

OHJELMISTON YLLÄPITOPALVELUN SOPIMUSEHDOT (2011.10)

1. SOVELTAMINEN

Näitä sopimusehtoja sovelletaan ohjelmistojen ylläpitopalveluihin. Näiden sopimusehtojen lisäksi palveluun sovelletaan IT2010 YSE- yleisiä sopimusehtoja. Jos nämä ehdot ovat ristiriidassa keskenään sovelletaan ensisijaisesti näitä sopimusehtoja ja sen jälkeen yleisehtoja IT2010

2. MÄÄRITELMÄT

Ohjelmiston uusi versio tarkoittaa uusilla toiminnallisilla piirteillä laajennettua ohjelmistoa.

Ohjelmistopäivitys tarkoittaa useita asiakkaita varten tehtyä ohjelmiston version muutosta, jolla korjataan yleisesti tunnettuja virheitä. Ohjelmistopäivitys voi sisältää myös uusia toiminnallisia piirteitä.

Ohjelmiston virheeksi katsotaan se, että ohjelmisto käytettäessä sitä Netsin määrittämässä käyttöympäristössä toimii oleellisilta osin toisin kuin määrittämissä, kuvauksessa tai käsikirjassa on esitetty tai ei muutoin vastaa sitä, mistä sopijapuolet ovat kirjallisesti sopineet.

3. TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

Toimittaja vastaa siitä, että ylläpitopalvelut tekee ohjelmistoon perehtynyt henkilö sekä että ylläpitopalvelu tehdään sopimuksen mukaisella tavalla sovitussa aikataulussa huolellisesti ja palvelun edellyttämällä ammattitaidolla. Ylläpitopalvelut tehdään toimittajan työmenetelmien mukaisesti.

Koska ylläpitopalvelu tehdään pääsääntöisesti etätoimenpiteinä, toimittajan on hankittava ja ylläpidettävä omalla kustannuksellaan ylläpitopalvelun edellyttämä tietoliikenneyhteys, ohjelmisto ja tietoturva.

Toimittajan on dokumentoitava ylläpitopalvelun yhteydessä tekemänsä toimenpiteet asianmukaisesti ja asiakkaan pyytäessä yksilöitävä tekemänsä toimenpiteet. Asiakkaan ylläpitopalveluihin liittyviä yhteydenottoja varten toimittajan on ilmoitettava kirjallisesti yhteystietonsa tai muut yhteystietonsa.

4. ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että ylläpitopalvelua tekevät henkilöt pääsevät sovittuja ohjeita ja määräyksiä noudattaen käyttämään asiakkaan laitteita ja ohjelmia ylläpitopalvelun tekemiseksi. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan on annettava ohjelmistoja koskevat hallussaan olevat ohjeet ja muut vastaavat asiakirjat toimittajan käyttöön ylläpitopalvelun tekemiseksi.

Asiakkaan on luovutettava veloituksetta toimittajan käyttöön ylläpidossa tarvittavat tilat, tietovälineet ja muut laitteiden ja ohjelmistojen käyttämiseen tarvittavat tarvikkeet.

Ylläpitopalveluihin liittyvissä asioissa toimittajaan ottaa yhteyttä sopimuksessa tai muuten kirjallisesti nimetty asiakkaan yhteyshenkilö.

Virheilmoituksen yhteydessä asiakkaan on ilmoitettava ja ylläpitopalvelua tehtäessä pyydettyä osoitettava miten virhe ilmenee. Netsin niin pyytessä asiakkaan edustajan on oltava tavoitettavissa ylläpitopalvelua tehtäessä.

Koska ylläpitopalvelu tehdään pääsääntöisesti etätoimenpiteinä, asiakkaan on hankittava ja ylläpidettävä omalla kustannuksellaan ylläpitopalvelun edellyttämä tietoliikenneyhteys, ohjelmisto ja tietoturva.

Asiakas vastaa ohjelmistopäivitysten ja uusien ohjelmaversioiden käyttöönotosta ja asentamisesta käyttöympäristöönsä.

5. YLLÄPIDON KOHDE JA IMMATERIAALIOIKEUDET

Sopijapuolet määrittelevät ylläpitopalvelun kohteen kirjallisesti. Näissä erityisehdoissa ylläpitopalvelun kohdetta kutsutaan ohjelmistoksi. Ylläpitopalvelun kohteena kulloinkin olevat ohjelmistot on yksilöity osapuolien välisessä toimitus- tai palvelusopimuksessa.

Ellei kirjallisesti ole sovittu, ylläpidon kohteena olevan ohjelmiston uusien versioiden, ohjelmistopäivitysten ja muiden muutosten tekijänoikeus kuuluu sille, jolle ylläpidon kohteena olevan ohjelmiston tekijänoikeus kuuluu ja käyttöoikeus määräytyy kyseisen ohjelmiston käyttöoikeusehtojen mukaan. Ohjelmiston ylläpitosopimuksen perusteella asiakas saa Netsin omistaman ohjelmiston käyttöoikeuden sitä koskevan sopimuksen tarkoittamassa laitteessa sekä oikeuden käyttää Netsin ylläpitopalveluita, siten kuin ohjelmistoa ja ylläpitoa koskevissa sopimusehdoissa on määrätty.

