

LIITE 3 - EVENLI OPERAATTORIPALVELUT, KIINTEISTÖRATKAISUN PALVELUKUVAUS

1 Yleiskuvaus palvelusta

Evenli Kiinteistöratkaisu mahdollistaa Asiakkaan kiinteistön sähköauton latauslaitteiden keskitetyn operoinnin, hallinnan sekä ladatun energian mittaroinnin ja laskutuksen käyttäjältä. Sähköajoneuvon latauslaite on laite, joka toimittaa sähköä sähköajoneuvon akulle. Ratkaisu tukee laajaa valikoimaa erilaisia julkiseen ja ei-julkiseen käyttöön suunniteltuja hidas-, perus- ja pikalatureita.

Ratkaisu mahdollistaa myös auton lämmityksen niissä latauslaitteissa, joissa on suko-pistoke.

Pikalataus on lataustapa, jossa käytetään suurta tehoa akun nopeaan lataamiseen. Hidas lataus on lataustapa, jossa käytetään matalampaa tehoa, usein kotitalouksien sähköverkosta.

Ratkaisu koostuu peruspalveluista sekä modulaarisesti liitettävistä lisäpalveluista.

Asiakas hallitsee ratkaisuaan, kohteitaan ja latauspisteitään Evenlin verkkoportaalin avulla, jossa on tarjolla myös kattava reaaliaikainen raportointi ja analytiikka.

Latauskohteella tarkoitetaan paikkaa, jossa sähköajoneuvot voidaan ladata ja latauspisteellä yksittäistä latauspaikkaa latauskohteessa.

Käyttäjä tunnistautuu latauspalveluun hyödyntämällä joko Evenlin mobiilisovellusta tai avaimenperätunnistetta. Ratkaisu mahdollistaa myös latauksen maksamisen maksukortilla maksupäätettä tai maksuautomaattia hyödyntäen.

Evenlin asiakaspalvelu palvelee palveluaikojen mukaisesti sekä asiakkaita että palvelun käyttäjiä.

Evenlin ratkaisu, mukaan lukien asiakkaan käytössä oleva verkkoportaali sekä käyttäjän käytössä oleva mobiilisovellus ovat 24/7 valvonnassa ja käytettävissä.

2 Palveluratkaisun toiminnallisuuksien kuvaus

Evenli Kiinteistöratkaisu rakentuu peruspalveluista sekä modulaarisesti liitettävistä lisäpalveluista. Peruspalvelut kuuluvat jokaiseen toimitettavaan ratkaisuun. Lisäpalveluita voidaan liittää asiakasratkaisuun joko ratkaisun toimitusvaiheessa tai myöhemmässä jatkuvan palvelun vaiheessa. Lisäpalveluiden osalta saattaa olla latausinfrastruktuuriin liittyviä rajoitteita.

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

2.1 Peruspalvelut

2.1.1 Latauskohteiden ja -pisteiden hallinta

Järjestelmällä hallitaan latauspisteitä OCPP-protokollan kautta. OCPP-protokolla (Open Charge Point Protocol) on avoin latauspisteprotokolla ja standardi, joka mahdollistaa yhteensopivuuden eri latauslaitteiden ja Evenlin ratkaisun välillä.

Yleisimmät toimenpiteet latauskohteiden ja -pisteiden hallinnan osalta ovat:

- latauslaitteen uudelleen käynnistys
- lataustapahtumien tarkistaminen
- hinnan ja hinnoittelumallin määrittäminen
- latauslaitteiden ylläpidolliset toimenpiteet
- latausoikeuden määrittäminen

Latauslaite määrittää mitä OCPP-protokollan mukaisia toimintoja on käytettävissä.

Ajantasainen listaus tuetuista latauslaitteista on saatavissa Evenliltä osoitteesta myynti@evenli.com.

2.1.2 Perustason kuormanhallinta

Kuormanhallinta on prosessi, jolla hallitaan sähköverkon kuormitusta, erityisesti latauksen aikana. Perustason kuormanhallinnalla tarkoitetaan ryhmäkohtaista reaaliaikaista tehonmittausta ja latauslaitteiden tehon rajoittamista yhden ryhmän sähköverkon kapasiteetin mukaan.

Esimerkki: kohteessa on 12 latauslaitetta, jotka ovat tasaisesti 3 eri ryhmässä. Perustason kuormanhallinta seuraa ryhmää varmistaen, että teho ei ylitä kyseisessä ryhmässä mutta ei seuraa kaikkien kolmen ryhmän kokonaiskulutusta. Lisäpalveluna on mahdollisuus ottaa käyttöön monitasoinen kuormanhallinta (kts. kappale 2.2.1 "Dynaaminen monitasoinen kuormanhallinta").

