

M-Filesin päivitys- ja tukipalvelusopimus

1. MÄÄRITELMÄT

Palvelujen tarjontaa koskevat seuraavat määritelmät.

”**Lisätuote**”: mikä tahansa tuote (paitsi laajennus tai julkaisuversio), jonka M-Files Corporation toimittaa sinulle palvelusopimuksen tai siihen liittyvän kehitysprojektin osana.

”**Arkipäivä**”: päivä, joka ei ole lauantai, sunnuntai tai kansallinen vapaapäivä.

”**Voimaantulopäivä**”: tämän palvelusopimuksen hankintapäivä.

”**Laajennus**”: lisenssi, joka oikeuttaa ohjelmiston lisäosan käyttöön; sisältää ohjelmistoa täydentäviä ja tehostavia korjauksia, parannuksia tai palvelusopimustietoja.

”**Korjaukset**”: ohjelmistossa olevan virheen tai vian ratkaisemiseksi tai käsittelemiseksi toimitettavat ohjelmistot.

”**M-Files Corporation**”: yritys, jolta hankit palvelusopimuksen; joko M-Files Oy tai M-Files Inc.

”**M-Filesin päivitys- ja tukipalvelusopimus**”: M-Files Corporationin ohjelma ja säännöt, joiden puitteissa hankit palvelusopimuksen.

”**Aiemmat versiot**”: määritelty osiossa 2.4.1.

”**Julkaisuversio**”: lisenssi, joka oikeuttaa ohjelmiston täyden kaupallisen version käyttöön; sisältää kaikki ohjelmistoon liittyvät, yleensä maksulliset laajennukset, joita M-Files Corporation on tarjonnut kyseisen ohjelmiston edellisestä versiosta lähtien tai jotka tehostavat tai parantavat ohjelmiston edellisen version toimintoja. Julkaisuversio sisältää dokumentaation, jonka M-Files Corporation tavallisesti toimittaa ohjelmiston mukana. Julkaisuversion sisällön määrittää M-Files Corporation täysin oman harkintansa mukaan. Julkaisuversio ei sisällä (a) laajennusta tai (b) tulevaa M-Files Corporationin ohjelmistoa, joka on erillinen tuote eikä ohjelmiston suora seuraaja. Tällaisen määrittää M-Files Corporation täysin oman harkintansa mukaan.

”**Ohjelmisto**”: M-Files Corporationin tietokoneohjelmiston kopio, johon olet saanut käyttöoikeuden M-Files Corporationilta ja jota varten olet hankkinut palvelusopimuksen. Tätä määritelmää varten tarkennettakoon, että jos M-Files Corporationin tietokoneohjelmistoa tarjotaan osana tuotesarjaa, -pakettia tai -perhettä, ohjelmistolla tarkoitetaan jokaista tällaiseen sarjaan, pakettiin tai perheeseen kuuluvaa tietokoneohjelmistoa. Jos sinulle tai yrityksesi käyttäjille toimitetaan lisää ohjelmistokoodia palvelusopimuksen puitteissa, kyseistä koodia pidetään osana sitä ohjelmaa, jota varten se tuotettiin, ja koodin käyttö kuuluu M-Filesin loppukäyttäjän käyttöoikeussopimuksen ja tämän palvelusopimuksen piiriin. Ohjelmisto sisältää myös siihen liittyvät laajennukset ja julkaisuversiot.

”**M-Filesin loppukäyttäjän käyttöoikeussopimus**”: M-Filesin loppukäyttäjän käyttöoikeussopimus, joka koskee ohjelmistoa ja antaa sinulle ohjelmiston käyttöön oikeuttavan lisenssin.

”**Palvelusopimus**”: oikeus vastaanottaa laajennuksia, julkaisuversioita, päivityksiä, lisätuotteita ja tukea, joita M-Files Corporation tarjoaa M-Files Corporationin päivitys- ja tukipalvelusopimuksen mukaisesti palvelusopimuksen voimassaoloaikana.

”**Palvelusopimusmaksu**”: summa, jonka maksat palvelusopimuksesta.

”**Tuki**”: hankkimaasi palvelusopimusta vastaavat tukipalvelut, jotka on kuvattu tarkemmin osiossa 2.2 ja liitteessä A.

