

PAKIPOINT OÜ

Teenuste lubatud kvaliteedinõuded ja SLA

Käesolev dokument on kinnitatud Pakipoint OÜ juhatuse poolt 01.10.2015 ja kehtib koos kõigi sõlmitud Pakipoint OÜ Teenuslepingutega

1 TEENUSTE TEHNILINE KÄTTESAADAVUS (SLA)

- 1.1. Teenindaja tagab et Pakipointi infosüsteem on Tellijale info vastuvõtmiseks ja Tellimuse haldusteenuse tegevuste tegemiseks kättesaadav 99.9% ajast.
- 1.2. Pakipoint ei tohi olla tööajal (tööpäevadel 9:00 – 19:00 Ida-Euroopa aja järgi) korraga maas kauem kui 30 minutit, ning töövälisel ajal kauem kui 1 tund.
- 1.3. Teenindajal on lubatud teha jooksvalt tehnilisi katkestusi ja tarkvarauuendusi tingimusel, et süsteem ei ole maas kauem kui 3 minutit. Pikematest plaanilisest katkestusest peab Teenindaja teavitama Tellijat vähemalt 6 tundi ette, v.a. kui tegu ei ole kiireloomulise turvaparanduse sisse viimisega.
- 1.4. Teenuste kättesaadavuse probleemide alla ei käi probleemid Tellija kasutatava Internetiühendusega või seadmetega. Tellija ise vastutab, et tema kasutatavad seadmed ja võrguühendus on sobivad Teenuste kasutamiseks.
- 1.5. Juhul kui Teenindaja ei täida ükskõik millist siin loetletud tehnilist SLA kohustust, on Tellijal õigus nõuda Teenindajalt leppetrahvi kuni 10% ulatuses oma jooksva kuu Teenindajale makstavast tasust (v.a. Kullerteenuse hinnad) iga rikkumise kohta.

2 PAKENDAMISTEENUSE TÄHTAJAD (PAKENDAMISTEENUSE PUHUL)

- 2.1. Kogu komplekteerimise, pakendamise ja sorteerimise protsess alates Lepingu Lisa 8 Punktis 3.2. toodud tingimuste täitmisest (Saadetise pakkejärjekorda panemisest) kuni Paki pakendamiseni tohib võtta aega:
 - 2.1.1. Kui Pakendamisteenus üldtingimuste Punktis 3.2. toodud tingimused on täidetud tööpäeval enne kella 13.00, peab Pakk olema pakendatud ja Kulleri kaupa sorteeritud jooksva päeval kell 16.30.
 - 2.1.2. Kui Pakendamisteenus üldtingimuste Punktis 3.2. toodud tingimused on täidetud tööpäeval peale kella 13.00, peab Pakk olema pakendatud ja Kulleri kaupa sorteeritud järgmisel tööpäeval kell 16.30.
 - 2.1.3. Teenus peab vastama etteantud ajalisele tähtajale 99% Müügitellimustest.
- 2.2. Juhul kui Teenuse vastavus ajalisele tähtajale on alla 99%, siis peab Teenindaja maksma trahvi 0,5 Eurot iga hilinenud paki pealt, mis jääb alla ajalise tähtaja.

3 PAKENDAMISTEENUSE KVALITEEDINORMID (PAKENDAMISTEENUSE PUHUL)

- 3.1. Pakkides peab olema Saadetisele vastavad õige SKU koodiga kaubad 99,5% Pakkidest.
- 3.2. Selle arvestuse sisse ei käi Saadetised, mis on pakendatud valesti põhjusel, et Tellija on edastanud Müügitellimusega teistsuguse Tootekoodi, kui tegelikult lattu tarnitud Kaubal olev kood või ilma koodita saabunud kaupade puhul on Tellija andnud Teenindajale vale info, mis Tootekood mingile tootele peale panna.
- 3.3. Teenindaja peab Kesklaost sorteerima õigele Kullerile esimesel katsel 99,5% Pakkidest.
 - 3.3.1. Selle arvestuse sisse ei käi Pakid, mille kohta on Tellijalt laekunud vigane Müügitellimuse Tarnemeetodi või Kliendi aadressandmete info, mille Tarnemeetodi või Aadressandmete infot on Tellija muutnud, ilma et oleks seda infot Pakipointis korrektselt uuendanud, või muutis infot pärast seda, kui saadetis oli juba pakendatud..
- 3.4. Juhul kui Teenus ei vasta Punktides 3.1-3.2 toodud kvaliteedinormidele, on Tellijal õigus nõuda Teenindajalt Leppetrahvi kuni 5 Eurot iga kvaliteedinormi ületanud Paki eest, kuid mitte rohkem kui 50% Pakis olema pidanud kauba väärtusest ning Teenindaja kannab ka valesti saadetud kauba tagastuse pakikaardi kulu..

Kinnitatud 01.10.2015

Alar Ehandi
juhataja
Pakipoint OÜ