

Jeemly tuki- ja ohjelmistopalveluiden palvelukuvaus

1. Palvelun kuvaus

Tukipalveluilla tarkoitetaan erilaisia tuki- ja ylläpitopalveluita joita toimittaja tarjoaa Jeemly kassa ja/tai verkkokaupparatkaisuun. Ohjelmistopalveluilla tarkoitetaan toimittajan toimittamaa ohjelmistokokonaisuutta ja sen käyttöoikeutta.

2. Palvelun sisältö

Jeemly tukipalveluihin sisältyy tukipalveluita sekä Jeemly verkkokaupan jatkuvia teknisiä päivityksiä. Tukipalvelut ovat tarkemmin kuvattuna alla. Palvelut ovat tarkoitettu Toimittajan ylläpidossa olevien Jeemly ohjelmistojen ja laitteiden ylläpitoa varten, eivätkä ne koske Asiakkaalle toimitetun järjestelmän ulkopuolista IT-ympäristöä.

2.1. Tukipalvelu tilauksesta

Palvelu toteutetaan Asiakkaan tukipyynnön perusteella ja toimitetaan Toimittajan kulloisenkin resurssitilanteen mukaisella aikataululla. Kaikki Asiakkaan pyytämät palvelupyynnöt ovat tukityötilauksia.

Palvelu on kuukausiveloitteinen ja lisäksi Asiakkaan palvelupyynnöistä veloitetaan seuraavan mallin mukaan:

- Tukipyynnötkohtainen kiinteä veloitus, johon sisältyy 20 minuuttia asian käsittelyä
- Yllä mainitun 20 minuutin jälkeen tuntityöveloitus toteutuneen työajan mukaan alkavan 30 minuutin erissä.

Tukipyynnön käsittelyä ovat mm. tukipyynnön kirjaaminen, selvitys ja neuvonta. Asiakasta kehoitetaan lähettämään yksi tukipyyntö per yhteydenotto. Toimittaja määrittää palvelupyynnöiden asiayhteyksien laajuudet ja pidättää oikeuden jakaa Asiakkaan laajemmat palvelupyynnöt useammaksi tukipyynnöksi. Yhdestä yhteydenotosta voi näin muodostua

useampi tukipyyntö, jolloin jokaisen tukipyynnön käsittelyyn sovelletaan yllä mainittua Tukitöiden veloitusmallia. Kuukausimasku, tukipyyntökohtainen perusmaksu sekä työtuntihinnat on määritelty Toimittajan kulloinkin voimassa olevassa hinnastossa.

2.1.1. Tuki- ja päivystyspalvelu toimistoaikoina

Toimittajan toimisto aika on arkipäivisin klo 8:00 - 17:00 välisenä aikana. Päivystyspalveluita tarjotaan arkipäivisin klo 9:30 - 16:30 välisenä aikana. Asiakkaan tilaamat tukityöt suoritetaan oletuksena toimisto aikoina.

2.1.2. Tukipalvelu toimisto aikojen ulkopuolella

Tukipalvelu toimisto aikojen ulkopuolella on hinnoiteltu erikseen ja poikkeaa toimisto aikojen tuntiveloituksesta. Toimittajan toimisto aikojen ulkopuolella suoritettavaksi toivotut yksittäiset tukityöt pitää tilata ja sopia erikseen Toimittajan kanssa.

2.1.3. Tukipalvelu pyhäpäivinä

Tukipalvelu pyhäpäivinä on hinnoiteltu erikseen ja poikkeaa toimisto aikojen tuntiveloituksesta. Pyhäpäivinä suoritettavaksi toivotut palvelupyynnöt pitää tilata ja sopia erikseen Toimittajan kanssa.

2.1.4. Päivystyspalvelu poikkeavana aikana

Päivystys aikojen ulkopuolella suoritettava puhelin- ja sähköpostipäivystys pitää tilata ja sopia erikseen Toimittajan kanssa. Toimittaja päivystää tuen puhelinta ja sähköpostia Asiakkaan kanssa sovittuina ylimääräisinä tunteina. Kaikki toimisto aikojen ulkopuoliseen puhelinpäivystykseen tulevat tukityötilaukset veloitetaan erikseen päivystys päivän mukaan, joko toimisto aikojen ulkopuolisen tai pyhäpäivän hinnaston mukaan, ellei töitä sovita tehtäväksi tulevina toimisto aikoina. Kaikista päivystyksen aikana tulevista työtehtävistä seuraa kuitenkin tehtävän käsittelymaksu Asiakkaan voimassa olevien palveluiden ja Toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

2.2. Jeemly - kassajärjestelmän / ERP tuotekehitys ja päivitykset

Jeemly kassajärjestelmän / ERP:n ylläpitomaksua vastaan Toimittaja ylläpitää ohjelmointitiimiä, joka kehittää ohjelmistoa. Asiakkaalla on oikeus päivittää uudet ominaisuudet hankkimaansa ohjelmistoon sen perusteella, mitä lisenssejä Asiakas on

hankkinut. Nämä päivitykset asiakas voi päivittää, joko itse tai tilata Toimittajan tukipalvelua päivittämään ohjelmisto.