”**Puhelintuki**”: määritelty osiossa 2.2.1.

”**Voimassaoloaika**”: osioissa 3.2 ja 6.1 määritellyt voimassaoloajat (”alkuperäinen voimassaoloaika” ja ”jatkettu voimassaoloaika”).

”**Päivitys**”): julkaisuversion seuraava tai myöhempi versio, joka tulee saataville alkuperäisen ohjelmistohankintasi jälkeen.

”**Käyttäjä**”): kuka tahansa seuraavista: (i) yhteyshenkilö, jonka olet nimittänyt yrityksesi ensisijaiseksi valtuutetuksi edustajaksi palvelusopimusta koskevista asioista ja joka vastaa muun muassa palvelusopimuksen hallinnasta ja tukipyyntöjen lähettämisestä, tai (ii) kaikki henkilöt, jotka yhteyshenkilö on valtuuttanut palvelusopimuksen kattaman ohjelmiston käyttäjiksi. M-Files Corporationilla on oikeus rajoittaa niiden käyttäjien määrää, jotka lähettävät tukipyyntöjä ja saavat käyttää lisäpalveluita ja muita palvelusopimuksen kattamia palveluita. Jos haluat kasvattaa käyttäjämäärää yli M-Files Corporationin määrittämän rajan, voidaan soveltaa maksuja ja muita ehtoja. Hyväksyt ja tunnustat, että tämän palvelusopimuksen ehdot sitovat kaikkia käyttäjiä soveltuvin osin. M-Files Corporation pidättää ilman velvoitetta oikeuden varmistaa, että käyttäjät ovat sinun valtuuttamiasi, sekä rajoittaa palvelusopimukseen liittyviä oikeuksia sellaisten käyttäjien osalta, joiden valtuuksia se ei pysty kohtuudella varmistamaan.

”**Verkko- ja sähköpostituki**”): määritelty osiossa 2.2.1.

”**Sinä**”): _____

2. MYÖNTÄMINEN

2.1 Palvelusopimuksen myöntäminen

M-Files Corporation myöntää sinulle voimassaoloajaksi palvelusopimuksen jokaiselle ohjelmistolle, joille olet hankkinut palvelusopimuksen M-Files Corporationin tilausvahvistusten mukaan. Laajennusten, julkaisuversioiden ja lisätuotteiden käyttöäsi koskevat M-Filesin loppukäyttäjän käyttöoikeussopimuksen (”käyttöoikeussopimus”) ehdot. Et saa jaella, vuokrata, lainata, myydä, alilisenoida etkä muuten siirtää tai markkinoida mitään ohjelmistoa, laajennusta, julkaisuversiota tai lisätuotetta kenellekään ilman M-Files Corporationin etukäteen myöntämää kirjallista lupaa, paitsi niiltä osin kuin käyttöoikeussopimus sen sallii. Jos haluat hankkia sellaisen ohjelmiston palvelusopimuksen, joka on lisensoitu sinulle osana verkkoversiota, sinun on hankittava palvelusopimus kullekin kyseiseen verkkoversioon sisältyvälle lisenssille. Jotta voit hankkia palvelusopimuksen, sinun on oltava rekisteröitynä M-Files Corporationin järjestelmässä sen ohjelmiston uusimman version haltijana, johon haluat kohdistaa palvelusopimuksen.

2.2 Tuen myöntäminen

2.2.1 Tähän palvelusopimukseen sisältyvää tukea annetaan seuraavasti:

- (a) **Verkkotuki**: Verkkotukeen sovelletaan liitteen A ehtoja.
- (b) **Puhelintuki**: Puhelintukeen sovelletaan liitteen A ehtoja.

2.2.2 Saat M-Files Corporationilta ohjelmistoja sekä kyseisiin ohjelmistoihin (joihin viitataan tässä yhdessä nimellä ”ohjelmisto”) liittyviä laajennuksia ja julkaisuversioita koskevaa tukea vain yrityksesi käyttäjän kautta. M-Files Corporation antaa tukea tämän palvelusopimuksen mukaisesti. Et saa siirtää tai markkinoida tai tarjota kolmannelle osapuolelle tukea käyttämällä tämän palvelusopimuksen mukaisia tukipalveluja ilman M-Files Corporationin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

2.2.3 M-Files Corporationin tukea annetaan vain (a) ohjelmiston uusimpaan julkaisuversioon, (b) kyseisen julkaisuversion laajennuksiin ja (c) kolmeen ohjelmiston julkaisuversiota välittömästi edeltävään julkaisuversioon, mutta tukea ei välttämättä ole saatavilla kolmanteen edeltävään julkaisuversioon joidenkin ohjelmistojen, kieliversioiden tai alueiden osalta.

