

26.5.2024

Yleiset toimitusehdot digitaaliselle infonäyttötuotteelle

1 Johdanto

Ellei toisin ole kirjallisesti sovittu, näitä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin doop dmp Oy:n / storefy tuottamiin (jäljempänä Tuottaja) infonäyttötuotteisiin. Ostamalla Tuottajalta tai rahoitusyhtiön kautta infonäyttötuotteen ostaja (jäljempänä Asiakas) hyväksyy tässä sopimuksessa määritetyn ylläpitopalvelun sekä sen liitteiden ehdot.

2 Ylläpitopalvelu

2.1 Toimituksen kohteena oleva ylläpitopalvelu

Ylläpitopalveluun sisältyy:

- Taustajärjestelmän käyttölisenssi
- Asiakaskohtainen hallintakäyttöliittymä
- infonäyttöjen automaattinen valvonta 24/7
- palvelinympäristö ja tarvittava levytila Asiakkaan materiaalille
- turvallinen etäyhteys myymälämarkkinoinnin infonäyttöihin
- laitteiden ylläpito sovitun palvelutason mukaisesti
- laitteiden vaihdot tai huolto valmistajan takuu huomioiden
- käyttäjätuki puhelimitse ja sähköpostitse arkisin 9-17

Korjaavat toimenpiteet aloitetaan arkisin virka-aikana asiakkaan palvelutason määrittämän vasteajan sisällä vian havaitsemisesta.

palvelutaso STANDARD

Vasteaika 8 h virheen tai ongelmatilanteen havaitsemisesta

- Kokonaisuuteen sisältyvällä näytöllä on 36 kuukauden valmistajan tarjoama onSite-takuu. Takuu kattaa valmistus- ja materiaaliviat, mutta ei normaalia kulumista, virheellistä käyttöä tai Asiakkaan aiheuttamia vahinkoja.
- Jos näytön vika kuuluu takuun piiriin, tuottaja järjestää laitteen huollon tai vaihdon
- Käyttäjätuki sähköpostilla ja puhelimitse arkipäivisin kello 9.00–17.00

Korjaaviksi toimenpiteiksi luetaan mm. yhteydenotto asiakkaaseen, etäkirjautuminen järjestelmään, järjestelmän uudelleenkäynnistys asiakkaan tai tuottajan toimesta sekä muut vastaavat toimenpiteet.

Ylläpitopalveluun kuuluu myös

- taustajärjestelmän käyttölisenssi Asiakkaan käyttöön
- hallintakäyttöliittymä Asiakkaalle
- palvelinkapasiteetti hallintakäyttöliittymälle ja tarvittava levytila Asiakkaan hallintakäyttöliittymään lataamalle materiaaleille
- salattu ja turvallinen etäyhteys Tuottajalle näyttöjen etähallintaa varten

Ylläpitopalvelu ei sisällä mahdollisia lisätyönä tehtäviä toimenpiteitä, kuten räätälöintejä taustajärjestelmään, materiaalin vientiä järjestelmään, eikä matka-, postitus-, huolinta- tai materiaalikustannuksia.

Ellei toisin sovita, Asiakas vastaa käyttöpaikan verkkoyhteydestä ja näyttöjen sähkönsyötöstä.

Ylläpitosopimuksen kuukausihinta ei kata ohjelmiston muutoksia eikä sellaisen virheen korjaamista, mikä on aiheutunut sopimuksen vastaisesta käytöstä, muun kuin Tuottajan toimittamasta tuotteesta tai asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemästä muutoksesta tai korjauksesta.

Tuottaja tekee ylläpitopalvelut arkisin 9.00-17.00, palvelinten ja järjestelmien ylläpitoikkuna on joka kuukauden toinen maanantai klo 20.00 - 24.00, jolloin huoltotoimenpiteet saattavat vaatia palvelinten uudelleen käynnistystä.

2.2 Immateriaalioikeudet ja käyttöoikeus

Sopimuksen kohteen tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Tuottajalle. Tuottaja ei kuitenkaan vastaa Asiakkaan hallintakäyttöliittymään lataaman materiaalin immateriaali- tai tekijänoikeuksista.

Tuottaja vastaa siitä, että sen tuottamat tekniset ohjelmat tai ohjelmasovellukset eivät riko ohjelmistojen tekijänoikeuksia. Tuottaja ei vastaa asiakkaan luovuttaman materiaalin tekijänoikeuksista kuten kuva-, ääni- tai videomateriaalista, ohjelmakoodeista, tietokantarakenteista tai muista ulkoisten järjestelmien tuottamista tiedostoista.

