

# Affärsutvecklingstjänst team – beskrivning av tjänst DL Prime

Business evolution service team – service description

## 1. Beskrivning av Tjänsten

Affärsutvecklingstjänsten är en tjänst som används för att stödja och främja Kundens affärsverksamhet i webbutiken och i specialaffärer. Tjänsten hörnstenar är affärsrådgivning, teknisk experttjänst, uppdatering av webbutikens grafiska profil och butikens villkor, webbutikens produktutveckling och kontinuerliga uppdateringar. Med hjälp av tjänsten säljer Kunden mer till lägre kostnader, har ständigt tillgång till den nyaste konkurrenskraftiga tekniken och till råd av de främsta experterna i branschen. Alla dessa tjänster produceras till ett fast pris och på så sätt kan Kunden transparent och enkelt budgetera kostnader.

## 2. Tjänstens innehåll

Affärsutvecklingstjänsten omfattar flera olika tjänster som beskrivs nedan.

### 2.1. Produktutveckling och kontinuerliga uppdateringar av webbutiken

Mot en månadsavgift från kunderna upprätthåller Leverantören ett programmeringsteam som utvecklar Programvara för webbutiker (nedan kallade webbutiker). Leverantören uppdaterar de nya egenskaperna i Kundens webbutik baserat på vilka licenser Kunden har skaffat sig.

Leverantören utvecklar webbutiken på grundval av kundernas önskemål samt branschens allmänna och egna innovationer. Detta utvecklingsarbete är i regel allmänt utvecklingsarbete som betjänar alla kunder eller hela branschen. Leverantören beslutar om vilka egenskaper som genomförs och underhålls i webbutiken.

Leverantören kan utveckla även nya licenser för webbutiken som är belagda med tilläggsavgift och inte ingår i tjänsten. Anslutningar till tredje parts programvara kostar vanligtvis också extra.

Leverantörens webbbutiksplattform möjliggör mycket smidig uppdatering av nya egenskaper till Kunden. Vanligen behövs inte underhållsstopp. På så sätt uppdateras nya förbättringar i Kundens webbbutiker i takt med att de blir färdiga. Stora resurser behöver inte heller reserveras kundspecifikt, utan alla kunder kan betjänas likvärdigt och smidigt.

Med hjälp av ständiga uppdateringar är Kundens webbbutik ständigt på toppen av utvecklingskurvan.

## 2.2. Förnyelse av webbbutikens grafiska profil och granskning av inställningar

Produktutvecklingstjänsten producerar kontinuerligt nya funktioner för Webbutiken som uppdateras för kunden. Implementeringen av dessa tekniska funktioner har säkrats genom en granskningstjänst som ingår i tjänsten.

Granskningen av inställningarna genomförs tillsammans med Kunden. I samband med granskningen granskas butikens allmänna funktioner och villkor, butikens innehåll samt användningen av egenskaper och verktyg. Målet är att öka Kundens försäljning och minska Kundens kostnader.

Med grafisk förnyelse avses en större grafisk uppdatering av Webbutiken som utförs av leverantören. I detta sammanhang granskar Leverantören inställningarna för användargränssnittet, ändrar utseendet på butikens användargränssnitt och uppdaterar innehållsbannrarna. Antalet bannrar som omfattas av tjänsten per uppdatering är begränsat till 15 bannrar. Efter den grafiska förnyelsen kommer Webbutiken att se ny ut. Med hjälp av tjänsten föråldras inte butikens utseende, utan företagets image förblir fräsch hela tiden.

En kontroll av användningen av webbbutikens inställningar och egenskaper samt förnyelse av det grafiska utseendet ingår i tjänsten en gång var 18:e månad.

Alla tjänster kan även beställas mot separat debitering.

## 2.3. Affärsrådgivning

Leverantören erbjuder kontinuerlig hjälp av webbbutiksexperten för att utveckla kundens affärsverksamhet på webben. Tjänsten innehåller konkreta utvecklingsidéer kring användning av Webbutiken, servicevillkor, samarbetspartner och tilläggstjänster av tredje

parter samt analys. Tjänsten levereras på distans per telefon och inkluderar inte dokumentation eller uppdrag från kunden som inte omfattas av tjänsten i avsnitt 2.5.

Alternativt kan Tjänsten även verkställas i Leverantörens utrymmen. Härmed ingår en representant för Leverantören på plats.

Tjänsten genomförs utgående från Kundens supportförfrågan, men Leverantören kan också ta initiativ i Kundens riktning.

## 2.4. Kvalitetssäkringsplattform

Som del av Affärsutvecklingstjänsten erbjuder Leverantören en kvalitetssäkringsplattform. I kvalitetssäkringsplattformen upprätthålls en infrastruktur som motsvarar infrastrukturen i Kundens Webbutik där man testar nya egenskaper, utseenden och övriga funktionaliteter. På detta sätt kan dessa granskas i samband med större versionsuppdateringar eller en förnyelse av butikens grafiska profil innan Webbutiken publiceras på Kundens webbadress. Kvalitetssäkringsplattformen minskar felen och skapar säkerhet, särskilt för större webbbutiker.

