

IT2022 ELH – ERITYISEHTOJA LAITTEIDEN HUOLTOPALVELUISTA

1 SOVELTAMINEN

- 1.1 Näitä erityisehtoja sovelletaan laitteiden huoltopalveluihin.
- 1.2 Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan IT2022 YSE yleisiä sopimusehtoja. Jos nämä erityisehdot ja IT2022 YSE yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

2 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 2.1 Toimittaja vastaa siitä, että huoltopalvelu tehdään sopimuksen mukaisesti sovitussa aikataulussa huolellisesti ja huoltopalvelun edellyttämällä ammattitaidolla sekä siitä, että huoltopalvelussa käytettävät varaosat, tarvikkeet ja materiaalit täyttävät sopimuksessa ja laitteita koskeissa ohjeissa olevat vaatimukset.
- 2.2 Huoltopalvelu tehdään toimittajan työmenetelmien mukaisesti.
- 2.3 Huoltopalvelu voidaan tehdä joko asiakkaan luona tai etähuoltona toimittajan valinnan mukaan.
- 2.4 Toimittajan on dokumentoitava huoltopalvelun yhteydessä tekemänsä toimenpiteet asianmukaisesti ja asiakkaan pyytessä yksilöitävä tekemänsä toimenpiteet.
- 2.5 Jos huoltopalvelu tehdään kokonaan tai osittain etätoimenpiteinä, toimittaja huolehtii omalta osaltaan ja kustannuksellaan siitä, että sillä on etätoimenpiteiden edellyttämät tietoliikenneyhteydet, laitteet, ohjelmistot ja tietoturva.

3 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 3.1 Asiakkaan on huolehdittava siitä, että huoltopalvelua tekevät henkilöt pääsevät sovitun ohjeita ja määräyksiä noudattaen käyttämään asiakkaan laitteita ja ohjelmistoja huoltopalvelun tekemiseksi. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan on annettava laitteita koskevat hallussaan olevat käyttöohjeet ja muu dokumentaatio toimittajan käyttöön huoltopalvelun tekemiseksi.
- 3.2 Asiakkaan on toimittajan pyynnöstä luovutettava veloituksetta toimittajan käyttöön sellaiset asiakkaan hallussa olevat tilat, tietovälineet ja muut laitteiden käyttöön liittyvät tarvikkeet ja tiedot, jotka toimittaja perustellusti tarvitsee ylläpitopalvelun tekemiseen.
- 3.3 Vikailmoituksen yhteydessä asiakkaan on ilmoitettava ja huoltopalvelua tehtäessä pyydettyessä osoitettava tai kuvattava, miten vika tai virhe ilmenee. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan edustajan on oltava tavoitettavissa huoltopalvelua tehtäessä.
- 3.4 Jos huoltopalvelu tehdään kokonaan tai osittain etätoimenpiteinä, asiakas huolehtii omalta osaltaan ja kustannuksellaan siitä, että sillä on etätoimenpiteiden edellyttämät tietoliikenneyhteydet, laitteet, ohjelmistot ja tietoturva.

4 HUOLTOPALVELUN SISÄLTÖ

- 4.1 Sopijapuolet määrittelevät huoltopalvelun kohteena olevan laitteen kirjallisesti.
- 4.2 Huoltopalvelu tarkoittaa laitteissa ilmenneiden vikojen ja virheiden korjaamista, ohjelmistojen päivityksiä sekä erikseen kirjallisesti sovitujen tarkastusten, testien ja muiden laitteita koskevien toimenpiteiden tekemistä laitteiden pitämiseksi hyvässä käyttökunnossa.
- 4.3 Toistuvaismaksua vastaan annettava huoltopalvelu kattaa sopimuksessa määritellyt tehtävät.

- 4.4 Toistuvaismaksua vastaan annettava huoltopalvelu ei kata laitteen normaalia kulumista, tarvikkeita eikä sellaisen vian tai virheen korjausta, joka on aiheutunut (a) ulkoisesta syystä kuten onnettomuudesta, sähkö- tai ilmastointihäiriöstä, ukkosvauriosta, tulipalosta tai vesivahingosta; (b) laitteen virheellisestä käytöstä tai huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä laitteen käyttöä, huoltoa tai puhdistusta koskevien ohjeiden noudattamisessa; (c) asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemästä muutoksesta tai korjauksesta taikka käyttämästä ohjeiden vastaisesta tarvikkeesta; (d) ei-tuetun ohjelmistoversion käytöstä tai (e) laiminlyönnistä laitteen käyttöympäristövaatimusten noudattamisessa.
- 4.5 Jos todetaan, ettei asiakkaan ilmoittama vika tai virhe kuulu huoltopalvelun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa vian ja virheen etsimisestä ja paikallistamisesta sovittujen veloituserusteiden mukaisesti.
- 4.6 Huoltopalvelussa asennettujen varaosien omistusoikeus siirtyy laitteen omistajalle ja poisvaihdettujen osien omistusoikeus siirtyy toimittajalle.

5 PALVELUTASOT

- 5.1 Sopijapuolet sopivat palvelutasosta kirjallisesti. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole palvelutasosta kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 5.2 – 5.4 mukaisia ehtoja.
- 5.2 Toimittajan on aloitettava vikojen ja virheiden selvitys sekä korjaus 3 työpäivän kuluessa vika- tai virhe ilmoituksen saapumisesta toimittajalle ja jatkettava toimenpiteitä toimittajan säännöllisenä päivittäisenä työaikana, kunnes vika tai virhe on korjattu.
- 5.3 Toimittajalla on oikeus korjata sellaiset pienet viat ja virheet, jotka eivät häiritse laitteen käyttöä, kohdan 5.2 edellyttämää korjausajankohtaa myöhemmin, kuitenkin 3 kuukauden kuluessa vika- tai virheilmoituksesta.
- 5.4 Toimittajan on ilmoitettava asiakkaalle, milloin vian tai virheen selvittäminen aloitetaan. Asiakkaalla on oikeus perustellusta syystä siirtää huoltotehtävän tekeminen erikseen sovittavaan myöhempään ajankohtaan. Asiakas vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että asiakkaan tekemästä huoltotehtävän siirtämisestä aiheutuu laitteelle vahinkoa tai lisähuoltotarpeita.

6 VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

- 6.1 Määräajaksi sovittu huoltopalvelua koskeva sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen.
- 6.2 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva huoltopalvelua koskeva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään asiakkaan puolelta 3 kuukauden ja toimittajan puolelta 6 kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.
- 6.3 Jos toimittaja on luovuttanut käyttöoikeuden laitteeseen asiakkaalle, huoltopalvelua koskeva sopimus päättyy kuitenkin ilman erillistä irtisanomista viimeistään samanaikaisesti, kun käyttöoikeus päättyy.
- 6.4 Jos asiakas on maksanut tiettyä ajanjaksoa koskevan huoltopalvelumaksun etukäteen ja sopimus päättyy ennakkoisesti muusta kuin asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakkaalla on oikeus saada palautuksena toteutumatta jäävää ajanjaksoa vastaava hyvitys etukäteen suorittamastaan maksusta.