

NUMPAC KYSELYPALVELUN PALVELUSOPIMUS

LIITE 2

PALVELUKUVAUS JA HINNASTO 2019

Numpac kyselypalvelu
Palvelukuvaus ja hinnasto

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Yleistä.....	4
2.	Liittyminen palveluun.....	4
3.	Numpac kyselypalvelu.....	5
3.1	Yleistä	5
3.2	Käyttötarkoitus	5
3.3	Käyttörajoitukset	6
3.4	Help desk	7
4.	Asiakkaan velvollisuuksia.....	7
4.1	Pääkäyttäjien nimeäminen	7
4.2	Testaus	8
4.3	Asiakastietojen päivittäminen	8
4.3.1	Asiakkaan osoitetiedot, puhelinnumero tai yhteyshenkilön tiedot muuttuvat	8
4.3.2	Muut muutokset Asiakkaan tiedoissa	8
4.3.3	Asiakkaana oleva yritys vaihtuu (Asiakkaan y-tunnus vaihtuu)	8
4.3.4	Palvelusopimuslomakkeen päivittäminen	9
5.	Hinnasto.....	9
5.1	Avausmaksu	9
5.2	Vuosimaksu	9
5.3	Palvelupyynnöt	9
5.3.1	Maksuttomat palvelupyynnöt.....	9
5.3.2	Maksulliset palvelupyynnöt.....	9
5.4	Muut palvelut ja veloitukset	9

**Numpac kyselypalvelu
Palvelukuvaus ja hinnasto**

1. Yleistä

Numpac kyselypalvelu on tarkoitettu mobiilisisältöpalveluntarjoajien käyttöön. Kyselypalvelulla palveluntarjoaja voi tarkistaa palveluoperaattorin yhden tai useamman matkapuhelinliittymän osalta.

NUMPAC on numeronsiirrettävyyden hallinnointiyhtiö, joka tarjoaa numeronsiirrettävyysspalveluita ja kyselyrajapintapalvelun.

Asiakkaan tulee erityisesti huomioida, että Palvelun **käyttöön liittyy rajoituksia, jotka on esitetty luvussa 3**. NUMPACilla on oikeus purkaa Palvelusopimus liitteen 1 mukaisesti, mikäli Asiakas rikkoo Palvelusopimuksen ehtoja. Asiakas vastaa siitä, että sillä on lain mukaiset edellytykset käsitellä Palvelun välityksellä saatuja tietoja.

NUMPAC varaa oikeuden muuttaa tätä Palvelukuvausta. Muutokset tulevat voimaan Yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

2. Liittyminen palveluun

1. Asiakkaan tulee ensin huolella käydä läpi Asiakkaalle toimitetut materiaalit.
2. Palveluun liittymisen ehtona on, että:
 - a. Asiakas toimittaa Palvelusopimuksen alkuperäiskappaleen NUMPACille täytettynä ja allekirjoitettuna; ja
 - b. Asiakas maksaa Hinnaston mukaisen Liittymismaksun; ja
 - c. Asiakkaalla on vähintään yksi voimassaoleva tekstiviestipalvelurajapintaa koskeva sopimus Suomessa telepalveluita tarjoavan yrityksen kanssa. Kopio sopimuksesta tulee toimittaa NUMPACille Palvelusopimuksen ohessa. Asiakas on velvollinen peittämään sopimuskopioista kaikki liikesalaisuudet (mm. hintatiedot).
3. Numpac tarkistaa, että uusi asiakas täyttää kaikki asiakkuuden ehdot. Mikäli asiakas täyttää Palveluun liittymisen ehdot, lähettää Numpac lähettää asiakkaalle teknisen järjestelmädokumentaation, jossa ovat toteutusohjeet.
4. Asiakkaan tulee toteuttaa rajapinta ohjeistetulla tavalla.
5. Numpac suorittaa valvotun yhteyskokeilun yhdessä asiakkaan kanssa.
 - Asiakas suorittaa yhdessä Numpacin helpdeskin kanssa valvotut yhteyskokeilut ja testaa Palvelua muutamilla määrämukoitoisilla kyselyillä. Lisäksi varmistetaan että

Numpac kyselypalvelu
Palvelukuvaus ja hinnasto

tekniset toteutusvaatimukset täyttyvät. Onnistuneiden testien jälkeen helpdesk antaa käyttäjälle luvan tuotantokäytön aloittamiseen.

6. Palvelu avataan Asiakkaalle, kun kaikki em. edellytykset ovat täyttyneet.
7. Asiakas aloittaa tuotantokäytön
 - a. Asiakkaan palvelukäyttöä seurataan ja varmistetaan että sopimuksen ehtoja ja ohjeita noudatetaan.
 - b. Asiakkaalle toimitetaan kerran kuussa raportti, josta selviää Asiakkaan tekemien kyselyiden lukumäärä.
 - c. Helpdesk vastaa tarvittaessa asiakkaan palvelupyyntöihin joko puhelimitse tai sähköpostitse.