## 2.5. Teknisk experttjänst

Teknisk experttjänst inkluderar olika tjänster av Leverantörens tekniska experter mot fast månadsavgift.

Den Tekniska experttjänsten är avsedd som stödtjänst för Leverantörens programvara. Med program avses Kundens aktuella Webbutik som levererats av Leverantören. Den Tekniska experttjänsten täcker inte tredje parters program, arbeten med anknytning till dessa eller delar av Leverantörens program, till vilka Kunden inte skaffat användarrätt.

Leverantören kan även vidta förutseende åtgärder i samband med genomförandet av Teknisk experttjänst. Experttjänstens karaktär baserar sig emellertid på Kundens egenkontroll samt serviceförfrågningar. Experttjänsten är inte heller allmänt ADB-stöd utan begränsas enligt denna beskrivning av tjänster.

Arbeten som inte hör till den Tekniska experttjänsten debiteras enligt Leverantörens aktuella prislista.

Här följer exempel på stödtjänster som ingår i Teknisk experttjänst. I stort omfattar tjänsten normalt supportarbete för användning av systemet:

- Utredning av störningar i webbutiken
- Korta distanskurser för Kundens utsedda huvudanvändare
- Rätt att delta i Leverantörens webinarium
- Utredningsarbeten kring webbutikens användning
- Korta rådgivningstjänster angående användningen av webbutiken
- Ändringar av betalningsätt i Webbutiken
- Ändringar av leveransätt i Webbutiken
- Felsökning av Webbutikens programvara
- Anslutning av tilläggfunktioner till Webbutiken
- Ändringar av inställningar i Webbutiken

Den tekniska experttjänsten innehåller inga andra tjänster än de som nämnts i denna beskrivning av tjänster.

Kunden kan behöva även andra tjänster, såsom olika kurs- och underhållstjänster samt serverutrymme. Kunden kan beställa dessa Tjänster separat.

En ändring eller uppdatering av helhetssystemets komponenter kan kräva uppgraderingar/ändringar av helhetssystemet och/eller driftsmiljön. Den tekniska experttjänsten täcker till exempel inte kostnaderna för databaslicenser eller andra tjänsteproducenter, trots att de skulle behövas för underhåll av tjänsten.

Det bör noteras att ändringar i Webbutiken kan kräva åtgärder i Kundens ERP-miljö. Kostnaderna för dessa omfattas inte av detta avtal och sköts av kunden.

För att förtydliga saken finns här några exempel på vad som inte ingår i den Tekniska experttjänsten:

- Arbeten och råd, som inte har att göra med Leverantörens programvara
- Utrednings- och utvecklingsarbete inom programvaruutveckling
- Konstruktion eller inmatning av innehåll
- Arbeten för att utvidga systemet eller dess egenskaper
- Reparationsarbeten på grund av att systemet missbrukats
- Utredningsarbeten om tredje parters tjänster och programvara
- Underhållsarbeten för anslutningar eller tillägg
- Kund- och produktexport
- Ändringar i Webbutiken som kräver programmering

- Programvarulicenser
- Kundanpassade verktyg
- Reparationer och arbeten som definierats av Kunden. Leverantören har rätt till egna sina egna lösningar

## 2.6. Teknisk Priority-experttjänst

Om Kunden är på nivå 6 eller högre av Affärsutveckling har Kunden tillgång till Priority-experttjänst. Härmed besvaras Kundens supportförfrågningar snabbare än normalt, dock senast under följande vardag efter att förfrågan om supporttjänster skickats. För att garantera att alla supportförfrågningar går framåt behandlar Leverantören dagligen ett begränsat antal supportförfrågningar med snabbare responstid. Den övre gränsen för snabbare behandling av supportförfrågningar anges på Leverantörens [wiki-webbplats](#). Leverantören har rätt att uppdatera denna övre gräns enligt resursläge. Teamet som sköter Priority-experttjänsten jobbar separat från resten av kundtjänsten, men hjälper även till med att behandla andra kunders supportförfrågningar.

Kunder som omfattas av Priority-experttjänsten har rätt att separat inbjuda Leverantörens expert till en av Leverantören godkänd kommunikationskanal. Denna kommunikationskanal är inte avsedd att fungera som en direkt stödkanal, utan som en kanal för kommunikation av allmänna och snabba ärenden. En förteckning över kommunikationskanaler som godkänts av Leverantören finns på Leverantörens wiki-webbplats.

Kunder som omfattas av Priority-experttjänsten har rätt att få 25 % rabatt på kostnaderna för tjänsten Oma Koodari.

## 3. Tjänstens giltighet

Affärsutvecklingstjänsten beställs av Leverantören genom orderbekräftelse.

Affärsutvecklingstjänsten träder i kraft tre månader efter beställningen av Webbutiken och gäller tills vidare i 18 månaders perioder från att tjänsten trätt i kraft.

Affärsutvecklingstjänsten kan sägas upp skriftligen senast tre månader före slutet av aktuell period. Den uppsagda tjänsten avslutas när den aktuella perioden avslutas.

