

Algemene Dienstbeschrijving

CAPESTONE PRIORITY



Inhoudsopgave

1. Introductie Capestone Priority	3
2. Business Rules	4
3. Inhoud Capestone Priority	5
3.1 Tarieven Capestone Priority	5
4. Kantoortijden en verantwoordelijkheden	7
4.1 Kantoortijden	7
4.2 Feestdagen	7
4.3 Verantwoordelijkheden Capestone	7
4.4 Verantwoordelijkheden opdrachtgever	8

1. INTRODUCTIE CAPESTONE PRIORITY

De missie van Capestone is om complexe technologie eenvoudig toegankelijk te maken voor onze partners. Dit doen we door kennis, expertise en waarde toe te voegen aan onze producten en diensten. Daarnaast zorgen we ervoor dat we snel en direct beschikbaar zijn. Service met een hoofdletter S!

Bij Capestone profiteert u altijd van Premium Support. Onze support afdeling beschikt over zeer specialistische kennis op het gebied van 4G/5G mobiele internetoplossingen. Wenst u nog meer maatwerk dan bieden wij met Capestone Priority additionele service bovenop onze Premium dienstverlening. Hiermee kunt u nog meer service van Capestone verwachten en ontvangt u de hoogste prioriteit waardoor u een nog betere dienstverlening kan leveren aan uw klant of klantengroep.

Welke voordelen biedt Capestone met deze service;

Ontzorgen: door het afnemen van Capestone Priority wordt u volledig ontzorgt en ondersteunt bij het in gebruik nemen en onderhouden van uw vloot van IoT en 5G devices en connectiviteit. Door gebruik te maken van deze dienstverlening kunt u erop vertrouwen dat u ten alle tijden gebruik kunt maken van onze expertise zodat de uptime van uw oplossing zo hoog mogelijk is.

Volledig IoT aanbod: partners verwachten steeds meer van een distributeur en service provider. Door gebruik te maken van Capestone Priority kunt u uw klant een totaalaanbod leveren, van hardware, connectiviteit, support en change management waardoor u uw klanten beter kunt bedienen, de kans op het winnen van projecten wordt vergroot en u zich kunt onderscheiden van de concurrentie.

Optimaliseren van rendement: door het uitbesteden van deze gespecialiseerde diensten kunt u zich focussen op uw core business en hoeft u niet onnodig te investeren in het aantrekken of opleiden van personeel. Bovendien voegt extra waarde toe aan uw klantaanbod en vergroot uw marge.

Time-to-market: profiteer van een korte time to market door binnen no-time honderden of enkele duizenden routers, trackers of gateways te activeren en configureren, geheel naar wens en of maat.

Kostenbesparing: Kostenbesparing: doordat de leverstraat van Capestone geoptimaliseerd is nemen wij u veel tijd uit handen. U bespaart aanzienlijk op kosten van uw eigen medewerkers en engineers, soms tot wel 75%.

Maatwerk: stel samen met onze IoT engineers een configuratie op maat vast die past bij uw organisatie en uw toepassing. Maak gebruik van onze ervaringen, kennis van de producten & diensten van beproefde oplossingen en laat Capestone deze configuratie voor of namens u implementeren.

2. BUSINESS RULES

- Capestone Priority is mogelijk op producten die Capestone in het portfolio heeft en wordt altijd geregistreerd op het IMEI nummer van een apparaat.
- U kunt Capestone Priority bestellen in combinatie met nieuwe producten alsook op eerder aangeschafte producten bij Capestone.
- Aanpassingen in de configuratie na implementatie worden altijd gedaan naar redelijkheid van de eerder afgenomen configuratie.
- Maandelijks Support/Customer Success Manager call geldt bij een minimale afname van 15 stuks Priority Support Packages.
- Bij afname van Capestone Priority krijgt u toegang tot onze Priority Supportdesk. Het bijbehorende e-mailadres priority@capestone.com mag onbeperkt gebruikt worden. Indien de vraag gekoppeld is aan een Capestone Priority device.
- Capestone heeft de mogelijkheid bij aanmelding van een RMA waar Capestone Priority op afgesloten is, direct een vervangend (tijdelijk) device op te sturen. Dit device kan een ander merk / model zijn dan het device waarop Capestone Priority is afgesloten..
- Vervanging van devices welke door de vendor/leverancier EOL worden verklaard valt niet onder Capestone Priority
- De geldigheid van een Capestone Priority is gekoppeld aan een contractperiode. Deze start op de factuurdatum en eindigt automatisch aan het einde van de looptijd.