3. Numpac kyselypalvelu

3.1 Yleistä

Tässä luvussa 3 on määritelty Numpac kyselypalvelun käyttötarkoitus ja kyselypalvelun käyttöä koskevat ehdot ja rajoitukset

NUMPACilla on oikeus purkaa Palvelusopimus, mikäli Asiakas ei noudata annettuja ehtoja, ohjeita ja rajoituksia.

3.2 Käyttötarkoitus

Numpac kyselypalvelu on tarkoitettu käytettäväksi seuraavilla tavoilla:

1. Asiakas voi tehdä yksittäisiä reaaliaikaisia kyselyitä seuraavissa tapauksissa:
 - a. Palveluntarjoajan loppuasiakkaan palveluoperaattorista ei palvelun *tilausvaiheessa* ole varmuutta. (Esim. loppuasiakas rekisteröityy Internetin tai muun sellaisen kanavan kautta, jossa käyttäjän palveluoperaattoria ei varmuudella tiedetä.)
 - b. Palveluntarjoajan loppuasiakas tekee sellaisen sisältöpalvelutilauksen, jossa sisältö halutaan toimittaa kolmannelle osapuolelle eikä kolmannen osapuolen matkapuhelinoperaattoria varmuudella tunneta.
2. Käyttäjä voi päivittää koko asiakaskantansa operaattoritiedot kertaluonteisesti esim. päivä- tai viikkotasolla. (Koskee erityisesti push-palvelujen tilaajatietoja.)

Palvelua ei saa missään tapauksessa käyttää siten, että jokaisen loppuasiakkaalle lähetettävän viestin yhteydessä suoritetaan erillinen kysely. Palvelun kapasiteettia ei ole mitoitettu tällaista käyttöä varten.

3.3 Käyttörajoitukset

- **Palvelua saa hyödyntää vain sellaisissa mobiiliverkkojen kautta käytettävissä palveluissa, joissa loppuasiakkaan palveluoperaattoritiedot on viestin oikean reitittämisen tai laskutuksen varmistamisen osalta oltava palveluntarjoajan tiedossa**
 - **Asiakas vastaa siitä, että sillä on lain mukaiset edellytykset käsitellä Palvelun välityksellä saatuja tietoja.** Henkilötietolain (8 §) mukainen käsittelyn yleinen edellytys on esimerkiksi se, että loppuasiakkaalla on asiallinen yhteys (asiakas- tai palvelusuhde) Asiakkaaseen. Sähköisen viestinnän tietosuojalain 10 §:ssä on määritelty tietojen käsittelystä laskutusta varten.
 - **Asiakas ei saa luovuttaa Palvelun välityksellä saatuja tietoja kolmannelle osapuolelle.**
 - Palvelua käytettäessä tulee noudattaa palvelusopimuksen ehtoja.
 - Asiakkaan on noudatettava Asiakkaalle toimitetun teknisen kuvauksen viimeisimmässä versiossa annettuja ohjeita.
 - **Käyttäjä saa toteuttaa rajoitetun määrän kyselyitä päivä- ja kuukausitasolla.** Rajoitukset on määritelty taulukossa 1. Käyttäjällä on mahdollisuus kysyä asetettujen limiittien määräämissä rajoissa puhelinnumeroiden operaattoritiedot. Kyselyitä saa tehdä maksimissaan 1 sekunnissa. Yhdessä kyselyssä saa olla maksimissaan 17 numeroa. Näin välttään järjestelmän ylikuormitukselta.
 - Limiitit lasketaan puhelinnumeroiden, ei kyselyiden lukumäärän perusteella. Yksi kysely voi sisältää useita matkapuhelinnumeroita.
1. Kuukausilimiitti (=kuukausitasolla kysytyjen puhelinnumeroiden maksimimäärä)
 2. Päivälimiitti (=päivätasolla kysytyjen puhelinnumeroiden maksimimäärä)

Taulukko 1: Palvelun käyttölimiitit

**Numpac kyselypalvelu
Palvelukuvaus ja hinnasto**

Kuukausilimiitti	900.000
Kuukausilimiitti (laajennettu)	2.000.000
Päivälimiitti	40.000
Päivälimiitti (laajennettu)	90.000

3.4 Help desk

Numpac kyselypalvelun helpdesk vastaa Asiakkaiden palvelupyyntöihin arkisin klo 9-17 puhelimitse ja sähköpostin välityksellä.

Ainoastaan Asiakkaan nimeämällä pääkäyttäjällä on oikeus ottaa yhteyttä help deskiin.

Ennen help desk – yhteydenottoa Asiakkaan tulee tarkistaa, löytyykö vastaus ongelmaan:

1. Asiakkaalle toimitetusta teknisestä kuvauksesta
2. Kyselypalvelua varten pystytetyltä verkkosivustolta (www.kyselypalvelu.fi)

Tarkemmat ohjeet help desk – yhteydenottoihin on kuvattu Asiakkaalle toimitetussa teknisessä kuvauksessa.