2.2.4 M-Files Corporation ei ole velvollinen antamaan pyydettyä tukea niiltä osin kuin tukitarpeen voidaan kohtuudella todeta johtuvan siitä, että (a) tietokonetta, johon ohjelmisto on asennettu, on käytetty muissa kuin tietokoneen valmistajan kirjallisesti määrittämässä ympäristöolosuhteissa, (b) ohjelmistoa on käytetty muussa kuin M-Files Corporationin kirjallisesti määrittämässä käyttöjärjestelmäversiossa, (c) tietokoneen, johon ohjelmisto on asennettu tai jossa sitä käytetään, valmistajan määrittämien kirjallisten standardien mukainen huolto on laiminlyöty, (d) on jätetty varmistamatta, että henkilöstö on saanut kohtuullisen koulutuksen ohjelmiston käyttöön, (e) ohjelmistoa on huoltanut, ylläpitänyt tai muokannut joku muu kuin M-Files Corporation tai (f) tietokonelaitteisto ei täytä M-Files Corporationin määrittämiä vähimmäisvaatimuksia ohjelmiston käytölle.

2.2.5 Sinun on kaupallisesti kohtuullisin keinoin pyrittävä (a) varmistamaan, että yrityksesi käyttäjä lähettää tukipyynnöt näiden ehtojen mukaisesti, (b) pitämään aina voimassa niiden ohjelmistojen lisenssien palvelusopimus, joihin pyydät tukea, (c) varmistamaan, että sinä tai yrityksesi käyttäjät annatte M-Files Corporationin käyttöön tiedot, määrittäykset ja muut seikat, joita M-Files Corporation voi kohtuudella vaatia tuen antamista varten, (d) hyödyntämään M-Files Corporationin määrittämiä ohjeita ja vianmääritystoimia soveltuvin osin ennen tukipyynnön lähettämistä, (e) noudattamaan M-Files Corporationin kirjallisesti määrittämiä ongelmanmääritys-, analysointi- ja huoltopyyntötoimia, (f) asentamaan kaikki M-Files Corporationin toimittamat julkaisuversiot, päivitykset tai korjaukset heti, kun se on liiketoiminnan kannalta mahdollista, (g) varmuuskopioimaan kaikki tiedot tuen antamisen yhteydessä tai ennen sitä ja varmistamaan järjestelmän turvallisuus sekä (h) varmistamaan, että ohjelmistojen käyttäjillä on kohtuullisin keinoin käytettävissään tuorein ohjelmiston käyttöä koskeva dokumentaatio, jonka M-Files Corporation on toimittanut.

2.2.6 Hyväksyt ja tunnustat, että tukea annetaan ainoastaan yrityksesi sisäiseen käyttöön palvelusopimuksen kattamien ohjelmistolisenssien käytön tukemiseksi. Kaikki tiedot, jotka on osoitettu vastaanottajalle henkilökohtaisesti, joiden käyttöön vaaditaan salasana tai joiden käyttöä on muuten rajoitettu, annetaan käytettäväksi ehdottoman luottamuksellisina ja sillä ehdolla, että tietoja ei välitetä kolmansille osapuolille millään tavalla ilman M-Files Corporationin nimenomaista kirjallista suostumusta eikä tietoja käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin palvelusopimuksen kattamien ohjelmistolisenssien käyttöön.

M-FILES CORPORATION EI TAKAA TOIMITTAVANSA MITÄÄN LAAJENNUKSIA, JULKAISUVERSIOITA, AIEMPIÄ VERSIOITA TAI LISÄTUOTTEITA PALVELUSOPIMUKSESI VOIMASSAOLOAIKANA. HYVÄKSYT, ETTÄ ET VÄLTTÄMÄTTÄ SAA EDELLÄ MAINITTUJA.

