KaseNet Oy
Terveystie 4
69600 KAUSTINEN
Puh. (06) 888 7111
asiakaspalvelu@kasenet.fi

KaseNet Palvelulaitteen palvelukuvaus

1. Palvelun tarkoitus

KaseNet Palvelulaite on määräaikainen palvelu, jossa sovittu laite, sen normaali käyttöönotto ja jatkuva ylläpito muodostavat yhden kuukausiveloitteisen kokonaisuuden.

Palvelulaite toimitetaan asiakkaan käyttöön sopimuskauden ajaksi. Palveluun sisältyvät laitteen sovittu hallinta, ylläpito ja vianrajaus tämän palvelukuvauksen mukaisesti. Palveluun kuuluvat laitteet ja asiakaskohtaiset ratkaisut määritellään tarjouksessa tai sopimuksessa.

2. Palvelun sisältö

Palveluun sisältyvät lähtökohtaisesti:

- sovittu palvelulaite
- normaali asennus, käyttöönotto ja perusmääritykset
- etähallinta ja sovittu valvonta laitteen ominaisuuksien mukaisesti
- kriittisten ohjelmisto- ja tietoturvapäivitysten hallinta
- asetusten varmuuskopiointi, kun se on teknisesti mahdollista
- normaali etätuki ja vianrajaus
- palvelun toiminnan kannalta tarpeelliset normaalit määritysmuutokset.

Palvelun tarkka sisältö määräytyy laitetyypin ja asiakaskohtaisen toteutuksen perusteella.

3. Käyttöönotto

Käyttöönottoon sisältyvät laitteen normaali asennus, konfigurointi, toiminnan testaus ja palvelun luovutus asiakkaan käyttöön.

Vakiosisältöön eivät kuulu esimerkiksi uusi kaapelointi, sähkötyöt, nostintyö, rakennustyöt, laajat verkko- tai järjestelmämuutokset tai muut normaalin laiteasennuksen ulkopuoliset työt. Poikkeustyöt määritellään ja laskutetaan erikseen, ellei asiakaskohtaisesti sovita muuta.

4. Tuki ja vianrajaus

4.1 Palveluaika

Palvelun normaali palveluaika on arkisin maanantaista perjantaihin klo 8.00–16.00, pois lukien kansalliset pyhäpäivät.

4.2 Häiriötilanteet

Palveluun kuuluvan laitteen häiriön vianrajaus aloitetaan viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Häiriöt pyritään ensisijaisesti selvittämään etäyhteydellä. Jos asian selvittäminen tai korjaaminen edellyttää käyntiä asiakkaan kohteessa, tarvittava vianrajaus- tai huoltokäynti sisältyy määräaikaiseen palveluun. Käyntien määrää ei ole erikseen rajattu, vaan niiden tarpeellisuus arvioidaan osana vianrajausta.

Jos palvelulaitteen vianrajaus- tai huoltokäynnin yhteydessä tehdään asiakkaan pyynnöstä työtä, joka ei kuulu Palvelulaitteen vakiosisältöön, työ laskutetaan erikseen työn suoritushetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

4.3 Laitteen vikaantuminen

Jos palvelulaite vikaantuu eikä sitä voida kohtuudella korjata, se korjataan tai korvataan toisella palvelusopimuksen mukaisesti. Normaali vaihtotyö, konfigurointi ja käyttöönotto sisältyvät palveluun.

Korvaavan laitteen välitöntä saatavuutta ei kuitenkaan taata, ellei asiakkaan kanssa ole erikseen sovittu varalaitteesta tai muusta jatkuvuusratkaisusta.

5. Palvelun jatkuvuus ja varautuminen

Palvelua suunniteltaessa arvioidaan palvelulaitteen merkitys asiakkaan toiminnalle. Jos yksittäisen laitteen tai yhteyden vikaantuminen voi aiheuttaa merkittävän häiriön tai keskeyttää asiakkaan toiminnan, tarvittava varautuminen huomioidaan jo laiteratkaisua suunniteltaessa.

Palvelun vakiosisältöön ei kuulu asiakaskohtaisen varalaitteen pitäminen varastossa eikä korvaavan laitteen välitöntä saatavuutta voida taata.

Liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta kriittiseen kohteeseen voidaan suunnitella erillinen jatkuvuusratkaisu, kuten:

- asiakaskohtainen varalaite
- laitteiston kahdennus
- varayhteys
- normaalia nopeampi vaste
- laajennettu palveluaika
- muu erikseen sovittava varautumisratkaisu.

Jatkuvuusratkaisun sisältö, palvelutaso ja hinnoittelu määritellään erikseen.

6. Suhde muihin KaseNetin palveluihin

Palvelulaite voidaan liittää osaksi asiakkaan muita KaseNetin palveluita, kuten IT-tukipalvelua tai Yritysliittymää.

Jos asiakkaalla on IT-tukipalvelu, palvelulaitteeseen liittyvä häiriö voidaan ilmoittaa normaalien Service Desk -kanavien kautta. Asiakkaan ei tarvitse tunnistaa, minkä palvelun piiriin häiriö kuuluu, vaan asia ohjataan vianrajauksen perusteella oikean palvelun käsiteltäväksi.