4. Asiakkaan velvollisuuksia

4.1 Pääkäyttäjien nimeäminen

Asiakkaan tulee palvelusopimuksessa nimetä 1-3 pääkäyttäjää, jotka

- ovat koulutettu käyttämään palvelua
- hallitsevat kyselyjen tekemisen
- osaavat toimia oikein ongelmatilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti

Asiakkaan tulee palvelusopimuksessa toimittaa NUMPACille seuraavat tiedot pääkäyttäjistä:

- Nimi
- Puhelinnumero
- Sähköposti

**Numpac kyselypalvelu
Palvelukuvaus ja hinnasto**

Asiakas voi nimetä enintään kolme pääkäyttäjää

4.2 Testaus

Asiakas on velvollinen suorittamaan yhdessä helpdeskin kanssa valvotut yhteyskokeilut ja testaamaan Palvelua muutamilla määrämuotoisilla kyselyillä. Numpac varmistaa, että Asiakas täyttää tekniset toteutusvaatimukset.

Onnistuneiden testien jälkeen helpdesk antaa käyttäjälle luvan tuotantokäytön aloittamiseen.

4.3 Asiakastietojen päivittäminen

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan helpdeskillle asiakastiedoissaan tapahtuneet muutokset.

4.3.1 Asiakkaan osoitetiedot, puhelinnumero tai yhteyshenkilön tiedot muuttuvat

Kirjallinen ilmoitus Asiakkaan osoitetietojen tai puhelinnumeron muuttumisesta, sekä Asiakkaan yhteyshenkilön tietojen muuttumisesta Numpacille esim. sähköpostilla on riittävä. Päivitetyt tiedot voidaan myös lähettää käyttäen Palvelusopimus-lomaketta, mutta tässä tapauksessa allekirjoitusta ei vaadita.

4.3.2 Muut muutokset Asiakkaan tiedoissa

Asiakkaan nimen, Palvelun pääkäyttäjän, Asiakkaan sähköpostiositteen käyttöraporttien toimittamiselle, laskutusosoitteen, IP-osoite avaruuksien ja yhteysoperaattorin muuttuessa Asiakas toimittaa päivitetyn Palvelusopimus-lomakkeen NUMPACille kaikki kohdat täytettynä ja allekirjoitettuna.

4.3.3 Asiakkaana oleva yritys vaihtuu (Asiakkaan y-tunnus vaihtuu)

Mikäli Asiakkaana oleva yritys tulee liiketoimintakaupan, fuusion tai sulautumisen kohteeksi, on Asiakkaan ilmoitettava ko. yritysjärjestelystä kirjallisesti Numpacille osakeyhtiölain edellyttämässä muodossa. Tällöin Asiakkaan tulee lähettää uusi kyselypalveluhakemus.

Huom! Asiakkaalla ei ole ilman Numpacin erillistä suostumusta oikeutta siirtää Palvelusopimusta kolmannelle osapuolelle. Palvelusopimuksen siirtotilanteissa sekä yritysjärjestelyjen osalta tulee ottaa yhteyttä Numpaciin.

**Numpac kyselypalvelu
Palvelukuvaus ja hinnasto**

4.3.4 Palvelusopimuslomakkeen päivittäminen

Palvelusopimus- lomakkeen avulla Asiakas voi helposti ja sitovalla tavalla ilmoittaa edellä mainittujen tietojen muutoksista osapuolten väliseen Palvelusopimukseen. Asiakas toimittaa päivitetyn Palvelusopimus- lomakkeen NUMPACille kaikki kohdat täytettynä ja allekirjoitettuna.

5. Hinnasto

5.1 Avausmaksu

Palvelun avausmaksu on 400 EUR + 96 EUR (ALV24 %), yhteensä **496 EUR**

5.2 Vuosimaksu

Palvelun vuosimaksu on 400 EUR + 96 EUR (ALV24 %), yhteensä **496 EUR**

Laajennetun palvelun vuosimaksu on 900 EUR + 216 EUR (ALV24%), yhteensä **1.116 EUR**

5.3 Palvelupyynnöt

5.3.1 Maksuttomat palvelupyynnöt

Asiakkaan osoitetietojen, puhelinnumeron tai yhteyshenkilön tietojen muutokset, tai muut vastaavat pienimuotoiset palvelupyynnöt käsitellään maksuttomina palvelupyynnöinä, jos palvelupyynnön selvitystä on pyytänyt Asiakkaan Yhteyshenkilö tai Pääkäyttäjä.

5.3.2 Maksulliset palvelupyynnöt

Palvelusopimus – lomakkeen muutoksista (poislukien kappaleen 5.3.1 muutokset), sekä muista palvelupyynnöistä NUMPAC veloittaa 57€/alkava 0,5h.

5.4 Muut palvelut ja veloitukset

Muista NUMPACin toimittamista palvelusta Asiakas voi tarvittaessa pyytää erillisen tarjouksen.