

Palvelukuvaus - Tukipalvelu ja palvelutasot

Päivitetty 3.9.2024

limeD

1. YLEISTÄ

- 1.1. Tässä suunnitelmassa kuvataan tukipalvelut ja palvelutaso, jotka Lime tarjoaa Lime CRM SaaS -palvelun tai ohjelmiston ("Palvelu") yhteydessä voimassa olevan Sopimuksen mukaisesti. Kaikilla termeillä ja ilmaisuilla, joita ei ole tässä asiakirjassa määritelty, on sama merkitys kuin Sopimuksessa. Lisäksi tämä suunnitelma on kiinteä osa Limen Yleisiä ehtoja.
- 1.2. Asiakaskohtaisia mukautuksia lukuun ottamatta Lime tarjoaa tukea tämän suunnitelman mukaisesti tilauskauden ajan. Asiakaskohtaisia mukautuksia koskevaa tukea tarjotaan takuuajana (jos sovellettavissa), minkä jälkeen Asiakaskohtaisia mukautuksia koskevaan tukeen sovelletaan voimassa olevaa konsulttintahintaa.
- 1.3. Tämä suunnitelma ei koske konsulttipalveluja.
- 1.4. Limen kehittäessä tukipalvelujaan myös tätä Limen tuki- ja palvelutasosuunnitelmaa mukautetaan ja päivitetään. Voimassa on aina suunnitelman viimeisin julkaistu versio, Sopimuksen voimaantulopäivämäärästä riippumatta. Mahdollisista merkittävistä muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle joko palvelussamme näkyvällä viestillä, sähköpostitse tai vastaavalla tavalla.

2. YHTEYDENOTOT

- 2.1. Limen tukipalvelu on avoinna arkisin (maanantai–perjantai) klo 8.00–17.00 Keski-Euroopan aikaa ("Toimisto-aika"). Tukea annetaan Asiakkaan yhteyshenkilölle, joka on nimetty Lime-pääkäyttäjäksi. Asiakas voi hoitaa Tapauksia (määritelty alla kohdassa 3.1) Limen kanssa käyttämällä jotakin seuraavista kanavista:

Puhelin:	+358 9 424 545 00
Sähköposti:	support@lime.tech
Asiakasportaali:	Lime Customer Portal: Ota yhteys tukeen (linkki)
Chat:	www.lime-technologies.com (linkki)

- 2.2. Tapausten käsittelyssä Lime vastaa yleensä käyttämällä samaa viestintäkanavaa, jonka kautta yhteydenotto on vastaanotettu, mutta vastauksia voidaan antaa myös muun kanavan kautta.

3. TAPAUSTEN KÄSITTELY

- 3.1. Kohdassa 3.5 nimikkeiden *Hätätilanne*, *Kriittinen*, *Merkittävä* ja *Vähäinen* mukaan luokitellut tukiasiat määritellään "Tapauksiksi".
- 3.2. Kaikki saapuvat Tapaukset kirjataan Limen tukijärjestelmään, ja tietojen perusteella tehdään alustava arvio ja alla olevan taulukon (kohta 3.5) mukainen luokittelu riippumatta siitä, miten Asiakas on mahdollisesti itse luokitellut Tapauksen. Lime varaa näin ollen oikeuden muuttaa Tapauksen vakavuusastetta. Luokittelun jälkeen Tapaus delegoidaan soveltuvalle resurssille. Jotta Lime voi aloittaa Tapauksen diagnosoinnin, Asiakkaan on annettava riittävät tiedot, joiden perusteella Lime voi ymmärtää ja tunnistaa taustalla olevan ongelman.
- 3.3. Koska Lime vastaanottaa monenlaisia Tapauksia, joiden monimutkaisuus vaihtelee, emme voi luvata etukäteen tiettyjä ratkaisuaikoja. Sen sijaan tarjoamme kohtuulliset

vasteajat ja pyrimme ratkaisemaan Asiakkaiden ongelmat mahdollisimman nopeasti Tapausten vakavuusasteen ja vaikutusten mukaan. Näin varmistetaan, että Asiakkaat saavat luotettavaa ja laadukasta tukea eikä järjestelmän vakaus vaarannu.

- 3.4. Limen ensimmäistä vastausta Tapaukseen voidaan odottaa jäljempänä ilmoitettujen vasteaikojen mukaisesti. Vasteajan laskenta alkaa Toimistoajan puitteissa siitä päivämäärästä ja kellonajasta, jolloin Lime vastaanottaa Tapauksen Asiakkaalta. Jos esimerkiksi luokituksestaan "Vähäinen" Tapaus kirjataan keskiviikkona klo 16.00, vastausta voidaan näin odottaa torstaihin klo 15.00 mennessä. Jos Asiakas ottaa yhteyttä tukeen puhelimitse, alkuvasteaika toteutuu saman tien.

3.5.