Tuottajan tuottamaa ohjelmistoa, tietokantarakennetta, palvelimelle asennettavia ohjelmistoja ei saa muuntaa, muokata, levittää, kopioida, myydä tai luovuttaa kolmannelle osapuolelle eikä käyttää muussa yhteydessä kuin sopimuksen kohteena olevassa järjestelmässä ilman Tuottajan erillistä suostumusta.

Asiakas saa tuotettuun palvelukokonaisuuteen käyttöoikeuden. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää tai jatkokehittää sopimuksen kohteena olevaa järjestelmää palvelusopimuksen ulkopuolella, eikä monistaa tai jälleenmyydä palvelua muihin käyttötarkoituksiin.

Tuottajalla tai sen kanssa samassa konsernissa olevilla yrityksillä on oikeus käyttää tuotettua palvelua ja Asiakasta referenssinä.

2.3 Ohjelmistoasennukset ja päivitykset

Taustajärjestelmän ohjelmistopäivitysten sekä uusien ohjelmistoversioiden asentamisesta vastaa Tuottaja.

2.4 Tietoturva, henkilötietojen käsittely ja varmuuskopiointi

Tuottaja vastaa hallintaohjelmiston ja ylläpitopalvelun tietoturvasta sekä omasta toimintaympäristöstään yleisten tietoturvakäytäntöjen mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että ympäristö, jossa ylläpitopalvelun kohteena ovat laitteet sijaitsevat on suojattu asianmukaisesti tietoturvariskejä vastaan.

Kumpikaan sopijapuoli ei vastaa yleisen viestintäverkon tietoturvasta tai siellä mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä.

Sopijapuolilla on velvollisuus ilmoittaa toiselle sopijapuolelle ilman aiheetonta viivytystä havaitsemistaan sopimuksen kohteeseen liittyvistä tietoturvariskeistä. Sopijapuolten on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin tietoturvariskin poistamiseksi tai pienentämiseksi.

Tuottaja käsittelee Asiakkaan henkilötietoja. Henkilötietojen käsittely on määritetty Tuottajan tietosuojaselosteessa. Viimeisin tietosuojaseloste löytyy Tuottajan verkkosivuilta osoitteesta <https://doop.fi/tietosuoja/>.

Kumpikin sopijapuoli vastaa omia tietojaan ja tiedostojaan koskevien varmuuskopioiden ottamisesta sekä niiden toimivuuden tarkastamisesta.

3 Hinnat ja maksuehdot

3.1 Erikseen veloittavat palvelut

Sopimuksen ulkopuolinen tekninen tuki, materiaalin tuotanto sekä sopimuksen ulkopuolinen muutos-, lisä- ja kehitystyö voidaan toteuttaa doop dmp Oy:n toimesta erillislaskutuksen mukaan. Muutostöiden kustannuksista tehdään asiakkaalle hinta-arvio / tarjous ennen työhön ryhtymistä. Muutostöiden hinnoittelun peruste on kulloinkin voimassa oleva tuntihinta.

3.2 Maksuehdot

Tehdyt toimenpiteet maksetaan laskuja vastaan ja sopimusehtojen mukaisesti. Kaikki hinnat ALV 0 %.

Tarjouksen tekohetkellä voimassa oleva tuntihinta on 120.00 € ja päivähinta 960.00 €.

4 Sopimuksen voimassaolo

4.1 Voimassaolo

Sopimus astuu voimaan ostohetkestä ja on voimassa oston yhteydessä määritetyn ajan. Jatkosta on sovittava sopimuskauden jälkeen erikseen.

4.2 Sopimuksen muuttaminen

Tuottajalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja ilman erillistä ilmoitusta Asiakkaalle. Viimeisimmät voimassaolevat sopimusehdot löytyvät Tuottajan verkkosivuilta osoitteesta storefy.fi/sopimukset.

5 Alihankinnat

Tuottajalla on oikeus teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Tuottajan tulee pyynnöstä antaa Asiakkaalle tiedot ylläpitotehtäviä suorittavista alihankkijoista. Tuottaja vastaa siitä, että sen alihankkija noudattaa omalta osaltaan sopimuksen velvoitteita ja vastaa alihankkijansa toiminnasta kuin omastaan.