Perustason kuormanhallinnan lopullinen saatavuus ja toteutettavuus riippuvat aina asiakkaan kiinteistön sähköauton latausinfrastruktuurin, kuten latauslaitteiden yhteensopivuudesta ja saatavuus on aina selvitettävä etukäteen.

2.1.3 Mittarointi ja laskutus

Mittarointi on prosessi, jolla mitataan sähköön kulutusta latauspisteissä ja laskutus on prosessi, jossa latauspisteen käyttäjiltä peritään maksu kulutetusta sähköstä tai latausajasta.

Evenlin ratkaisu tukee erilaisia energian hinnoittelumalleja. Asiakas voi valita kuhunkin latauskohteeseen valitsemansa energian hinnoittelumallin sekä muuttaa energian hintaa

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

tai hinnoittelumallia reaaliaikaisesti Evenlin verkkoportaalissa. Asiakas voi valita myös Evenli Verkkoportaalista onko lämmityssähkö samanhintaista kuin lataussähkö vai lämmittäjälle veloitusetona.

Tuettuja hinnoittelumalleja ovat:

- käyttöperusteinen hinnoittelumalli (€/kWh): lataajan kustannus muodostuu ladattujen kilowattituntien perusteella
- pörssisähköperusteinen hinnoittelumalli muuttuvalla hinnalla (€/kWh): lataajan kilowattituntiperusteinen maksu riippuu voimassa olevan pörssisähkön hinnasta ja muuttuu lataustapahtuman aikana pörssisähkön hinnan muutosten mukaisesti

Yksi latauslaite-/sulakeryhmä tukee samanaikaisesti yhtä hinnoittelua.

Sähköautoilijan kuluttama energia mitataan yhden (1) wattitunnin (Wh) tarkkuudella. Evenli mittaa jokaisen lataus- tai lämmitystapahtuman energian määrän, laskuttaa kulutuksen käyttäjältä kuukausittain ja tilittää energian kulutuksen mukaisesti asiakkaalle kolmen kuukauden välein. Kulutettu energia voidaan veloittaa yritykseltä myös verkkolaskulla tai sähköpostilaskulla.

Tilitykset tehdään seuraavasti:

- Tammi-maaliskuun sähkönkulutus tilitetään asiakkaalle huhtikuussa
- Huhti-kesäkuun sähkönkulutus tilitetään asiakkaalle heinäkuussa
- Heinä-syyskuun sähkönkulutus tilitetään asiakkaalle lokakuussa
- Loka-joulukuun sähkönkulutus tilitetään asiakkaalle tammikuussa

2.1.4 Raportointi ja analytiikka

Raportointi on prosessi, jossa kerätään ja analysoidaan tietoja latauspisteiden käytöstä, energian kulutuksesta ja muista tärkeistä mittareista.

Raportointi tapahtuu reaaliaikaisesti Evenlin verkkoportaalissa, josta asiakkaan on mahdollista ladata erilaisia käyttöön, volyymeihin ja aikaan perustuvia raportteja.

Raporttimallit mm.:

- kohdekohtainen raportti
- raportti käytetystä energiasta
- lataustapahtumatiedot
- latauspisteiden käyttöaste ja toiminta-aste
- korkeimman ja matalimman käyttöasteen latauspisteet
- suositut latausajat
- kohteen arvioitu ja realisoitunut tuotto
- ympäristövastuuraportti

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

Analytiikalla tarkoitetaan tietojen analysointia verkkoportaalisia ennakoivien päätösten tekemiseksi, kuten huoltotarpeiden tunnistamiseksi ja käytön optimoinniksi.

2.1.5 Asiakaspalvelu

Evenlin asiakaspalvelu tukee asiakkaita ja palvelun käyttäjiä niin vika- kuin häiriötilanteissa; antaa käyttötukea verkkoportaalin ja mobiilisovelluksen käytössä sekä muissa tukea vaativissa tilanteissa. Asiakaspalvelu on kuvattu tarkemmin tämän Palvelukuvauksen kappaleessa 4 "Asiakaspalvelu".

