

Liiketoiminnan kehittämispalvelu tiimi - palvelukuvaus DL Prime

Business evolution service team - service description

1. Palvelun kuvaus

Liiketoiminnan kehittämispalvelu on palvelu, jonka avulla Asiakkaan liiketoimintaa tuetaan ja edesautetaan Verkkokaupassa sekä kivijalkamyymälöissä. Palvelun kulmakivet ovat liiketoimintaneuvonta, tekninen asiantuntijapalvelu, Verkkokaupan graafisen ilmeen ja kaupan ehtojen tuoreutus, Verkkokaupan tuotekehitys sekä jatkuvat päivitykset. Palvelun avulla Asiakas myy enemmän pienemmillä kuluilla, Asiakkaalla on jatkuvasti uusin kilpailukykyinen teknologia sekä alan parhaiden asiantuntijoiden neuvot käytettävissään. Nämä kaikki palvelut tuotetaan kiinteällä hinnalla ja näin Asiakkaan kulujen budjetointi on läpinäkyvää ja helppoa.

2. Palvelun sisältö

Liiketoiminnan kehittämispalvelu sisältää useita erilaisia palveluita, jotka ovat kuvattu alla.

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 lisensoijalla 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. Verkkokaupan graafisen ilmeen uudistus ja asetusten tarkistus

Tuotekehityspalvelu tuottaa Verkkokauppaan jatkuvasti uusia ominaisuuksia, jotka päivitetään Asiakkaalle. Näiden teknisten ominaisuuksien käyttöönotto on varmistettu palveluun kuuluvalla tarkastuspalvelulla.

Asetusten tarkastus suoritetaan yhdessä Asiakkaan kanssa. Tarkastuksen yhteydessä suoritetaan kaupan yleisten toimintojen ja kaupan ehtojen tarkistus, kaupan sisällöllinen tarkastus sekä ominaisuuksien ja työkalujen käytön tarkastus. Tavoitteena on kasvattaa Asiakkaan myyntiä ja pienentää Asiakkaan kuluja.

Graafisella uudistuksella tarkoitetaan Toimittajan suorittamaa laajempaa graafista päivitystä Verkkokauppaan. Tässä yhteydessä tarkistetaan käyttöliittymän asetukset, muutetaan kaupan käyttöliittymän ulkoasua sekä päivitetään sisältöbannerit. Palvelun piiriin kuuluvien bannereiden määrä per päivitys on rajattu 15 banneriin. Graafisen uudistuksen jälkeen Verkkokauppa on ulkoasultaan kuin uusi. Palvelun avulla kaupan ilme ei pääse vanhenemaan vaan yrityskuva pysyy koko ajan tuoreena.

Verkkokaupan asetusten ja ominaisuuksien käytön tarkastus sekä graafisen ilmeen uudistus kuuluu palveluun kerran 18 kuukauden jaksoa kohden.

Kaikkia palveluita on mahdollista tilata lisää erillisellä veloituksella.

2.3. Liiketoimintaneuvonta

Toimittaja tarjoaa kokeneiden verkkokauppa-asiantuntijoiden jatkuvan avun Asiakkaan verkkoliiketoiminnan kehittämiseksi. Palvelu sisältää konkreettisia kehitysideoita Verkkokaupan käyttöön, sisältöön, palveluehtoihin, yhteistyökumppaneihin ja kolmansien osapuolien lisäpalveluihin sekä analytiikka-analysointia. Palvelu toteutetaan etänä puhelimitse eikä sisällä dokumentointia tai asiakkaan antamia tehtävänantoja, jotka eivät kuulu kohdan 2.5 palvelun piiriin. Vaihtoehtoisesti palvelu voidaan toteuttaa myös Toimittajan tiloissa. Tällöin palvelu sisältää yhden Toimittajan paikalla olevan asiantuntijan.

Palvelu toimitetaan Asiakkaan palvelupyynnön perusteella, mutta Toimittaja voi myös tehdä aloitteen Asiakkaan suuntaan.

