossing. **Prodlist Software wil een aanbieder zijn die z'n afspraken nakomt!**

Duur van het SLA

Het contract treedt in werking op het moment van ondertekening en wordt aangegaan voor minimaal één jaar. Het bedrag voor Onderhoud en Support is een vast percentage van de aangeschafte software dat jaarlijks verrekend wordt. Het SLA dient hiervoor extra ondertekend te worden. Verder zijn aan het SLA zelf **geen extra kosten** verbonden. U bent uiteraard vrij om het SLA (en daarmee het door u te ontvangen service en onderhoud) eventueel op te zeggen.

