

Pilvi-palvelu sopimuksen LIITE 2: Pilvi-palvelun palvelutasokuvaus 09.2017**Tuetut Casion kassa-mallit**

Casio V-R200 with Android 4.2 and Premium/ERA 2.1

Casio V-R7100 with Android 4.2 and Premium/ERA 2.1

Jari Ahola Oy:n (myöh, Toimittaja) Pilvi -palvelu (jäljempänä Palvelu) on Internetin välityksellä käytettävä palvelu, joka on integroitu toimittajan maahantuomaan Casion kassa-järjestelmiin. Palvelun avulla voidaan hallita ja automatisoida myyntitietoja sekä asiakastietoa. Tietoa voidaan tarkastella ja esittää useasta eri näkökulmasta. Palvelu on käytettävissä 24/7/365 pois lukien huoltokatkokset ja mahdolliset vika- ja force majeure -tilanteet.

Palveluun kirjaututaan Internet-selaimella käyttäjäkohtaisilla tunnuksilla. Käyttäjän tunnistukseen käytetään käyttäjätunnusta ja salasanaa. Asiakkaan käyttäjien lisäksi, asiakkaan tietoihin ja palvelun taustajärjestelmien ylläpitoon on pääsy vain nimetyillä toimittajan (tai toimittajan yhteistyökumppanien) henkilöillä. Ongelmatilanteissa virheistä ilmoitetaan sähköpostitse, soittamalla toimittajan asiakastukeen tai ottamalla yhteys nimettyyn toimittajan yhteyshenkilöön.

Asiakastuen yhteystiedot:

Puhelin: 0600 123 56

Sähköposti: huolto@jariahola.fi

Palveluaika: arkipäivisin ma–pe klo 9–16

Puhelintuen palvelukieli on suomi ja englanti. Sähköpostituen palvelukielet ovat suomi ja englanti.

Ohjeet tukipyynnön ilmoittamiseen

Jotta asiakastuki voi ratkaista tukipyynnön mahdollisimman tehokkaasti, tulee tukipyynnöjä koskevassa viestinnässä huomioida oheinen ohjeistus:

- Katso aihetta koskevat kohdat palvelun ohjeista.
- Selvitä asiakastietosi (asiakasnumero, käyttäjätunnukset).
- Ongelman yksityiskohdat, esimerkiksi millaisen virheilmoituksen saatte ja kuinka virhe voidaan toistaa. Jos ruutukaappauksia on saatavilla, lähetäthän ne tukipyynnön mukana.
- Kuvaus ongelman esiintymistiheydestä ja ennustettavuudesta (kuinka usein virhe esiintyy)
- Kuvaus ongelman vaikutuksista (Vaikuttaako se esimerkiksi kaikkiin kassapäätteisiin)

Lähetettäessä tukipyyntö sähköpostitse, se ohjautuu palvelujonoon ja tulee käsittelyyn seuraavana vapaana olevalle tuen jäsenelle. Toimittaja pyrkii ratkaisemaan ongelmatilanteet mahdollisimman nopeasti. Mikäli ongelmatilanne todetaan haastavaksi, se kanavoidaan tukipyynnönä eteenpäin ohjelmiston valmistajalle. Kun tukipyyntö on ratkaistu, se suljetaan ja Asiakasta informoidaan tukipyynnön ratkaisusta viipymättä. Toimittaja ei vastaa kolmannen osapuolen sovellusten järjestelmävirheistä tai niiden korjaamisesta.