Vakavuusaste	Kuvaus	Vasteaika
Hätätilanne	Palvelua koskevassa hätätilanteessa Asiakas ei voi käyttää Palvelua tai sen keskeistä osaa, ja ongelma koskee kaikkia käyttäjiä. <i>Esimerkkejä: Järjestelmän täydellinen käyttökatkos, vakavat viat, jotka pysäyttävät liiketoiminnan kannalta kriittiset toiminnot.</i>	1 tunti
Kriittinen	Kriittinen häiriö tai ongelma tarkoittaa, että Asiakas ei voi käyttää suurta osaa Palvelusta, millä on merkittävä operatiivinen vaikutus, käyttö estyy eikä ratkaisua ole saatavilla.	2 tuntia
Merkittävä	Merkittävä ongelma, joka vaikuttaa tiettyihin Palvelun toimintoihin tai sen osiin ja haittaa vakavasti sen käyttöä.	4 tuntia
Vähäinen	Vähäinen ongelma, joka voidaan kiertää niin, että Palvelun ydintoimintoja voidaan edelleen käyttää eikä siihen kohdistu merkittävä vaikutusta. Tähän luokkaan kuuluvat myös Asiakkaiden yleiset kysymykset ja Asiakkaan opastustarve Palvelussa.	8 tuntia

- 3.6. Lime sitoutuu:
- i. vahvistamaan Tapauksen vastaanottamisen
 - ii. suorittamaan diagnostiikkatoimet
 - iii. ilmoittamaan Asiakkaalle viipymättä, jos Tapaus ei johdu palvelusta
 - iv. tiedottamaan jatkuvasti tilasta ja edistymisestä.

- 3.7. Lime voi sulkea Tapauksen, jos:
- i. Asiakas ilmoittaa tai vahvistaa, että Tapaus on ratkaistu
 - ii. Lime antaa selkeän ja suoran suullisen tai kirjallisen vastauksen Asiakkaan kysymykseen

- iii. Palvelu päivitetään Dokumentaation täyttämiseksi
- iv. Palvelua muutetaan tai päivitetään tavalla, joka ratkaisee ongelman
- v. Asiakas ei ole vastannut Limen esittämiin kysymyksiin muistutuksesta huolimatta ja muistutuksesta on kulunut kolme (3) arkipäivää
- vi. Tapauksessa on kyse vähäisestä poikkeamasta, virheestä tai vastaavasta, joka on joko tarkoitus korjata Palvelun suunnitelluissa tulevissa versioissa tai jota Lime on voimassa olevan etenemissuunnitelman mukaan nimenomaisesti päättänyt olla priorisoimatta
- vii. ongelman todetaan liittyvän ulkoiseen tuotteeseen tai palveluun, jota Lime ei tarjoa; tai
- viii. Tapauksessa on kyse yleisistä kommentteista tai palautteesta.

4. ASIAT, JOTKA EIVÄT SISÄLLY LIMEN TUKEEN

4.1. Limen tuki ei kata seuraavia:

- i. Sopimuksen rajoitusten tai soveltamisalan ulkopuolisesta käytöstä johtuvien ongelmien korjaaminen
- ii. Käyttäjien opastaminen tai kouluttaminen, joka liittyy Dokumentaatioon tai muihin järjestelmiin ja palveluihin, joita Palvelun toimivuus saattaa edellyttää (esim. verkkoselaimet tai PDF-tiedostojen lukuohjelmat)
- iii. Käyttäjien lisääminen tai hallinta
- iv. asiakaskohtaiset mukautukset Palveluun
- v. sellaisten vikojen korjaaminen, jotka johtuvat Palveluun tehdyistä muutoksista tai mukautuksista, joita Lime (tai Limen alihankkija) ei ole toteuttanut tai hyväksynyt, tai Asiakkaan huolimattomasta ja/tai virheellisestä toiminnasta
- vi. sellaisten vikojen korjaaminen, jotka johtuvat kolmannen osapuolen tuotteesta/palvelusta, jonka joku muu kuin Lime on integroinut Palveluun
- vii. sellaisten vikojen korjaaminen, jotka johtuvat Asiakkaan teknisen laitteiston puutteista
- viii. kolmansien osapuolten tarjoamissa verkoissa, käyttöjärjestelmissä tai muissa ohjelmistoissa (Windows, MS Office, tulostimet, sähköpostiohjelmat jne.) ilmenevien vikojen korjaaminen
- ix. haitallisen koodin Asiakkaalle aiheuttamien vikojen korjaaminen.

- 4.2. Asiakkaan omalle palvelimelle (on-premises) tallennetun Palvelun tuki koskee vain kahta viimeisintä julkaistua versiota. Ajantasaiset tiedot ovat [TÄÄLLÄ](#). Vanhempia versioita koskevien Tapausten osalta Asiakasta pyydetään aluksi päivittämään Palvelu uusimpaan versioon.

5. TAPAUSTEN KÄSITTELY

- 5.1. Limen tukitiimi on jaettu kolmeen eri tasoon, jotta tukea voidaan tarjota Tapauksen prioriteetin mukaan (esim. jos Tapaus vaikuttaa moniin käyttäjiin tai liiketoiminnan kannalta kriittiseen toimintoon) ja monimutkaisuuden mukaan (esim. jos Tapaus on teknisesti haastava ja vaatii erikoisosaamista).

