

PALVELUKUVAUS – YLLÄPITOPALVELUT – WORDPRESS

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan Louhos Group Oy:n (jäljempänä myös ”**Louhos**” tai ”**Me**”) tarjoaman WordPress-verkkopalveluiden (”**Verkkopalvelu**”) ylläpitopalvelun (”**Ylläpitopalvelu**”) sisältö. Kuvaukseen voidaan tehdä poikkeuksia Louhoksen ja asiakkaan (”**Asiakas**”) kulloinkin sopimalla tavalla. Louhos pidättää oikeuden täsmentää tätä palvelukuvausta. Kulloinkin voimassa oleva palvelukuvaus on saatavilla Louhoksen verkkosivuilla.

1.1. Yleistä

WordPress on avoimen lähdekoodin julkaisujärjestelmä, joka mahdollistaa monipuolisten verkkopalveluiden toteuttamisen. Louhos tarjoaa asiakkailleen WordPress-verkkopalveluiden ylläpitopalvelua, joka varmistaa verkkosivuston toiminnan, tietoturvan ja jatkuvan teknisen tuen.

Jokainen Louhoksen toimittama WordPress-verkkopalvelu on räätälöity Asiakkaan tarpeisiin, ja siihen voi kuulua integraatioita kolmansien osapuolten palveluihin, kuten maksujärjestelmiin, CRM-ohjelmistoihin ja analytiikkatyökaluihin.

Ylläpitopalvelu sisältää Tuki-palvelun, Hosting-palvelun sekä Huolenpito-palvelut, joiden sisältöä on avattu alla. Ylläpitopalvelun puitteissa valvomme ja monitoroimme, että Verkkopalvelun tavanomainen tietoturva on ajan tasalla, palvelimet ovat toiminnassa ja Verkkopalvelu pysyy normaalisti käytettävissä.

1.2. Ylläpitopalvelun laskutuskausi

Ylläpitopalvelu on voimassa kolme (3) kuukautta kerrallaan (laskutuskausi), jos ei asiakaskohtaisesti ole sovittu tai muodostettu käytäntöä pidemmästä laskutuskaudesta. Palvelu jatkuu aina automaattisesti, ellei sitä irtisanota. Ylläpitopalvelu on mahdollista irtisanoa päättymään laskutuskauden päättyessä edellyttäen, että irtisanominen tehdään vähintään kuukautta ennen laskutuskauden päättymistä. Ylläpitopalvelu laskutetaan ennakoon ennen uuden laskutuskauden alkamista.

1.3. Ylläpitopalvelun sisältö

Seuraava Ylläpitopalvelun kuvaus koskee Louhoksen tuottamien WordPress-alustalla rakennettujen Verkkopalveluiden hosting-, huolenpito- ja tukipalvelua. (ovh 99 €/kk, alv. 0 %)

1. Tukipalvelu

- Tukipyynnöt lähetetään osoitteeseen tuki@louhosdigital.fi
- Tukipalvelu on avoinna arkipäivisin vähintään klo 9-15 (maanantaista perjantaihin, pois lukien juhlapyhät ja muut yleiset vapaapäivät Suomessa)
- Vastaamme tukipyyntöihin mahdollisimman nopeasti ja viimeistään 1 arkipäivän kuluessa
- Louhos ja Asiakas voivat sopia erikseen myös lisämaksullisesta päivystyspalvelusta tavanomaisen tukipäivystyksen ulkopuolisille aikaväleille.

2. Huolenpitopalvelu

- WordPressin ja Louhoksen validoimien lisäosien automaattiset versiopäivitykset
- Teema- ja lisäosapäivitysten yhteensopivuustarkistus*
- Palvelun toiminta kulloisessakin PHP- ja palvelinversiossa
- Varmuuskopiointi viikoittain
- Evästebannerin ylläpito (15 €/kk jos erillisenä lisäpalveluna)

3. Hosting-palvelu

- 5 Gt levytilaa
- 1 Gt tietokanta
- Siirtoraja 100 Gt / kk
- 200 000 HTTP-kutsua kuukaudessa
- Yksi domain (.fi/.com/.net) – lisädomainit alkaen 49 €/vuosi.
- DNS-ylläpito ja Domain-avaimet (siirrot ja muutokset tunti hinnalla)
- SSL/TLS-salaus
- Jaettu virtuaalipalvelin (EU-alueella)
- Palvelimen 24 h monitorointi
- Palvelimen tietoturvapäivitykset
- MailChannels-viestinvälityspalvelu 1000 kpl/kk (+10 € per 1000 kpl)

Palvelimen tekninen automaattivalvonta on käytössä vuorokauden kaikkina aikoina (24h). Automaattivalvonnan mahdollisiin virheilmoituksiin reagoidaan tuen palveluaikoina (arkipäivisin kello 9-15) mahdollisimman nopeasti ja aina viimeistään yhden arkipäivän kuluessa vian ilmenemisestä lukien.