2.4. Laadunvarmistusalusta

Toimittaja tarjoaa osana Liiketoiminnan kehittämisspalvelua laadunvarmistusalustan. Laadunvarmistusalustassa ylläpidetään Asiakkaan Verkkokauppaa vastaavaa Verkkokauppa infrastruktuuria, jossa testataan uudet ominaisuudet, ulkoasut ja muut toiminnallisuudet. Näin ne voidaan katselmoida suurempien versiopäivitysten tai kaupan graafisen ilmeen uudistuksen yhteydessä ennen Verkkokaupan julkaisemista Asiakkaan verkko-osoitteeseen. Laadunvarmistusalusta vähentää virheitä ja luo turvaa etenkin suuremmille verkkokaupoille.

2.5. Tekninen asiantuntijapalvelu

Tekninen asiantuntijapalvelu sisältää erilaisia Toimittajan teknisten asiantuntijoiden palveluita kiinteällä kuukausimaksulla.

Tekninen asiantuntijapalvelu on tarkoitettu Toimittajan toimittaman ohjelmiston tukipalveluksi. Ohjelmistolla tarkoitetaan Asiakkaalla kulloinkin olemassa olevaa Toimittajan toimittamaa Verkkokauppaa. Tekninen asiantuntijapalvelu ei kata kolmansien osapuolien sovelluksia, niihin liittyviä töitä tai Toimittajan ohjelmiston osia, joihin asiakas ei ole hankkinut käyttöoikeutta.

Toimittaja voi tehdä myös ennakoivia toimia Teknistä asiantuntijapalvelua suoritettaessa. Asiantuntijapalvelun luonne on kuitenkin Asiakkaan omavalvontaan sekä palvelupyyntöihin

perustuva. Asiantuntijapalvelu ei myöskään ole yleinen ATK-tuki vaan rajoittuu tässä palvelukuvauksessa kuvatun mukaisesti.

Tekniseen asiantuntijapalveluun kuulumattomat työt veloitetaan Toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Seuraavaksi on esitetty esimerkkejä Tekniseen asiantuntijapalveluun sisältyvistä tukipalveluista. Yleisesti ottaen palvelu sisältää normaalit tukityöt järjestelmän käyttöön:

- Verkkokauppaa koskevien häiriöiden selvitykset
- Lyhyet etäkoulutukset Asiakkaan nimeämälle pääkäyttäjälle
- Oikeus osallistua Toimittajan verkkoseminaareihin
- Verkkokaupan käyttöön liittyvät selvitystyöt
- Verkkokaupan käyttöön liittyvät lyhyet neuvontapalvelut
- Verkkokaupan maksutapamuutokset
- Verkkokaupan toimitustapamuutokset
- Verkkokauppaohjelmiston virhetilanteiden selvittäminen
- Verkkokaupan lisätoimintojen kytkeminen
- Verkkokaupan asetusmuutokset

Tekninen asiantuntijapalvelu ei sisällä muita palveluita, kuin mitä on mainittu tässä palvelukuvauksessa.

Muita Asiakkaan tarvitsemia palveluita voivat olla erilaiset koulutus- ja ylläpitopalvelut ja palvelintilat. Näitä palveluita Asiakas voi tilata erillisinä palveluina.

Muutos tai päivitys kokonaisjärjestelmän komponentteihin saattaa vaatia päivityksiä/muutoksia kokonaisjärjestelmään ja/tai toimintaympäristöön. Tekninen asiantuntijapalvelu ei esimerkiksi kata tietokantalisenssien tai muiden palvelun tuottajien kustannuksia, vaikka niitä tarvittaisiin palvelun ylläpidossa.

Huomioitavaa on että Verkkokauppaan tehtävät muutokset voivat vaatia toimenpiteitä asiakkaan ERP ympäristöön. Näistä syntyvät kulut eivät kuulu tämän sopimuksen piiriin ja niistä vastaa asiakas.