2.4 Aiempien versioiden käyttö

2.4.1 Huolimatta siitä, mitä palvelusopimuksesi ajan voimassa oleva M-Filesin loppukäyttäjän käyttöoikeussopimus sisältää (ohjelmisto, julkaisuversio tai laajennus), saat asentaa ja edelleen käyttää lisenssin ja palvelusopimuksen kohteena olevan ohjelmiston uusinta julkaisuversiota edeltäviä julkaisuversioita edellyttäen, että seuraavat ehdot täyttyvät: (i) aiemman version tai versioiden käyttöön sovelletaan käyttöoikeussopimuksen ehtoja täydennettynä tällä 2.4-osiolla, (ii) käytettävien ja asennettävien aiemman version lisenssien määrä ei ylitä palvelusopimuksen kattamien ohjelmistolisenssien kokonaismäärää, (iii) jos käytössäsi on erillinen tai useiden lisenssien hankintaan sisältyvä yksittäinen lisenssi, ohjelmisto ja sen aiemmat versiot asennetaan samalle tietokoneelle, (iv) jos käytössäsi on erillinen tai useiden lisenssien hankintaan sisältyvä yksittäinen lisenssi, ohjelmistoa ja mitään sen aiemmista versioista ei käytetä samanaikaisesti, (v) jos käytössäsi on erillinen tai useiden lisenssien hankintaan sisältyvä yksittäinen lisenssi, aiempaa versiota tai versioita tai niiden sallittuja kopioita ei siirretä toiselle tietokoneelle, ellei kaikkia ohjelmiston sallittuja kopioita siirretä tälle samalle tietokoneelle, (vi) olet tarvittaessa hankkinut aiemman version tai versioiden asianmukaiset lisenssit, eikä aiempien versioiden käyttösi ylitä aiempien versioiden alun perin hankkimiesi lisenssien kokonaismäärää, ja (vii) täten hyväksyt ja tunnustat, että M-Files Corporation ei ole velvollinen antamaan tukea aiemmille versioille muuten kuin tässä määritetyllä tavalla ja että tällaiset velvoitteet voivat päättyä milloin tahansa. Huolimatta mistään tässä osiossa 2.4.1 mainitusta seikasta, joka voidaan tulkita päinvastaisesti, tai mistään M-Files Corporationin antamista valtuutuskoodeista, ohjelmiston käyttösi (aiemmat versiot mukaan lukien) ei missään tapauksessa saa ylittää lisenssiesi ja palvelusopimuksesi kohteena olevan ohjelmiston lisenssien enimmäismäärää, ellei M-Files Corporation nimenomaan ole tätä kirjallisesti sallinut.

2.4.2 M-Files Corporationilla on oikeus tehdä tarkastus toimitiloissasi tai elektronisesti (kohtuullisella varoitusajalla) varmistaakseen, että ohjelmiston kaikkien/joidenkin versioiden käyttösi on tämän palvelusopimuksen ehtojen mukaista. Jos mahdollisessa tarkastuksessa ilmenee, että tätä palvelusopimusta on rikottu, M-Files Corporation pidättää oikeuden irtisanoa tämän palvelusopimuksen ja/tai periä vahingonkorvauksia, asianajopalkkioita ja muita kustannuksia, tarkastuksen kustannukset mukaan lukien.

2.4.3 Jos M-Files Corporation toimittaa sinulle tämän asiakirjan mukaisesti lisensoidun ohjelmiston yhteydessä lisäohjelmiston, joka täydentää tai laajentaa tätä ohjelmistoa, kyseiseen lisäohjelmistoon sovelletaan tämän palvelusopimuksen ehtoja, ellei toimituksen yhteydessä muuta sovita.