2.2 Lisäpalvelut

2.2.1 Dynaaminen monitasoinen kuormanhallinta

Dynaaminen kuormanhallinta on järjestelmä, joka säätää latauslaitteiden virrankulutusta reaaliajassa verkon kuormituksen perusteella ja optimoi sähkön käytön latausasemilla ja kiinteistöissä erityisesti silloin, kun energian kysyntä on suurta.

Se voi toimia useilla eri tasoilla, yhdellä tai useammalla energiamittarilla tai ilman ulkoista energiamittaria, varmistaen, että sähkönjakelu on mahdollisimman turvallista ja häiriötöntä.

Esimerkki: Kiinteistön pääsulakkeet ovat 3x100 A ja lataukselle on varattu 3x63 A. Mikäli kiinteistön kokonaiskulutus nousee yli 3x100 A, pääsulakkeet voivat ylikuormittua. Jotta sulakkeiden laukeaminen estetään, Evenlin dynaaminen kuormanhallintajärjestelmä mittaa reaaliajassa pääsulakkeiden kokonaistehoa ja rajoittaa tarvittaessa latauspisteiden tehoa. Näin voidaan taata turvallinen ja häiriötön latauspalvelu.

Järjestelmässä kuormanhallinta konfiguroidaan asiakkaan antamien tietojen pohjalta Evenli toimesta.

Dynaamisen monitasoisen kuormanhallinnan lopullinen saatavuus ja toteutettavuus riippuvat aina asiakkaan kiinteistön sähköauton latausinfrastruktuurin, kuten latauslaitteiden yhteensopivuudesta ja saatavuus on aina selvitettävä etukäteen.

Ajantasainen listaus tuetuista energiamittareista on saatavissa Evenliltä osoitteesta myynti@evenli.com.

2.2.2 Tietoliikenneyhteydet

Jokaisessa latauspisteessä tulee olla tietoliikenneyhteys. Tietoliikenneyhteyksillä tarkoitetaan internet-yhteyttä, jolla latauspisteet ovat yhteydessä Evenlin järjestelmään. Tietoliikenneyhteydet riippuvat käytössä olevista latauslaitteista ja ne voivat olla yhdistetty internetiin kiinteällä tai langattomalla (wifi) yhteydellä. Asiakas vastaa oman tietoliikenneyhteyden toimivuudesta.

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

Mikäli asiakkaan latausinfrastruktuurissa ei ole tietoliikenneyhteyttä ja ne tukevat mobiilia tiedonsiirtoa; Evenli voi tarjota asiakkaan käyttöön mobiilidata SIM-kortin, jonka avulla latauspiste voi olla yhteydessä internetiin ja Evenlin järjestelmä saa latauslaitteeseen yhteyden. Tässä tapauksessa mobiilin tietoliikenneyhteyden hyödyntämisen edellytyksenä on kohteeseen luotettavasti ulottuva mobiilidataverkko. Mikäli kohteessa on Evenlin toimittama mobiili tietoliikenneyhteys, vastaa Evenli tietoliikenneyhteyden toimivuudesta.

Asiakas on vastuussa Evenlin toimittaman SIM-kortin asennuksesta latauslaitteeseen.

2.2.3 Maksupäätteet ja maksuautomaatit

Evenlin järjestelmä tukee valikoituja maksupääte- ja maksuautomaattiratkaisuja, jotka mahdollistavat sähköauton latauksen maksamisen maksukortilla ilman ennakorekisteröitymistä Evenlin palveluun.

Asiakas tilaa yhteensopivan maksupäätteen tai maksuautomaatin suoraan näiden laitteiden toimittajalta tai latauslaitetoimittajaltaan. Maksupäätteen tai maksuautomaatin toimittaja on asiakkaan palveluntarjoaja ja vastaa laitteen toimivuudesta. Maksupääte- ja maksuautomaattivalikoima saattaa vaihdella latauslaitevalmistajittain.

Evenli operaattorina vastaa kunkin kohteen maksupääte- tai maksuautomaattien korttitilityssopimuksesta (ns. kauppiassopimus) ja maksujen vastaanottamisesta sekä energian kulutuksen tilityksestä asiakkaalle. Evenli toimii myös ensisijaisena vikailmoituspisteenä maksupäätteiden- ja/tai -automaattien kohdalla.

Ajantasainen listaus tuetuista maksupäätteistä ja maksuautomaateista on saatavissa Evenliltä osoitteesta myynti@evenli.com.