Palvelulaitteen ylläpitoon, vianrajaamiseen, huoltoon tai vaihtamiseen kuuluvaa työtä ei veloiteta erillisenä IT-tukityönä eikä vähennetä IT-tukipalveluun mahdollisesti sisältyvästä lähituesta. Muiden KaseNetin palveluiden sisältö ja palvelutasot määräytyvät niiden omien palvelukuvausten ja asiakassopimusten mukaisesti.

7. Palvelun rajaukset

Palvelun vakiosisältöön eivät kuulu:

- asiakkaan muiden laitteiden tai järjestelmien ylläpito
- kolmannen osapuolen laitteisiin tai palveluihin kohdistuva selvitystyö
- normaalin asennuksen ulkopuoliset kaapelointi-, sähkö-, rakennus- ja muut vastaavat työt
- laajat muutokset, laajennukset tai projektiluonteiset työt
- asiakaskohtaiset varalaitteet, kahdennukset tai muut jatkuvuusratkaisut

- päivystys tai palveluajan ulkopuolinen työ
- muut erikseen tuotteistetut palvelut.

Palveluun ei sisälly laitteen korjaaminen tai korvaaminen, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan tai kolmannen osapuolen toiminnasta, ohjeiden vastaisesta käytöstä, ilkivallasta, onnettomuudesta tai ulkoisesta vahinkotapahtumasta, kuten ukkosesta, tulipalosta, vesivahingosta tai muusta vastaavasta tapahtumasta. Tällaisissa tilanteissa tarvittavat laitteet ja työt laskutetaan erikseen, ellei muuta ole sovittu.

Vakiosisällön ulkopuoliset työt ja palvelut laskutetaan voimassa olevan hinnaston tai erillisen tarjouksen mukaisesti.

8. Asiakkaan vastuut

Asiakas vastaa siitä, että:

- palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot toimitetaan KaseNetille
- palvelulaitteeseen ja sen käyttöympäristöön järjestetään tarvittava pääsy
- palveluun vaikuttavista ympäristö- ja käyttötarkoitusmuutoksista ilmoitetaan riittävän ajoissa
- havaitut häiriöt ilmoitetaan sovittujen yhteydenottokanavien kautta
- asiakas osallistuu tarvittaessa vianrajaamiseen ja testaukseen
- asiakkaan vastuulla olevat kaapeloinnit, sähkönsyöttö, verkkoyhteydet ja muut palvelulaitteen ulkopuoliset järjestelmät ovat toimintakunnossa, ellei niiden ylläpidosta ole erikseen sovittu.

9. Sopimuskausi ja sen päättyminen

Palvelulaitesopimus tehdään määräaikaisena. Määräaikainen sopimus sitoo sovitun sopimuskauden. Jos asiakas haluaa päättää sopimuksen ennen määräajan päättymistä, asiakkaalta veloitetaan jäljellä olevan sopimuskauden kuukausimaksut kokonaisuudessaan.

Palvelulaitesopimuksen määräajan päättyessä jatkosta sovitaan asiakkaan kanssa. Vaihtoehdot ovat lähtökohtaisesti:

1. uusi palvelulaite ja uusi määräaikainen palvelulaitesopimus
2. nykyisellä laitteella jatkaminen toistaiseksi voimassa olevalla ylläpitosopimuksella
3. nykyisen laitteen lunastus
4. laitteen palautus KaseNetille.

Ylläpitosopimukseen siirtyminen ei edellytä laitteen lunastamista.

Määräajan jälkeinen ylläpito on palvelulaitetta kevyempi palvelumalli. Siihen voidaan sisällyttää esimerkiksi etähallinta, valvonta, kriittisten päivitysten hallinta sekä normaali etätuki ja etävianrajaus. Ylläpitoon eivät lähtökohtaisesti sisälly paikan päällä tehtävät huoltokäynnit, laitevaihdot, varaosat tai uusien laitteiden hankinta.

Ylläpitopalvelun tarkka sisältö ja ehdot määritellään erillisessä palvelukuvauksessa.

Ylläpitopalveluun siirtymisen yhteydessä sovitaan ja kirjataan asiakassopimukseen laitteen omistus sekä menettely laitteen rikkoutuessa, tullessa käyttöikänsä päähän tai edellyttäessä uusimista.

Ylläpitopalveluun eivät sisälly laitteen korvaaminen, varaosat tai uuden laitteen hankinta. Tarvittavasta korjauksesta, laitteen uusimisesta, palautuksesta tai uudesta Palvelulaite-sopimuksesta sovitaan erikseen.

10. Sopimusehdot

Palveluun sovellettavat sopimusehdot, sopimuskausi, hinnoittelu, hinnantarkistusmenettely, vastuunrajaukset ja muut asiakaskohtaiset ehdot määritellään tarjouksessa tai sopimuksessa.

KaseNet Oy
Terveystie 4
69600 KAUSTINEN
Puh. (06) 888 7111
asiakaspalvelu@kasenet.fi

Mikäli sopimukseen sovelletaan IT2022-ehtoja, käytettävät yleiset ja erityiset ehdot yksilöidään sopimusasiakirjassa ja toimitetaan asiakkaalle sopimuksen liitteinä.