

Tukipalveluiden palvelukuvaus

1. Palvelun kuvaus

Tukipalveluilla tarkoitetaan erilaisia tuki- ja ylläpitopalveluita.

2. Palvelun sisältö

Tukipalvelut ovat kuvattuna alla. Palvelut ovat tarkoitettu toimittajan toimittamien ohjelmistojen ja laitteiden ylläpitoa varten, eivätkä ne koske Asiakkaalle toimitetun järjestelmän ulkopuolista IT-ympäristöä.

2.1. ERP-lisenssien versiopäivitysoikeus

ERP-lisensseillä tarkoitetaan SKJ Systems Ltd Oy:n (jatkossa ERP-Toimittaja) tuottamia lisenssejä.

Asiakas ja ERP-Toimittaja sopivat ERP-lisenssien versiopäivitysoikeudesta erillisellä sopimuksella.

ERP-kokonaisohjelmisto koostuu useista erilaisista ohjelmistotoiminnallisuuksista, joita kutsutaan lisensseiksi. Lisenssit ovat eritelty ERP-Toimittajan kulloinkin voimassa olevassa hinnastossa. Asiakas voi tilata ohjelmistoonsa erilaisia lisenssejä, joihin ERP-Toimittaja kehittää ylläpitomaksua vastaan uusia ominaisuuksia.

ERP-ohjelmiston versiopäivitysoikeus kattaa ohjelmiston jatkuvan teknisen kehitystyön, jossa ERP-Toimittaja parantaa ohjelmiston olemassa olevia ominaisuuksia. Asiakkaalla on oikeus päivittää nämä uudet ominaisuudet järjestelmäänsä maksamalla ERP-lisenssien versiopäivitysoikeudesta. Versiopäivitysoikeus koskee lisenssejä, joihin asiakas on lunastanut itselleen käyttöoikeuden. Versiopäivitysoikeus ei sisällä ERP-Toimittajan tai tämän kumppanien Asiakkaalle toimittamia töitä. Versiopäivitysoikeus oikeuttaa kuitenkin Asiakkaan tilaamaan ERP-Toimittajan ja tämän kumppanien tukipalveluita.

ERP-Toimittaja kehittää ohjelmistoa asiakastoiveiden, alan yleisten innovaatioiden sekä omien innovaatioidensa pohjalta. Tämä kehitystyö on pääsääntöisesti yleistä kaikkia asiakkaita tai kokonaista toimialaa palvelevaa kehitystyötä. ERP-Toimittaja päättää mitä ominaisuuksia toteutetaan ja ylläpidetään.

ERP-Toimittaja voi kehittää myös uusia lisämaksullisia lisenssejä. ERP-versiopäivitysoikeus ei koske mitään kolmansien osapuolien tarjoamia ohjelmistoja, vaikka niitä käytettäisiin osana ERP-Toimittajan toimittamaa ohjelmistoa.

ERP-lisenssien versioapäivitysoikeus on samalla ERP-järjestelmän käyttöoikeus. Maksamaton ERP-lisenssien versioapäivitysoikeus johtaa kaikkien palveluiden irtisanomiseen kunkin palvelun irtisanomisehtojen mukaisesti, koska päivityksiä ei voida asentaa ilman versioapäivitysoikeutta.

2.2. Tukipalvelu tilauksesta

Tukipalvelu tilauksesta on käytettävissä ERP-versioapäivitysoikeudesta maksaville Asiakkaille ilman erillistä sopimusta.

Palvelu ei ole kuukausiveloitteinen, vaan perustuu tuntiveloitukseen toteutuneen työajan mukaan. Tuntihinnat on määritellyt Toimittajan kulloinkin voimassa olevassa hinnastossa. Palvelu toteutetaan Asiakkaan tukipyynnön perusteella ja toimitetaan Toimittajan kulloisenkin resurssitilanteen mukaisella aikataululla. Kaikki Asiakkaan pyytämät palvelupyynnöt ovat tukityötilauksia.

Tuntiveloitteiset työt veloitetaan alkavan 30 minuutin erissä.

2.2.1. Tuki- ja päivystyspalvelu toimistoaikoina

Toimittajan toimistoaika 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.

Tukityöt veloitetaan niiden suorituksen jälkeen. 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 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 valmishjelmistojen toimituksista

IT2018 EAP – Erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista

IT2018 EHK – Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä

IT2018 ELT – Erityisehtoja laitetöimituksista

IT2018 EOY – Erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista

IT2018 YSE – Yleiset sopimusehdot