Om Affärsutvecklingstjänsten ersätter en tidigare motsvarande tjänst av Leverantören sägs den gamla tjänsten upp med orderbekräftelsen för denna tjänst. Om

Affärsutvecklingstjänsten ersätter en tidigare motsvarande tjänst av Leverantören observeras inte den tre månader långa ikraftträdandeperioden.

## 4. Prissättning av Tjänsten och betalningsvillkor

Affärsutvecklingstjänsten består av flera servicenivåer samt en serviceavgift som varierar beroende på serviceställe. Kunden kan förflytta sig mellan servicenivåer enligt nedanstående definitioner.

Med besök/sessioner avses antalet sessioner i Webbutiken i Google Analytics-tjänsten. Produktmängden kontrolleras i Webbutikens databas. Leverantören granskar regelbundet gränserna. Produkternas antal definieras vid granskningstidpunkten och besökarna/sessionerna enligt genomsnittsvärdet för de tre senaste månaderna.

Då Google Analytics av GDPR-skäl i framtiden kanske inte nödvändigtvis kan mäta sessioner pålitligt och vissa sessioner kanske inte loggas har Leverantören också rätt att ersätta denna indikator med en annan tillförlitlig mätmetod till exempel direkt från serverloggar.

Leverantören kan räkna en del av Kundens produkter som reservdelar. Detta avtalas separat genom ett separat omnämnande i avtalet. Dessa produkter är i allmänhet produkter med mycket få produktuppgifter som belastar systemet i mindre omfattning. Vanligen avses här reservdelar till fordon som läses in från reservdelsförteckningen. Vid beräkningen av webbutikens produktantal iaktas godkända reservdelars antal dividerat med fyra.

Den aktuella nivån definieras av det största enskilda villkor som överskridits.

### Affärsutvecklingstjänst nivå 1

Om Webbutiken har mindre än 1 000 stycken produkter eller färre än 8 000 månatliga besök/sessioner.

### Affärsutvecklingstjänst nivå 2

Om Webbutiken har över 1 000 stycken produkter eller över 8 000 månatliga besök/sessioner.

### Affärsutvecklingstjänst nivå 3

Om Webbutiken har över 2 000 stycken produkter eller över 15 000 månatliga besök/sessioner.

### Affärsutvecklingstjänst nivå 4

Om Webbutiken har över 8 000 stycken produkter eller över 30 000 månatliga besök/sessioner.

### Affärsutvecklingstjänst nivå 5

Om Webbutiken har över 30 000 stycken produkter eller över 60 000 månatliga besök/sessioner.

### Affärsutvecklingstjänst nivå 6

Om Webbutiken har över 60 000 stycken produkter eller över 150 000 månatliga besök/sessioner.

### Affärsutvecklingstjänst nivå 7

Om Webbutiken har över 100 000 stycken produkter eller över 200 000 månatliga besök/sessioner.

## 5. Övriga villkor

För att leverera Tjänsten behöver Leverantören rätt att installera Google Analytics-övervakning i webbutiken.

Användarrätt till Webbutiksprogramvara kräver en giltig Affärsutvecklingstjänst. Affärsutvecklingstjänsten är Webbutikspecifik; var och en av Kundens Webbutiker behöver en egen Affärsutvecklingstjänst.

Eftersom Tjänsten omfattar obegränsade rådgivnings- och supporttjänster har Leverantören rätt att låta bli att leverera dessa tjänster om användningen av dessa kontinuerligt överskrider gränserna för rimlig användning. Leverantören är inte heller ersättningskyldig om leveransen av tjänster fördröjs på grund av eventuell högtrafik.

För de tjänster som beskrivs i denna beskrivning av tjänster tillämpas utöver denna tjänstebeskrivning till tillämpliga delar även IT2018-avtalsvillkoren.

IT2018-avtalsvillkoren, som följs i leveranserna, har utarbetats av Finska dataförbundet rf och rekommenderas av Centralhandelskammaren. Tillämpliga villkor är de allmänna avtalsvillkoren (AAV), specialvillkoren för leveransinnehållet till tillämpliga delar (SLF, SET, SBP och SEL) och villkoren för underhåll av programvara (SUP). IT2018-avtalsvillkoren och denna beskrivning av tjänster överlämnas till Kunden som bilaga till orderbekräftelsen.

IT2018-villkoren hittar du via nedanstående länkar eller på adressen <https://goo.gl/gidrTU> eller så kan Kunden be Leverantören skicka villkoren i pappersformat genom att skicka en förfrågan till adressen [myynti@nethit.fi](mailto:myynti@nethit.fi)



Villkorens giltighetsordning:

Denna Beskrivning av tjänster

IT2018 EVT – Specialvillkor för leverans av färdigprogram

IT2018 EAP – Specialvillkor för konsult- och andra experttjänster

[IT2018 EHK – Specialvillkor för behandling av personuppgifter \(english\)](#)

IT2018 ELT – Specialvillkor för enhetsleveranser

[IT2018 EOY – Specialvillkor för underhållstjänster för programvara \(english\)](#)

[IT2018 YSE – Allmänna avtalsvillkor \(english\)](#)