Taso 1	Taso 2	Taso 3
Ensilinjan tuki	Edistynyt tuki	Asiantuntijatuki
Yksinkertaiset ja yleiset Tapaukset, kuten salasanan palautus, perustason vianetsintä tai usein kysytyt kysymykset.	Monimutkaisemmat ongelmat, kuten integraatiovirheet, dataan liittyvät kysymykset tai toimintojen virheet.	Tuen tarjoajina asiantuntijat, joilla on kehittäjätausta ja syvälinen järjestelmäosaaminen.
Tehtävä: Nopea ongelmanratkaisu tai tietojen kerääminen Tapauksen käsittelyä varten.	Tehtävä: Syvälinen tekninen analyysi ja ratkaisujen ehdottaminen.	Tehtävä: Monimutkaisten ja aiemmin tuntemattomien ongelmien ratkaiseminen.

- 5.2. Jos riskinä on, ettei Limen vasteaika jonkin raportoidun Tapauksen osalta toteudu, Limen johdolle ilmoitetaan asiasta seuraavassa järjestyksessä:



- 5.3. Jos Asiakas (i) katsoo, että Lime ei ole noudattanut vasteaikaa minkä tahansa raportoidun Tapahtuman osalta, tai (ii) jos Asiakkaalle tarjotun tuen laatu ei vastaa sitä, mitä voidaan kohtuudella odottaa alan käytäntöjen mukaan, Asiakas voi edistää ongelman käsittelyä yllä olevan Limen käsittelyjärjestyksen mukaisesti.

6. KÄYTETTÄVYYS JA SUUNNITELTU HUOLTOKATKO

- 6.1. Lukuun ottamatta kohdassa 6.3 ("Suunniteltu huoltokatko") suunniteltua huoltokatkoa ja päivityksiä sekä ylivoimaisia esteitä Lime pyrkii pitämään pilvipohjaisen Palvelunsa käytettävissä ympäri vuorokauden, 7 päivänä viikossa vähimmäistason ollessa 99,5 % kutakin kalenterikuukautta kohde. "Käytettävyys" tarkoittaa pääsyä palveluun, ja se lasketaan seuraavan kaavan mukaisesti:

$$A = (T - M - D) / (T - M) \times 100 \%$$

K = Käytettävyys

T = Minuuttien kokonaismäärä kalenterikuukauden aikana

M = Suunniteltuun huoltoon käytettävä aika minuutteina

D = Käyttökatos minuutteina

- 6.2. "Käyttökatos" mitataan minuutteina siitä, kun Asiakas ilmoittaa Limen tuen kautta Tapauksesta, jossa Palvelu ei ole käytettävissä eikä sitä voi käyttää, tai siitä, kun Lime havaitsee ongelman ensimmäisen kerran (sen mukaan, kumpi tapahtuu ensin), siihen asti, kun Palvelu on palautettu käyttöön. Käyttökatos ei sisällä keskeytysaikoja, jotka johtuvat a) suunnitellusta huollosta; b) ylivoimaisesta esteestä; c) Asiakkaan, Käyttäjän tai kolmannen osapuolen omassa laitteistossa, ohjelmistossa, verkkoyhteydessä tai kaistanleveydessä olevista häiriöistä, virheistä tai rajoituksista; d) Asiakkaan sopimusvelvoitteiden rikkomuksista, joka vaikuttavat

Limen toimittamaan Palveluun; e) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen ilman Limen hyväksyntää tekemistä määrityksistä, integroinneista tai mukautuksista; tai f) tilanteesta, jossa Asiakkaan käyttöoikeus Palveluun on tilapäisesti keskeytetty sopimusrikkomuksen vuoksi.

- 6.3. Lime suorittaa (pilvipohjaisen) Palvelun suunniteltua ylläpitoa eri väliajoin voidakseen maksimoida suorituskyvyn ja turvallisuuden ja tarjota Asiakkaalle uusia toimintoja. Suunniteltu huoltokatko voidaan suorittaa myös Asiakkaan erityisen pyynnön tai luvan perusteella. Suunnitellun huoltokatkon aikana Asiakkaan pääsy Limen pilvipohjaiseen Palveluun on rajoitettu tai pääsyä ei ole lainkaan. Suunnitellusta huoltokatkosta ilmoitetaan Asiakkaalle mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 7 päivää etukäteen, [Lime CRM Status](#) -alustan kautta (linkki: <https://status.lime-crm.com/>). Suunniteltu huoltokatko suoritetaan toimistoaikojen ulkopuolella, jotta käyttökatkokset ja Palvelun käytettävyyden rajoitukset voidaan minimoida.
- 6.4. Suunnitellun huoltokatkon lisäksi Limellä on myös oikeus sulkea Palvelu lyhyellä varoitusajalla tai ilman ennakoilmoitusta ennakoimattomassa hätätilanteessa, joka aiheuttaa merkittävän riskin Limen operatiiviselle toiminnalle tai turvallisuudelle (esim. tietoturvaloukkaus) ja joka vaatii kiireellisiä toimia Palvelun, Asiakkaan ja/tai Käyttäjien suojaamiseksi.