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

KaseNet Ylläpitopalvelun palvelukuvaus

1. Palvelun tarkoitus

KaseNet Ylläpitopalvelu on jatkuva kuukausipalvelu asiakkaan käytössä olevien, erikseen sovittujen laitteiden hallintaan ja ylläpitoon. Palvelu voidaan ottaa käyttöön esimerkiksi Palvelulaite-sopimuksen määräajan päättyessä tai asiakkaan omistamille laitteille erillisen arvioinnin perusteella.

Palvelulaite-sopimuksen jälkeen Ylläpitopalveluun voidaan siirtyä joko asiakkaan lunastamalla laitteella tai ilman laitteen lunastamista. Laitteen omistus ja sopimuskauden jälkeinen käsittely kirjataan asiakassopimukseen.

Palvelu on Palvelulaitetta kevyempi: kuukausihintaan ei sisälly laitteen hankintaa, laitevaihtoja, varaosia eikä paikan päällä tehtävää työtä. Ylläpitopalvelu ei sisällä laitevaihtovastuuta riippumatta laitteen omistuksesta.

2. Palvelun sisältö

- etähallinta, kun laite ja sen käyttöympäristö mahdollistavat sen
- sovittu tekninen valvonta laitteen ominaisuuksien mukaisesti
- kriittisten ohjelmisto- ja tietoturvapäivitysten hallinta
- asetusten varmuuskopiointi, kun se on teknisesti mahdollista
- normaali etätuki ja etävianrajaus palveluaikana
- palvelun toiminnan kannalta tarpeelliset normaalit määritysmuutokset
- palveluun kuuluvien laitteiden perustietojen ja sovitun dokumentaation ylläpito.

Palvelun tarkka sisältö määräytyy laitetyypin, teknisten hallintamahdollisuuksien ja asiakaskohtaisen toteutuksen perusteella. Palveluun kuuluvat laitteet kirjataan tarjoukseen, sopimukseen tai niiden liitteeseen.

3. Palvelun käyttöönotto

Ennen jatkuvan palvelun alkamista KaseNet tarkistaa laitteiden soveltuvuuden ylläpitoon, tarvittavat hallintayhteydet, lisenssit, ohjelmistoversiot ja saatavilla olevan dokumentaation. Tarvittava kartoitus, hallintaan liittäminen, dokumentoinnin täydentäminen, ensimmäiset päivitykset ja muut käyttöönottotyöt laskutetaan erikseen toteutuneen työn mukaan tai erillisen tarjouksen mukaisesti, ellei tarjouksessa ole muuta sovittu.

4. Tuki, valvonta ja häiriötilanteet

4.1 Palveluaika

Palvelun normaali palveluaika on arkisin maanantaista perjantaihin klo 8.00–16.00, pois lukien kansalliset pyhäpäivät. Tukipyynnöt ja vikailmoitukset tehdään KaseNetin sovittujen yhteydenottokanavien kautta.

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

4.2 Vianrajaus ja korjaaminen

KaseNet aloittaa palveluun kuuluvan laitteen häiriön vianrajauksen viimeistään seuraavana arkipäivänä. Häiriö selvitetään ensisijaisesti etäyhteydellä, ja normaali etävianrajaus sisältyy kuukausihintaan. Jos vika edellyttää paikan päällä tehtävää työtä, laitevaihtoa, varaosia, uutta laitetta tai kolmannen osapuolen selvitystyötä, työ ja hankinnat laskutetaan erikseen. Valvonta ei tarkoita katkeamatonta päivystystä eikä takaa, että kaikki häiriöt havaitaan automaattisesti.

5. Päivitykset, elinkaari ja jatkuvuus

KaseNet hallitsee kriittiset ohjelmisto- ja tietoturvapäivitykset laitteen ominaisuuksien ja valmistajatuen mukaisesti. Päivitys voidaan jättää toteuttamatta tai siirtää, jos siihen liittyy yhteensopivuus- tai käytettävyysriski. Asiakkaalle ilmoitetaan tarpeellisista laiteuusinnoista, valmistajatuen päättymisestä tai muista olennaisista elinkaaririskeistä. Uudet laitteet, varaosat, laitevaihdot, kahdennukset, varalaitteet ja muut jatkuvuusratkaisut eivät sisälly vakiosisältöön.