Jos asiakkaalla on käytössään Jeemly verkkokauppa ja sen päivittäminen vaatii asiakkaan Jeemly Kassajärjestelmän / ERP päivityksen, veloitetaan nämä työt tukipalvelukäytännön mukaisesti. Päivittääkseen verkkokauppaohjelmiston Toimittaja voi tehdä nämä päivitystyöt tarvittaessa ilman asiakkaan erillistä tilausta.

Toimittaja kehittää ohjelmistoa asiakastoiveiden, alan yleisten sekä omien innovaatioiden pohjalta. Tämä kehitystyö on pääsääntöisesti yleistä kaikkia asiakkaita tai kokonaista toimialaa palvelevaa kehitystyötä. Toimittaja päättää mitä ominaisuuksia toteutetaan ja ylläpidetään. Toimittaja voi kehittää myös uusia lisämaksullisia lisenssin alaisia toimintoja, jotka eivät kuulu palveluun Toimittajalta voi sovittaessa tilata ohjelmistokehitystä erillisellä veloituksella.

2.3. Verkkokaupan tuotekehitys ja jatkuvat päivitykset

Jos asiakkaalla on käytössään Jeemly verkkokauppa, niin kuukausimaksua vastaan Toimittaja ylläpitää ohjelmointitiimiä, joka tuotekehittää Verkkokauppaohjelmistoa (jäljempänä Verkkokauppa). Toimittaja päivittää uudet ominaisuudet Asiakkaan Verkkokauppaan sen perusteella, mitä lisenssejä Asiakas on hankkinut.

Toimittaja kehittää Verkkokauppaa asiakastoiveiden, alan yleisten sekä omien innovaatioiden pohjalta. Tämä kehitystyö on pääsääntöisesti yleistä kaikkia asiakkaita tai kokonaista toimialaa palvelevaa kehitystyötä. Toimittaja päättää mitä ominaisuuksia toteutetaan ja ylläpidetään Verkkokaupassa. Toimittaja voi kehittää myös uusia lisämaksullisia lisenssin alaisia toimintoja, jotka eivät kuulu palveluun. Toimittajalta voi sovittaessa tilata ohjelmistokehitystä erillisellä veloituksella.

3. Palvelun voimassaolo ja laskutus

Palvelu ovat voimassa toistaiseksi. Molemmat osapuolet voivat irtisanoa palvelun kirjallisesti 3 kuukauden irtisanomisajalla, siten että palvelu loppuu seuraavaan täyden 3 kuukauden jakson loppuun.

Kaikki palvelut veloitetaan palveluehtojen ja Toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Tukipyynnöt veloitetaan kuukausittain. Asiakkaan palvelupyynnöt käsitellään automaattisesti tukityötilauksina.

Kaikkiin laskuihin lisätään laskutuslisä.

Kaikkien palveluiden ja ohjelmistojen tarjoaminen voidaan lopettaa Toimittajan puolesta välittömästi asiakkaan maksamattomien laskujen johdosta.

4. Erityisehtoja

Asiakas on vastuussa omasta IT-ympäristöstään, kuten tietoverkot, tietoturva ja varmuuskopiointi. Tämä koskee myös Asiakkaalle Toimittajan toimittamia laitteita ja palvelimia. Perustoimitukseen ei kuulu näihin asioihin liittyviä palveluita, vaan Asiakas voi hoitaa ne itse, tilata ne muualta tai Toimittajalta.

Ohjelmiston toimintaan liittyvät reklamaatiot käsitellään sopimusehtojen mukaisesti. Kaikki välilliset vahingot on suljettu pois Toimittajan vastuulta.

Hintoihin tehtävät muutokset tulee ilmoittaa vähintään kuukautta ennen niiden voimaan tuloa.

5. Muut palveluehdot

Tässä palvelukuvauksessa kuvattuihin palveluihin sovelletaan tämän palvelukuvauksen lisäksi soveltuvilta osin IT2018 sopimusehtoja. Noudatamme toimituksissamme Tietotekniikan liitto ry:n laatimia ja Keskuskauppakamarin suosittelemia IT2018 sopimusehtoja. Sovellettavat ehdot ovat aina käytettävä Yleiset Sopimusehdot (YSE), erityisehdot toimitussisältöön soveltuvin osin (EVT,EAP,EHK ja ELT), sekä ohjelmiston ylläpidon ehdot (EOY). IT2018 sopimusehdot ja tämä palvelukuvaus on luovutettu Asiakkaalle tilausvahvistuksen liitteenä. IT2018 ehdot löytyvät alla olevien linkkien lisäksi osoitteesta: <https://goo.gl/gidrTU>. Vaihtoehtoisesti Asiakas voi pyytää toimittajaa lähettämään ehdot paperisena lähettämällä pyynnön sähköpostiin myynti@nethit.fi

Pätemisjärjestys:

Tämä Palvelukuvaus

IT2018 EVT – Erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista

IT2018 EAP – Erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista

IT2018 EHK – Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä

IT2018 ELT – Erityisehtoja laiteoimituksista

IT2018 EOY – Erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista

IT2018 YSE – Yleiset sopimusehdot