Selvennykseksi alla on listattuna esimerkkejä Tekniseen asiantuntijapalveluun kuulumattomista asioista:

- Työt ja neuvot, jotka eivät liity Toimittajan toimittamaan ohjelmistoon
- Ohjelmistokehityksen selvitys- ja kehitystyöt
- Sisällön rakentaminen tai syöttö
- Järjestelmää tai sen ominaisuuksia laajentavat työt
- Järjestelmän väärinkäytöstä koituvat korjaustyöt
- Kolmansien osapuolien palveluiden ja ohjelmistojen selvitystyöt
- Liittymien ja liitännäisten ylläpitotyöt
- Asiakas- ja tuotetuonnit
- Ohjelmointia vaativat Verkkokauppamuutokset
- Ohjelmistolisenssit
- Asiakkaalle räätälöidyt työkalut
- Asiakkaan määrittelemät korjaukset ja työt. Toimittajalla on oikeus omaan ratkaisuunsa

2.6. Tekninen Priority asiantuntijapalvelu

Jos Asiakas on Liiketoiminnan kehittämispalvelun tasolla 6 tai sitä ylempänä, on Asiakkaalla käytössä Priority asiantuntijapalvelu. Tällöin Asiakkaan tukipyyntöihin vastataan normaalia nopeammin, kuitenkin viimeistään tukipalveluihin annetusta pyynnöstä seuraavana arkipäivänä. Toimittaja käsittelee tukipyyntöjä nopeutettuna rajoitetun määrän per työpäivä, jotta kaikkien tukipyyntöjen edistymisen voidaan taata. Tukipyyntöjen nopeutetun käsittelyn yläraja ilmoitetaan Toimittajan ylläpitämällä [wiki-sivustolla](#). Toimittajalla on oikeus päivittää tätä ylärajaa resurssitilanteensa mukaan. Priority asiantuntijapalvelun nopeutettua käsittelyä hoitava tiimi on erillinen muusta asiakaspalvelusta, mutta auttaa myös muiden asiakkaiden tukipyyntöjen käsittelyssä.

Priority asiantuntijapalvelun piiriin kuuluvalla Asiakkaalla on oikeus kutsua Toimittajan asiantuntija erilliseen Toimittajan hyväksymään viestintäkanavaan. Tämän viestintäkanavan tarkoitus ei ole toimia suorana tukikanavana, vaan yleisten ja nopeiden asioiden kommunikointiin. Lista toimittajan hyväksymistä viestintäkanavista on Toimittajan ylläpitämällä [wiki-sivustolla](#).

Priority asiantuntijapalvelun piiriin kuuluvalla Asiakkaalla on lisäksi oikeus saada 25 % alennus Oma Koodari -palvelun kustannuksista.

3. Palvelun voimassaolo

Liiketoiminnan kehittämispalvelu tilataan Toimittajalta tilausvahvistuksella. Liiketoiminnan kehittämispalvelu tulee voimaan kolme kuukautta Verkkokaupan tilaamisesta ja on voimassa toistaiseksi 18 kuukauden jaksoissa palvelun voimaantulosta lukien. Liiketoiminnan kehittämispalvelun voi irtisanoa kirjallisesti viimeistään 3 kuukautta ennen kuluvan jakson päättymistä. Irtisanottu palvelu päättyy kuluvan jakson päättyessä.

Jos Liiketoiminnan kehittämispalvelu korvaa aikaisemman vastaavan Toimittajan palvelun, irtisanoaan vanha palvelu tämän palvelun tilausvahvistuksella. Mikäli Liiketoiminnan kehittämispalvelu korvaa aikaisemman vastaavan Toimittajan palvelun, kolmen kuukauden voimaantuloaikaa ei noudateta.

4. Palvelun hinnoittelu ja maksuehto

Liiketoiminnan kehittämispalvelu koostuu useammista palvelutasoista sekä lisätoimipistekohtaisesta palvelumaksusta. Asiakas voi siirtyä palvelutasojen välillä alla määriteltyjen ehtojen mukaisesti.

Käynneillä / istunnoilla tarkoitetaan Google Analytics palvelussa näkyvien Verkkokaupan istuntojen määrää. Tuotemäärä tarkistetaan Verkkokaupan tietokannasta. Toimittaja tarkastelee rajoja säännöllisin väliajoin. Tuotteiden kappalemäärä määritellään tarkastushetkellä ja kävijät / istunnot tarkastushetkestä viimeisen 3 kuukauden keskiarvolla.

Koska GDPR syistä Google analytics ei välttämättä pysty tulevaisuudessa mittaamaan istuntomääriä luotettavasti, vaan osa istunnoista saattaa jäädä kirjautumatta, Toimittajalla on myös oikeus korvata tämä mittari toisella luotettavalla mittaustavalla esimerkiksi suoraan palvelinlogeista.