Verkkopalvelussa oleva tietokanta, sisällöt, kuvat, tiedostot ja lähdekoodi varmuuskopioidaan vähintään viikoittain. Kopioita säilytetään vähintään yksi (1) kuukausi sisältyen ylläpitohintaan. Varmuuskopioiden palautukseen liittyvät työt eivät sisälly Ylläpitopalvelun kiinteään hintaan.

1.4. Maksulliset lisäpalvelut:

Mikäli Osapuolet eivät ole erikseen kirjallisesti sopineet edellä mainituttujen palveluiden sisällöistä, määristä ja hinnoista toisin, noudatetaan lisäpalveluissa seuraavaa hinnoittelua:

- Lisädomainit: alk. 49 €/vuosi tai 4,20 €/kk + domain-kohtaiset rekisteröintimaksut
- Lisälevytila/-tietokanta: alk. 10 € / kk per 5 Gt
- Kiinteä IP-osoite: 20 € / kk
- Integraatioiden ylläpito: alk. 50 € / kpl / kk
- Oma virtuaalipalvelin: 50 € / kk
- Siirtorajan nosto +100 Gt kuukaudessa: 10 € /kk
- Sähköpostipalvelut kolmansista osapuolista riippuvin hinnoin (esim. Microsoft tai erilliset sähköpostipalvelimet)
- Muut kolmansien osapuolten maksut erikseen ilmoitettavin hinnoin

Lisäpalvelut voidaan laskuttaa jälkikäteen toteutuneen kapasiteetin mukaisesti. Lisäpalvelut voidaan myös laskuttaa etukäteen pidemmissä laskutusjaksoissa, esim. lisädomainit 12kk.

1.5. Muut ehdot erityistilanteisiin

Verkkopalvelussa mahdollisesti tarvittavat korjaustoimenpiteet kuuluvat IT2022-ehtojen mukaisen takuuajan Ylläpitopalvelun hintaan sisältyväksi.

Ylläpitopalvelun hintaan ei kuitenkaan sisälly:

- o Kolmansien osapuolten lisäosien, palveluiden tai niihin rakennettujen integraatioiden virheistä johtuvien ongelmien selvitys ja korjaus
- o Palvelunestohyökkäysten tai muun ulkoisen haitallisen toiminnan aiheuttamien häiriöiden korjaus
- o Räätelöityjen toiminnallisuuksien päivityksistä tai WordPressin ja palvelinympäristön yhteensopivuusongelmista johtuvat lisätyöt*

Edellä mainituissa tilanteissa kaikki Verkkopalveluun tehtävät selvitys-, tuki- ja kehitystyöt ovat asiantuntijuutta vaativaa manuaalista työtä, jonka tekemisestä Louhos laskuttaa kuukausittain käytetyn työpanoksen mukaisesti kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Ylläpitopalveluun voidaan Osapuolten välillä kirjallisesti sopien sisällyttää myös erikseen sovittava kuukausittainen työmäärä.

Louhoksella on oikeus suorittaa ja laskuttaa Asiakkaan edun mukaisista Ylläpitopalvelun hintaan sisällyttämättömistä toimenpiteistä ilman asiakkaan erillistä hyväksyntää enintään kolme tuntia per ongelmatilanne. Minimilaskutus per työpyyntö tai ongelmatilanne on yksi tunti.

Ylläpitopalveluun sisällyttämättömistä lisätoista annamme aina erillisen työaika-arvion ja pyydämme Asiakkaan erillisen hyväksynnän, mikäli työarvio on yli kolme tuntia. Työarvioiden tekemisen vaatimat selvitys- ja suunnittelutyöt ovat myös itsessään erillislaskutettavaa lisätyötä. Kun Asiakas hyväksyy työarvion, otetaan työ tehtäväksi ja suoritetaan ilman tarpeetonta viivästystä.

On huomioitavaa, että asiakaskohtaisesti räätelöityihin Verkkopalveluihin tehtävät WordPressin ja lisäosien päivitys- ja muutostyöt voivat aiheuttaa ennakoimattomia häiriöitä, joiden selvityksiin ja korjaamiseen toteutunut työaika luetaan laskutettavaksi lisätyöksi.

Ylläpitopalveluiden toimitukseen sovelletaan myös IT2022 EOY erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista, jotka löytyvät Louhoksen [verkkosivuilta](#). Eri sopimusasiakirjojen soveltamisjärjestys on määritelty Louhoksen ja Asiakkaan välisessä sopimuksessa.



Iiro Junnila, toimitusjohtaja, Louhos Group Oy