

Jeemly tukipalveluiden palvelukuvaus

1. Palvelun kuvaus

Tukipalveluilla tarkoitetaan erilaisia tuki- ja ylläpitopalveluita.

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. Verkkokaupan tuotekehitys ja jatkuvat päivitykset

Asiakkaiden 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 Verkkokauppaan myös uusia lisämaksullisia lisenssin alaisia toimintoja, jotka eivät kuulu palveluun. Myös liittymät kolmansien osapuolien ohjelmistoihin ovat yleensä lisämaksullisia. Toimittajan verkkokauppa-alusta mahdollistaa uusien ominaisuuksien päivittämisen Asiakkaalle erittäin ketterästi. Useimmiten huoltokatkoksia ei tarvita. Näin ollen Asiakkaan Verkkokauppoihin päivitetään uusia parannuksia sitä mukaa kun niitä valmistuu. Suuria resursseja ei myöskään tarvitse varata asiakaskohtaisesti, vaan kaikkia asiakkaita voidaan palvella tasapuolisesti ja ketterästi.

Jatkuvien päivitysten avulla Asiakkaan Verkkokauppa on jatkuvasti kehityskaaren huipulla.

2.2. Tukipalvelu tilauksesta

Tukipalvelu tilauksesta on Asiakkaan käytettävissä, kun muut Toimittajan ylläpitämään järjestelmään ja toimittamiin palveluihin liittyvät Asiakkaan laskut ovat kussakin kuussa maksettu.

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. Kuukausi- ja tuntihinnat on määritelty Toimittajan kulloinkin voimassa olevassa hinnastossa.

2.2.1. 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 toimistoaikoina.

2.2.2. Tukipalvelu toimistoaikojen ulkopuolella

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

2.2.3. Tukipalvelu pyhäpäivinä

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

2.2.4. Päivystyspalvelu poikkeavana aikana

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

3. Palvelun voimassaolo ja laskutus

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

Tukipyynnöt veloitetaan kuukausittain niiden suorituksen jälkeen kuukauden vaihteessa. Laskuihin lisätään laskutuslisä. Asiakkaan palvelupyynnöt käsitellään automaattisesti tukityötilauksina.

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.

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 soveltuvien 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/qidrTU>. 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 laitetoimituksista

IT2018 EOY – Erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista

IT2018 YSE – Yleiset sopimusehdot