2.4.4 Epäselvyyksien välttämiseksi todettakoon, että mikään tässä asiakirjassa ei velvoita M-Files Corporationia toimittamaan sinulle ohjelmiston aiempia versioita tai niihin liittyvää dokumentaatiota sisältäviä tallennusvälineitä eikä antamaan muita valtuutuskoodeja. Lisäksi M-Files Corporation pidättää oikeuden veloittaa kohtuullisen toimitusmaksun valtuutuskoodien antamisesta ensimmäistä kertaa tai uudelleen, jos M-Files Corporation oman harkintansa mukaan päättää

toimittaa sinulle sellaisia. Jos M-Files Corporation on lopettanut ohjelmiston aiemman version ylläpidon, hyväksyt ja tunnustat, että (i) M-Files Corporation ei ole missään tapauksessa velvollinen toimittamaan sinulle valtuutuskoodeja tai tallennusvälineitä tai muita tuotteita, joiden avulla voisit käyttää tai asentaa tällaisia vanhentuneita aiempia versioita, ja että (ii) tällaisia aiempia versioita koskevat oikeudet eivät anna sinulle oikeutta käyttää tai asentaa sellaisen ohjelmiston aiemman version lisälisenssejä (eli useampia lisenssejä kuin sinulla alun perin oli), jonka ylläpidon M-Files Corporation on lopettanut.

2.4.5 Aiempia versioita ei välttämättä ole saatavilla tai tule saataville kaikille ohjelmistoille, kaikilla kielillä tai kaikilla alueilla. Jos palvelusopimuksesi umpeutuu tai muuten päättyy, oikeutesi käyttää mahdollista aiempaa versiota tai versioita määritetään käyttöoikeussopimuksen ehtojen mukaan, mukaan lukien rajoituksetta velvoitteet poistaa tällaisen aiemman version tai versioiden asennus, jos sinulla ei ole oikeutta aiemman version käyttöön.

3. HANKINNAT JA UUSINNAT

3.1 Hankinnat: Kun hankit palvelusopimuksen, M-Files Corporation antaa sinulle vahvistuksen siitä, että tällainen palvelusopimus on tehty.

3.2 Uusinnat: Ennen palvelusopimuksesi umpeutumista voit uusia palvelusopimuksen lisäkaudeksi (”jatkettu voimassaoloaika”) tällöin julkaistavaan uusintahintaan. M-Files Corporation ilmoittaa alkuperäisen ja jatkettun voimassaoloajan umpeutumisesta kolmekymmentä (30) päivää etukäteen. Ellei M-Files Corporationin kanssa muuta sovita, palvelusopimuksesi umpeutuu automaattisesti, jos et uusi palvelusopimustasi ennen voimassaoloajan päättymistä. Jos et uusi palvelusopimustasi ennen sen umpeutumista, tämä palvelusopimus ei enää päde, ja jos haluat saattaa umpeutuneen palvelusopimuksesi uudelleen voimaan, sinun on hyväksyttävä M-Files Corporationin senhetkiset palvelusopimusehdot sekä hankittava vähintään senhetkinen julkaisuversio ja sen palvelusopimus, ja/tai saatat joutua maksamaan muitakin kuluja ja maksuja.

4. TOIMITUS

Laajennuksia, julkaisuversioita tai lisätuotteita on M-Files Corporationin harkinnan mukaan ladattavissa M-Files Corporationin www-sivustolta tai jostakin sen jälkeen julkaistusta tai muusta sivustosta tai paikasta, jonka M-Files Corporation on ilmoittanut. M-Files Corporation ilmoittaa sinulle laajennuksen, julkaisuversion tai lisätuotteen saatavuudesta ja antaa ohjeet sen lataamiseen ilmoitetusta sivustosta.

5. VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

5.1 Voimaantulopäivä ja voimassaoloaika: Palvelusopimuksesi alkuperäisen voimassaoloajan voimaantulopäivä on se päivä, jolloin se on alun perin hankittu. Palvelusopimuksen alkuperäinen voimassaoloaika jatkuu yhden (1) vuoden ajan voimaantulopäivästä. Palvelusopimuksen jatkettu voimassaoloaika alkaa voimaantulopäivän vuosipäivänä ja jatkuu yhden (1) vuoden ajan kyseisestä päivästä heti alkuperäisen voimassaoloajan tai edellisen jatkettun voimassaoloajan perään. M-Files Corporation pyrkii aina vahvistamaan palvelusopimuksesi 48 tunnin kuluessa voimaantulopäivästä tai sen vuosipäivästä.

5.2 Kumpi tahansa osapuoli (M-Files Corporation tai sinä) voi välittömästi irtisanoa palvelusopimuksesi, jos toinen osapuoli laiminlyö näiden ehtojen mukaisia velvollisuuksiaan ja tällainen laiminlyönti jatkuu kolmenkymmenen (30) päivän ajan siitä, kun syytön osapuoli on tehnyt laiminlyöjälle kirjallisen huomautuksen.