Ylläpitopalvelua tai ohjelmiston käyttöoikeutta ei voi siirtää kolmannelle osapuolelle eikä esimerkiksi laitteiston omistajan vaihdos oikeuta siten ylläpitopalvelun siirtoon taikka keskeytykseen

6. OHJELMISTON YLLÄPITOPALVELUT

Toistuvaismaksun perusteella annettava ohjelmiston ylläpitopalvelu kattaa:

- Asiakastietojen ylläpidon ja mahdollisten asiakastietomuutosten tekemisen sopimuksen alaiseen ohjelmistoon (Parametritiedot).
- Ohjelmisto virheiden korjaukset. Ohjelmiston virheen korjaaminen voi tapahtua esimerkiksi kiertämällä virhe tai toimittamalla asiakkaalle kirjalliset ohjeet, joilla virhe kierretään, mikäli tämä voi tapahtua ilman lisäkustannuksia ja oleellista haittaa asiakkaalle, taikka toimittamalla asiakkaalle ohjelmisto- tai/ja parametripäivityksen yhteydessä päivitys, jolla virhe korjataan tai kierretään.

- Mahdolliset ohjelmistopäivitykset ja niihin sisältyvät käyttöohjeet.

Toistuvaismaksun perusteella annettava ylläpitopalvelu ei sisällä:

- Ohjelmistopäivitysten lähetys/toimituskuluja.
- Uusia ohjelmaversioita.
- Erikseen sovittuja tai asiakkaan haluamia muutoksia ohjelmistoon.
- Ohjelmiston siirtämistä uudelle laitteelle tai uudelle käyttöjärjestelmälle
- Laitteen, jossa ohjelmisto sijaitsee, huoltotoimenpiteitä.
- Help Desk puhelinpalvelua. Nets veloittaa puhelinpalveluista voimassa olevan puhelinpalveluhinnastonsa mukaisesti.

Jos todetaan, ettei asiakkaan ilmoittaman virheen korjaaminen kuulu toistuvaismaksun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa virheen etsimisestä ja paikallistamisesta sovittujen veloituserusteiden mukaisesti. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa asiakasta sellaisesta toistuvaismaksun piiriin kuulumattoman virheen korjaamisesta, josta on sovittu.

Jos toimittaja toimittaa asiakkaalle ohjelmistomuutoksen, toimittajan on samalla toimitettava asiakkaalle kyseistä muutosta vastaavat muutokset ohjelmistoon liittyvään dokumentaatioon.

7. PALVELUTASOT

1. asteen ylläpitopalvelu tarkoittaa suoraa Help Desk tukea, joka sisältää:
 - a) käytön opastusta
 - b) mahdollisten asiakastietomuutosten tekemisen (TMS-järjestelmään)
 - c) toimittajan määrittämät ohjelmistojen etäpäivitykset
2. asteen ylläpitopalvelut sisältävät:
 - a) asiakaskohtaisten tietojen ylläpidon ja säilyttämisen (TMS-järjestelmässä)
 - b) mahdolliset ohjelmistopäivitykset ja niihin sisältyvän ohjeistuksen
 - c) mahdollisten ohjelmistovirheiden selvittely ja korjauksen tämän sopimuksen mukaisesti
 - d) mahdollisten sovellusongelmien selvittelyn ja teknisen tuen

Teknisessä tuessa ja ohjelmistovirheiden selvityksessä ja korjauksessa noudatetaan seuraavanlaista kiireellisyysluokitusta.

Kiireellisyysluokat määrittelevät tapahtuman ratkaisun kiireellisyyden käyttäjien, palveluiden ja järjestelmien näkökulmasta.

Kiireellisyys Esimerkki kuvauksen mukaisesta kiireellisyydestä

Kriittinen 1 Ohjelmistot eivät toimi.

Vianselvitys alkaa heti (15 min kuluessa). Tavoiteratkaisuaika 1 h ja / tai niin nopeasti kuin mahdollista. Asiasta tulee tiedottaa asiakkaita välittömästi ja samalla kertoa siitä, miten ongelma ratkaistaan.

Vakava 2 Yksi maksupäätte / myyntipiste ei toimi.

Vianselvitys / korjaus aloitetaan 1h kuluessa. Tavoite ratkaisuaika 8 h kuluessa.

Ei - Kriittinen 3 Yksittäinen toiminto ei toimi (toimimattomuus). Esimerkiksi tiettyä korttityyppiä ei voi vastaanottaa etc. tyypillisesti esim. korttitaulu/parametriasia. Annetaan 8h kuluessa vastaus kuinka ja milloin asia hoidetaan. Tavoiteratkaisuaika on 3 vkon kuluessa.

Harmillinen 4 Ohjelmistovirhe/toimimattomuus, joka ei estä käyttöä, mutta hankaloittaa sitä.

Annetaan viikon kuluessa vastaus kuinka ja milloin asia hoidetaan. Ratkaisu seuraavassa ohjelmaversiossa (3 kk:n kuluessa).

Toimittajalla on kuitenkin aina halutessaan oikeus korjata sellaiset pienet virheet, jotka eivät häiritse tuotteen käyttöä, sovitun kiireellisyysluokan edellyttämää korjausajankohtaa myöhemmin, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluttua virheilmoituksesta tai seuraavassa suunnitellussa ohjelmistopäivityksessä tai ohjelmaversiossa sen mukaan, kumpi näistä on myöhempi.

Toimittajan on ilmoitettava asiakkaalle, milloin virheen selvittäminen aloitetaan ja milloin virhe on arviolta korjattu. Asiakkaalla on oikeus perustellusta syystä siirtää virheiden korjaukseen liittyvän huolto- ja ylläpitotehtävän suorittaminen erikseen sovittavaan myöhempään ajankohtaan.

Toimittaja raportoi palvelusta asiakkaalle ja tekee suoritetuista huolto- ja korjaustoimenpiteistä asianmukaiset merkinnät asiakkaan käyttöön.

Toimittaja on velvollinen tiedottamaan asiakasta mahdollisista saatavilla olevista ohjelmistopäivityksistä, jonka jälkeen päätös päivityksen suorituksesta kuuluu asiakkaalle.