Toimittaja voi lukea osan Asiakkaan tuotteista varaosina. Tämä sovitaan erikseen erillisellä sopimusmaininnalla. Nämä tuotteet ovat yleensä tietokantaa vähemmän kuormittavia tuotteita joilla on hyvin vähän tuotetietoja. Yleensä tällä tarkoitetaan ajoneuvojen varaosia,

jotka luetaan sisään varaosa-luettelosta. Verkkokaupan tuotemäärän laskennassa varaosiksi hyväksytyjen tuotteiden lukumäärä otetaan huomioon jaettuna neljällä.

Voimassa oleva taso määräytyy suurimman yksittäisen ylitetyn ehdon mukaan.

Liiketoiminnan kehittämispalvelun taso 1

Mikäli Verkkokaupan tuotemäärä on alle 1000 kappaleen tai kuukausittaisia käyntejä / istuntoja on Verkkokaupassa alle 8 000 kappaletta.

Liiketoiminnan kehittämispalvelun taso 2

Mikäli Verkkokaupan tuotemäärä on yli 1000 kappaletta tai kuukausittaisia käyntejä / istuntoja on Verkkokaupassa yli 8 000 kappaletta.

Liiketoiminnan kehittämispalvelun taso 3

Mikäli Verkkokaupan tuotemäärä on yli 2000 kappaletta tai kuukausittaisia käyntejä / istuntoja on Verkkokaupassa yli 15 000 kappaletta.

Liiketoiminnan kehittämispalvelun taso 4

Mikäli Verkkokaupan tuotemäärä on yli 8000 kappaletta tai kuukausittaisia käyntejä / istuntoja on Verkkokaupassa yli 30 000 kappaletta.

Liiketoiminnan kehittämispalvelun taso 5

Mikäli Verkkokaupan tuotemäärä on yli 30 000 kappaletta tai kuukausittaisia käyntejä / istuntoja on Verkkokaupassa yli 60 000 kappaletta.

Liiketoiminnan kehittämispalvelun taso 6

Mikäli Verkkokaupan tuotemäärä on yli 60 000 kappaletta tai kuukausittaisia käyntejä / istuntoja on Verkkokaupassa yli 150 000 kappaletta.

Liiketoiminnan kehittämispalvelun taso 7

Mikäli Verkkokaupan tuotemäärä on yli 100 000 kappaletta tai kuukausittaisia käyntejä / istuntoja on Verkkokaupassa yli 200 000 kappaletta.

5. Muut ehdot

Palvelun toimittamiseksi toimittaja tarvitsee oikeudet asentaa Verkkokauppaan Google Analytics seurannan.

Voimassa oleva Liiketoiminnan kehittämispalvelu on edellytys verkkokauppaohjelmiston käyttöoikeudelle. Liiketoiminnan kehittämispalvelu on Verkkokauppakohtainen, eli jokainen Asiakkaan Verkkokauppa tarvitsee oman Liiketoiminnan kehittämispalvelunsa.

Koska palvelu sisältää rajattomasti neuvonta- ja tukipalveluita, on Toimittajalla oikeus olla toimittamatta näitä palveluita, jos näiden palveluiden käyttö ylittää jatkuvasti kohtuullisen käytön rajat. Toimittaja ei myöskään ole korvausvelvollinen, jos palveluiden toimittaminen hidastuu mahdollisten ruuhkatapausten vuoksi.

Tässä palvelukuvauksessa kuvattuihin palveluihin sovelletaan tämän palvelukuvauksen lisäksi soveltuvilta osin IT2018 sopimusehtoja.

Noudatamme toimituksissamme Tietotekniikan liitto ry:n laatimia ja Keskuskauppakamarin suosittamia 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> tai Asiakas voi pyytää Toimittajaa lähettämään ne paperisena viestimällä sähköpostiin myynti@nethit.fi

Ehtojen pätemisjärjestys:

Liiketoiminnan kehittämispalvelun palvelukuvaus

IT2018 EVT - Erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista

IT2018 EOY - Erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista

IT2018 EAP - Erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista

IT2018 EHK - Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä

IT2018 ELT - Erityisehtoja laitetöimituksista

IT2018 YSE - Yleiset sopimusehdot