

# Beskrivning av stödtjänster

## 1. Beskrivning av Tjänsten

Med stödtjänster avses olika stöd- och underhållstjänster.

## 2. Tjänstens innehåll

Stödtjänsterna beskrivs nedan. Tjänsterna är avsedda för underhåll av programvara och enheter som Leverantören levererat och gäller inte IT-miljön utanför det system som levererats till Kunden.

### 2.1. Rätt att uppdatera ERP-licensversion

Med ERP-licenser avses licenser som producerats av SKJ Systems Ltd Oy (nedan ERP-Leverantören).

Kunden och ERP-Leverantören avtalar om rätt att uppdatera ERP-licens med ett separat avtal.

ERP-helhetsprogrammet består av flera olika programfunktionaliteter, som kallas för licenser. Licenserna är specificerade i ERP-Leverantörens giltiga prislista. Kunden kan beställa olika licenser för sitt program, till vilka ERP-Leverantören utvecklar nya egenskaper mot en underhållsavgift.

ERP-programvarans rätt att uppdatera versioner täcker programvarans kontinuerliga tekniska utvecklingsarbete, där ERP-Leverantören förbättrar programvarans befintliga egenskaper. Kunden har rätt att uppdatera sitt system med dessa nya egenskaper genom att betala för rätten att uppdatera ERP-licensernas versioner. Rätten att uppdatera versioner gäller licenser för vilka Kunden har inlöst en egen användningsrätt. Rätten att uppdatera versioner omfattar inte arbeten som ERP-Leverantören eller dennas samarbetspartner levererat till Kunden. Rätten att uppdatera versioner berättigar dock Kunden att beställa ERP-Leverantörens eller dennas samarbetspartners stödtjänster.

ERP-Leverantören utvecklar program enligt kundernas önskemål, branschens allmänna innovationer samt sina egna innovationer. Detta utvecklingsarbete är i regel allmänt utvecklingsarbete som betjänar alla kunder eller hela branschen. ERP-Leverantören beslutar om vilka egenskaper som genomförs och underhålls.

ERP-Leverantören kan utveckla även nya licenser, som är belagda med tilläggsavgift. Rätten att uppdatera ERP-version gäller inga program av tredje part, trots att de skulle användas som del av det ERP-program som ERP-Leverantören levererat.

Rätten att uppdatera ERP-licensens version är samtidigt ERP-systemets användarrättighet. En obetald rätt att uppdatera ERP-licenser leder till att alla tjänster sägs upp enligt respektive tjänsts uppsägningsvillkor, eftersom uppdateringar inte kan installeras utan rätt att uppdatera versionen.

## 2.2. Supporttjänst på beställning

Supporttjänst på beställning kan användas utan separat avtal av Kunder som betalar för rätten att uppgradera ERP.

Tjänsten debiteras inte månatligen utan med timdebitering på basis av arbetstidens utfall. Timpriserna definieras i Leverantörens aktuella prislista. Tjänsten genomförs utgående från Kundens supportförfrågan och levereras enligt Leverantörens aktuella resursläge. Alla serviceförfrågningar som Kunden begär är arbetsorder för supportbeställningar.

Timdebiterade arbeten debiteras enligt påbörjad halvtimme.

### 2.2.1. Support- och jourtelefon på kontorstid

Leverantörens kontorstid är vardagar mellan kl. 8–17. Jourtjänster erbjuds under vardagar kl. 9.30–16. Kundens supportarbeten genomförs som standard under kontorstid.

### 2.2.2. Supporttjänst utanför kontorstid

Supporttjänst utanför kontorstid är separat prissatt och avviker från timdebitering under kontorstider. Individuellt supportarbete som Kunden önskas att utförs utanför Leverantörens kontorstid måste beställas och avtalas separat med Leverantören.

### 2.2.3. Supporttjänsten under helger

Supporttjänst under helger är separat prissatt och avviker från timdebitering under kontorstider. Individuellt supportarbete som Kunden önskar att utförs måste beställas och avtalas separat med Leverantören.

### 2.2.4. Jourtjänst på avvikande tider

Supportarbete som utförs utanför Leverantörens kontorstid måste beställas och avtalas separat med Leverantören. Leverantören håller telefon- och e-postjour under överlops timmar som avtalats med Kunden. Alla supportbeställningar som inkommer till telefonjouren utanför kontorstid debiteras separat enligt jourdag, antingen enligt prislistan för arbete utanför kontorstid eller för helgdagar, om inte arbetet avtalas för framtida kontorstider. För alla arbetsuppgifter som inkommer under jourtid följer emellertid expeditionsavgift för uppgiften enligt Kundens aktuella tjänster och Leverantörens aktuella prislista.

## 3. Tjänstens giltighet och fakturering

Alla tjänster debiteras enligt tjänstevillkoren och Leverantörens aktuella prislista.

Supportarbete debiteras efter att de utförts. Kundens serviceförfrågningar behandlas automatiskt som supportbeställningar.

## 4. Specialvillkor

Kunden ansvarar för sin egen IT-miljö, såsom datanätverk, datasäkerhet och säkerhetskopiering. Detta gäller även enheter och servrar som Leverantören levererat till Kunden. Tjänster med anknytning till dessa ärenden ingår inte i standardleveransen, men kunden kan sköta dem själv, beställa dem från någon annanstans eller av Leverantören.

Reklamationer om programmet behandlas enligt avtalsvillkoren.

## 5. Övriga servicevillkor

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>. På begäran kan Kunden be Leverantören skicka dessa 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 \(english\)](#)