5.3 M-Files Corporation voi keskeyttää tai irtisanoa palvelusopimuksesi, jos jätät maksamatta palvelusopimuksen tai uusinnan niiden ehtojen mukaan. M-Files Corporation voi irtisanoa palvelusopimuksen milloin tahansa, jos se on sen edun mukaista, jolloin M-Files Corporation hyvittää maksamastasi palvelusopimusmaksusta osuuden, joka vastaa palvelusopimuksen jäljellä olevaa voimassaoloaikaa.

6. YLEISTÄ

6.1 Yhdysvaltain vientisäännöstely: Yhdysvaltain laki kieltää tai rajoittaa laajennusten, julkaisuversioiden, lisätuotteiden, lisäpalveluiden, teknisten tietojen ja tuen jakelua, vientiä tai jälleenvientiä (a) Kuubaan, Iraniin, Irakiin, Libyaan, Pohjois-Koreaan, Sudaniin, Syyriaan ja muihin maihin, joita koskee kauppasaarto tai muu rajoitus, (b) mihin tahansa kohteeseen, joka vaatii Yhdysvaltain hallituksen lupaa, ellei tällaista lupaa saada, tai (c) henkilöille tai organisaatioille, jotka on mainittu jossakin seuraavista Yhdysvaltain ylläpitämistä luetteloista: Table of Denial Orders, Entity List ja List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons. Hankkimalla palvelusopimuksen vahvistat, että et ole Kuuban kansalainen, et asu kauppasaarossa olevassa maassa etkä ole Table of Denial Orders-, Entity List- tai List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons -luettelossa oleva henkilö tai minkään näissä luetteloissa olevan organisaation työntekijä.

6.2 Pysyvyys: Näiden ehtojen osio 8 pysyy voimassa jonkin tai kaikkien palvelusopimuksiesi irtisanomisesta huolimatta.

6.3 Muutetut ehdot: M-Files Corporation voi milloin tahansa muuttaa M-Files Corporationin palvelusopimusehtoja ja se ilmoittaa tällaisista muutoksista sinulle. Ilmoitus voidaan antaa sähköpostitse tai muulla M-Files Corporationin kaupallisesti järkeväksi katsomalla tavalla. Jos et hyväksy edellä mainittuja muutoksia, sinun on ilmoitettava tästä M-Files Corporationille kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun M-Files Corporation antoi sinulle ilmoituksen muutoksista. Jos annat M-Files Corporationille tällaisen ilmoituksen, nykyiseen palvelusopimukseesi sovelletaan edelleen aiemmin hyväksymiäsi ehtoja (mukaan lukien oletetut hyväksynnät), kunnes palvelusopimuksen voimassaoloaika päättyy (jos olet maksanut kaikki maksut koko voimassaoloajalta; jos taas et ole maksanut kaikkia maksuja koko voimassaoloajalta, palvelusopimuksesi päättyy sen vuoden tai jakson lopussa, jonka maksut olet maksanut), ja tämän voimassaoloajan jälkeen palvelusopimuksesi päättyy. Jos et anna M-Files Corporationille tällaista ilmoitusta tai jos teet uusia palvelusopimuksia, uusit palvelusopimuksesi tai jatkat palvelusopimuksesi vuosimaksun tai mahdollisten muiden maksujen maksamista, sinun katsotaan hyväksyneen edellä mainitut muutokset koko palvelusopimuksesi osalta. Edellä mainitusta huolimatta, jos M-Files Corporation muuttaa näitä ehtoja, sinulla ei ole oikeutta mihinkään muutoksen tuomiin lisätuihin tai -palveluihin, ellet maksa M-Files Corporationille kyseiseen muutokseen mahdollisesti liittyvää maksua.

