

TIETOSAUMAN PUHELINNEUVONTA

(Tietosauman yleiset palvelusopimusehdot 2011)

1.3. Puhelinneuvonta

SAUMA-ohjelmistoa koskeva puhelinneuvonta kuuluu ylläpitosopimukseen.

Neuvonta on maksutonta silloin, kun se liittyy sopimuksessa mainitun sovelluksen yleisiin käyttöongelmiin ja kysyjä/käyttäjä on saanut peruskoulutuksen kyseisen sovelluksen käyttöön. Koulutukseen osallistuneet henkilöt kirjataan koulutustilanteessa pöytäkirjaan. Asiakaskohtainen soveltamiskonsultointi laskutetaan erikseen palveluhinnaston mukaisesti.

Laitteiston ja varusohjelmiston puhelinneuvonta on maksutonta silloin, kun se koskee sopimuksessa erikseen tukipalvelun piirissä oleviksi merkittyjen laitteistojen ja varusohjelmien käyttöä ja niissä ilmenneiden ongelmien selvittämistä.

Lisäksi edellytetään, että kysyjä/käyttäjä hallitsee perusasiat käyttämästään laitteesta ja/tai varusohjelmasta ja ettei asiakas ole muuttanut järjestelmän alkuperäisiä asetuksia tai kokoonpanoa muualta hankituilla komponenteilla tai ohjelmilla ilman, että toimittaja on hyväksynyt muutokset. Mikäli puhelinneuvonnalla selvästi korvataan peruskoulutusta, laskutetaan siitä palveluhinnaston mukaisesti.

Muita kuin tukipalvelun piiriin kuuluvia laitteita tai ohjelmistoja tai niihin liittyviä ongelmatilanteita koskevaa neuvontaa tai muuta tukipalvelua annetaan toimittajan harkinnan mukaan ja siitä laskutetaan erikseen palveluhinnaston mukaisesti.

Toimittajalla on myös oikeus laskuttaa koko neuvonta-aika, mikäli ongelman syyksi osoittautuu osittainkin jokin sopimuksen ulkopuolinen tuote tai käyttäjän tai jonkin kolmannen osapuolen suorittama toimenpide.

Puhelinneuvontaa annetaan toimittajan normaalina työaikana.

Jos asiakkaan todetaan sopimuksen laajuuden huomioon ottaen kuormittavan neuvontaa jatkuvasti selvästi enemmän kuin muut asiakkaat keskimäärin, asiasta neuvotellaan asiakkaan ja toimittajan kesken. Ratkaisuvaihtoehtoina ovat tällöin joko pääsääntöisesti lisäkoulutus tai sopimushinnan korottaminen. Mikäli asiasta ei päästä sopimukseen, on toimittajalla oikeus lopettaa puhelinneuvonnan antaminen asiakkaalle sopimuksen seuraavan vuosimaksun suorituksen asti tai jos sopimusta laskutetaan muutoin kuin vuosittain, siihen asti, kun sopimuksen voimassaololle tulee seuraavaksi vuosi täyteen. Toimittaja vastaa neuvonta-ajan valvonnasta ja raportoi mahdollisesta ylikuormituksesta asiakkaalle.

Tämän säännön tarkoitus on ainoastaan estää sopimuksen hengen vastaiset ylilyönnit ja siten varmistaa palvelun saatavuus kaikille sopimusasiakkaille tasapuolisesti.

1.4. Etähuolto

Etähuollolla tarkoitetaan tukipalvelua, joka suoritetaan linjoja pitkin toimittajan toimipaikasta käsin. Etähuollossa toimittajan tukihenkilö ottaa omasta työasemastaan käsin asiakkaan tietokoneen hallintaansa, ja suorittaa tarvittavat selvitys-, korjaus- tms. työt.

Etähuollon käytöstä sovitaan aina tapauskohtaisesti asiakkaan ja toimittajan tukihenkilön kesken. Etähuollosta laskutetaan palveluhinnaston mukaisesti.