6. Suhde muihin KaseNetin palveluihin

Ylläpitopalvelu voidaan liittää osaksi asiakkaan muita KaseNetin palveluita, kuten IT-tukipalvelua tai Yritysliittymää. Ylläpitopalvelu koskee vain tarjouksessa tai sopimuksessa yksilöityjä laitteita. Käyttäjien yleinen IT-tuki ja muiden palveluiden sisältö määräytyvät niiden omien palvelukuvausten ja asiakassopimusten mukaisesti.

7. Palvelun rajaukset

- paikan päällä tehtävät huolto-, asennus- ja tukikäynnit
- laitteen korjaaminen tai korvaaminen, varaosat ja uusien laitteiden hankinta
- normaalia laajemmat määritysmuutokset, muutostyöt, laajennukset ja projektit
- asiakkaan muiden laitteiden, ohjelmistojen, yhteyksien tai järjestelmien ylläpito
- kolmannen osapuolen laitteisiin tai palveluihin kohdistuva selvitystyö
- kaapelointi-, sähkö-, rakennus-, nosto- ja muut vastaavat työt
- päivystys ja palveluajan ulkopuolella tehtävä työ
- asiakaskohtaiset varalaitteet, kahdennukset ja muut jatkuvuusratkaisut
- muut erikseen tuotteistetut KaseNetin palvelut.

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

8. Asiakkaan vastuut

- palvelun toteuttamiseksi tarvittavien tietojen, käyttöoikeuksien ja pääsyn järjestäminen KaseNetille
- palveluun vaikuttavista laite-, ympäristö- ja käyttötarkoitusmuutoksista ilmoittaminen riittävän ajoissa
- havaittujen häiriöiden ilmoittaminen sovittujen yhteydenottokanavien kautta sekä osallistuminen tarvittaessa vianrajaamiseen ja testaukseen
- asiakkaan vastuulla olevien kaapelointien, sähkönsyötön, verkkoyhteyksien ja muiden palvelun ulkopuolisten järjestelmien toimintakunnosta huolehtiminen
- asiakkaan vastuulle sovituista sopimuksista, lisensseistä ja käyttöoikeuksista huolehtiminen.

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

Perushintaan sisältyvät tämän palvelukuvauksen mukainen normaali etätuki ja etävianrajaus. Pakolliset valmistajalisenssit, tukisopimukset ja muut jatkuvat ulkoiset palvelumaksut lisätään perushintaan tarvittaessa katteineen. Palvelun käyttöönotto ja vakiosisällön ulkopuoliset työt laskutetaan erikseen.

9. Sopimuskausi ja irtisanominen

Ylläpitopalvelu on lähtökohtaisesti toistaiseksi voimassa oleva palvelu. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan irtisanoa yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Jos palvelusta sovitaan määräaikaisena, sopimus sitoo sovitun sopimuskauden. Jos asiakas haluaa päättää määräaikaisen sopimuksen ennen määräajan päättymistä, asiakkaalta veloitetaan jäljellä olevan sopimuskauden kuukausimaksut kokonaisuudessaan. Määräajan jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla, ellei asiakaskohtaisesti ole sovittu muuta.

10. Sopimusehdot

Palveluun sovellettavat sopimusehdot, hinnoittelu, hinnantarkistusmenettely, vastuunrajaukset, mahdolliset palvelutasot ja muut asiakaskohtaiset ehdot määritellään tarjouksessa tai sopimuksessa. Mikäli sopimukseen sovelletaan IT2022-ehtoja, käytettävät yleiset ja erityiset ehdot yksilöidään sopimusasiakirjassa ja toimitetaan asiakkaalle sopimuksen liitteinä.