LIITE A – TUKIPALVELUT

Tuetut ohjelmistot

Sinulle annetaan seuraavanlaista tukea:

KAIKKIA TUKITASOJA KOSKEVAT YLEISEHDOT

Kaikkeen M-Files Corporationin antamaan tukeen pätevät seuraavat ehdot:

- (a) M-Files Corporation vastaa käyttäjän pyyntöihin, jotka koskevat ohjelmiston asennusta (lisenssinhallintatyökalujen asennus mukaan lukien), asetusten määrittämistä ja vian etsintää sekä tapauksia, joissa ohjelmisto ei toimi dokumentaation mukaisella tavalla. Palvelusopimuksen kattamien ohjelmistojen tuki rajoittuu tällaisiin teknisiin ongelmiin eikä sisällä käyttötukea, koulutusta, etäkonsultointia tai yritysconsultointia. Käyttötukea, koulutusta, etäkonsultointia ja yritysconsultointia voidaan tarjota lisämaksusta. Palvelusopimuksen kattamien ohjelmistojen tuen osalta M-Files Corporation ei vastaa käyttäjän pyyntöihin, jotka johtuvat skriptauksesta (komentosarjoista), ohjelmoinnista tai ohjelmiston mukana toimitetun ohjelmointirajapinnan (API, Application Programming Interface) käytöstä tai liittyvät kolmannen osapuolen sovelluksiin, oheislaitteisiin, verkkoihin tai käyttöjärjestelmiin. Skriptauksesta, ohjelmoinnista tai ohjelmiston mukana toimitetun ohjelmointirajapinnan käytöstä johtuviin tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, oheislaitteisiin, verkkoihin tai käyttöjärjestelmiin liittyviin ongelmiin voidaan tarjota apua lisämaksusta.
- (b) M-Files Corporation pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin selvittämään kaikki käyttäjien lähettämät pyynnöt ammattimaisella tavalla. Tukipyynnön lähettämisen pitää liittyä tapaukseen, joka on ilmennyt sinun tai käyttäjiesi käyttäessä tuen piiriin kuuluvaa ohjelmistoa, ja se on lähetettävä englanniksi tai muilla kielillä, joita M-Files Corporation tukee alueellasi.

VERKKO- JA SÄHKÖPOSTITUKI SISÄLTÄÄ SEURAAVAT:

- (1) Mahdollisuus lähettää tukipyyntöjä sähköpostitse M-Files Corporationin ilmoittamiin sähköpostiosoitteisiin.
- (2) Mahdollisuus lähettää tukipyyntöjä M-Files Corporationin www-palvelun (Support Center) välityksellä, joka on käytettävissä M-Files Corporationin www-sivuston kautta siellä annettuja ohjeita noudattaen.
- (3) M-Files Corporationin kaupallisesti kohtuulliset pyrkimykset vastata käyttäjän asianmukaisesti lähettämään pyyntöön arkipäivisin kahdenkymmenen (24) tunnin kuluessa pyynnön lähetysajankohdasta julkaisemalla vastauksen M-Files Corporationin www-palvelussa (Support Center) ja ilmoittamalla vastauksen julkaisemisesta käyttäjälle sähköpostitse. Käyttäjiin voidaan myös ottaa yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse ongelmien ratkaisemiseksi. Edellä mainittu vastaus sisältää jonkin seuraavista: (a) ehdotus ongelman ratkaisemiseksi, (b) lisätieto- tai selvityspyyntö, jonka avulla M-Files Corporation pystyy määrittämään tarvittavat toimet, tai (c) jos pyyntö M-Files Corporationin oman harkinnan mukaan vaatii kattavaa tutkimusta tai lisätoimenpiteitä, arvio siitä ajasta, jonka kuluttua käyttäjälle pystytään tarpeen mukaan antamaan lisätietoja tai tarjoamaan keinot ongelman ratkaisemiseksi tai kiertämiseksi.

PUHELINTUKI SISÄLTÄÄ EDELLÄ KUVATUN VERKKOTUEN SEKÄ SEURAAVAT:

- (1) Mahdollisuus osoittaa tukipyyntöjä M-Filesin Euroopan-toimipisteeseen arkipäivisin puhelinaikoina klo 9–15 EET (GMT+2/3) ja M-Filesin Yhdysvaltain-toimipisteeseen klo 9–15 US CST (GMT–6).
- (2) M-Files Corporationin kaupallisesti kohtuulliset pyrkimykset vastata käyttäjän puhelintukipyyntöön kahdeksan (8) tunnin kuluessa käyttäjän tukipyyntöpuhelusta sen mukaisesti, mitä edellä on verkkotuen yhteydessä kuvattu.