3. INHOUD CAPESTONE PRIORITY

Capestone Priority is beschikbaar voor de periode van 1 jaar met de mogelijkheid tot verlenging van 1 jaar en kennen de volgende inhoudelijke elementen.

Capestone Priority	Inhoud
Eigen Customer Success Manager	X
Executive Engineer	X
Responsetijd: < 2 uur	X
Mogelijkheid tot Remote Support via Anydesk	X
Dedicated e-mailadres: priority@capestone.com	X
Vergelijkbaar leendevise bij aanmelding RMA	X
Instellen APN	X
Plaatsen van SIM kaart *	X
Firmware upgrade	X
Instellen SSID-naam en wachtwoord	X
Configuratie WiFi	X
Configuratie Security policy	X
Configuratie LAN/WAN	X
Configuratie VPN	X
Instellen alerts, triggers & data caps in router & SIM management portal *	X
Aanpassen router configuratie na implementatie	X
Aanpassen SIM configuratie na implementatie	X
Aanpassen van alerts, triggers & data caps in router management	X
Aanpassen van alerts, triggers & data caps in SIM management	X
Firmware upgrades op aanvraag	X
25% korting op installatie uurtarief en 25% korting op trainingen op locatie	X

* Indien afgenomen bij Capestone

3.1 Tarieven Capestone Priority

Premium Support Packages opties	Prijs per stuk
Capestone Priority – 12 maanden	€ 35
Verlenging Capestone Priority – 12 maanden	€ 25

4. KANTOORTIJDEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

4.1 Kantoortijden

Dag	Kantoortijden
Zondag	-
Maandag	08:30 – 17:30 uur
Dinsdag	08:30 – 17:30 uur
Woensdag	08:30 – 17:30 uur
Donderdag	08:30 – 17:30 uur
Vrijdag	08:30 – 17:30 uur
Zaterdag	-

4.2 Feestdagen

Op officiële feestdagen is Capestone niet bereikbaar. Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koninginnedag/Koningsdag
- 5 mei (indien dit landelijk bepaald is)
- 1e en 2e Pinksterdag
- 1e en 2e Kerstdag

In dit hoofdstuk wordt de tussen betrokken partijen met betrekking tot deze dienst nader vastgelegd.

4.3 Verantwoordelijkheden Capestone

Capestone is verantwoordelijk voor:

- Het eventueel transporteren van de producten vanuit een Capestone magazijn naar de leverstraat van Capestone.
- De configuratie van de hardware, data connectiviteit en eventueel de remote management portalen die beschikbaar zijn bij de specifieke dienst van de gekozen producten.
- Het veilig verpakken van de producten.
- Verzenden van producten naar het opgegeven adres van de opdrachtgever.

De algemene voorwaarden van Capestone B.V. zijn van toepassing op deze Dienst.

4.4 Verantwoordelijkheden opdrachtgever

- Het plaatsen van een PO (Purchase Order) voor een specifieke Premium Support Package bij Capestone aan orders@capestone.com
- Het tijdig en accuraat aanleveren van de benodigde gegevens aan Capestone.
- Het contact en contract met de klant of eindgebruiker(s).
- Het toewijzen van een vast aanspreekpunt of projectmanager zodat de geboden Dienst door Capestone zo optimaal mogelijk geboden kan worden.
- Eventuele wijzigingen tijdig aan Capestone doorgeven.
- Aangeven van aflever- en factuuradres.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over Capestone Priority?

Neem dat contact op met onze Support Engineers via het nummer +31 (0) 85 111 0838.

Bedrijfsgegevens

Capestone BV

Haagse Schouwweg 6
2332 KG Leiden

+31 (0) 85 111 0838
support@capestone.com

KVK: 17252210