2.3 Käyttäjän palvelut

Käyttäjän tulee rekisteröityä Evenlin lataus- tai lämmityspalvelun käyttäjäksi luomalla asiakastili. Tämä tapahtuu lataamalla Evenlin mobiilisovellus älylaitteeseen ja rekisteröitymällä palveluun sekä hyväksymällä palvelun käyttöehdot. Lisäksi käyttäjän tulee lisätä tiliinsä toimiva maksukortti, josta maksut veloitetaan kuukausittain. Kulutettu energia voidaan veloittaa yritykseltä myös verkkolaskulla tai sähköpostilaskulla. Mobiilisovellus toimii suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

Palveluun rekisteröitymisen jälkeen, käyttäjä voi aloittaa lataus- tai lämmityspalvelun käytön tunnistautumalla latauslaitteeseen. Mobiilisovelluksessa käyttäjä näkee Evenlin latausverkoston julkiset vapaat latauspisteet, voi seurata latauksen etenemistä, saa kattavat hinta- ja lataustiedot kustakin lataustapahtumasta ja voi tehdä vika- tai

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

häiriöilmoituksen. Mobiilisovelluksesta näkee myös lataustapahtumien historiatiedot sekä kuitit veloituksista.

Vaihtoehtona mobiilisovelluksella tunnistautumiselle, käyttäjä voi myös tilata lisämaksusta Evenlin avaimenperätunnisteen, jonka avulla voidaan tunnistautua niihin Evenlin tukemiin latauslaitteisiin, joissa lähitunnistautuminen RFID-teknologian avulla on mahdollista. Avaimenperätunniste tilataan ja lisätään palveluun mobiilisovelluksen kautta. Yhteen asiakastiliin voi liittää useita avaimenperätunnisteita.

Niissä latauspisteissä, joihin on asennettu joko erillinen maksupääte tai maksuautomaatti, käyttäjä voi maksaa latauksensa maksukortilla ilman erillistä rekisteröitymistä ja tunnistautumista.

Mikäli latauspisteen käyttäjä, kuten osakas tai autopaikan haltija, vastaa latauspisteen käyttöönotto- ja kuukausimaksuista, tehdään latauspisteen käytöstä käyttö sopimus Evenlin kanssa. Käyttö sopimus tehdään Evenlin mobiilisovelluksen kautta.

3 Palvelun käyttöönottoon ja käyttöön liittyvät asiat

Tilaaminen

Asiakas voi tilata Evenli Kiinteistöratkaisun solmimalla sopimuksen Evenli kanssa koskien yhtä tai useampaa kohdetta. Ensimmäisen tai ensimmäisten kohteiden toimituksen jälkeen Asiakas voi tilata palvelun uuteen kohteeseen, tilata olemassa olevan palveluun laajennuksen tai lisäpalveluja yhteen tai useampaan kohteeseen Evenlin verkkoportaalin kautta tai muulla Evenlin määrittämällä tavalla.

Yhteyshenkilöt ja tilausoikeudet

Palvelun tilausvaiheessa asiakas ilmoittaa Evenlille palvelun pääkäyttäjän ja yhteyshenkilön. Asiakas päivittää mahdolliset yhteyshenkilömuutokset sekä muutokset tilausoikeudellisiin henkilöihin Evenlin verkkoportaalissa tai muulla Evenlin määrittämällä tavalla. Asiakas vastaa käyttäjätietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Käyttöönoton edellytykset

Evenlin ratkaisua tarjotaan Suomessa koko maassa. Ratkaisun lopullinen saatavuus ja toteutettavuus riippuvat aina asiakkaan kiinteistön sähköauton latausinfrastruktuuriin, kuten latauslaitteiden yhteensopivuudesta Evenlin ratkaisuun ja saatavuus on aina selvitettävä etukäteen.

Asiakkaan tulee toimittaa Evenlille tiedot kohteen sähkötopologiasta siltä osin kuin se koskee sähköautonlatausta. Tämän lisäksi latausasemat tulee olla asiakkaan toimesta konfiguroituna Evenlin toimittamien määritysten mukaisesti. Tietojen toimittaminen Evenlille ja niiden oikeellisuus ovat aina asiakkaan vastuulla, ja Asiakas vastaa niistä mahdollisesti koituvista kustannuksista.

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

Latauslaitteiden tulee tukea joko OCPP 1.6 tai OCPP 2.0.1 -protokollaa. Asiakas käyttää kohdekohtaisesti valitsemaansa sähköasentajaa toimittamaan, tarkistamaan sekä konfiguroimaan latauspisteet.

Käyttöönottovaiheessa Asiakas myös ilmoittaa Evenlille kunkin kohteen osalta valitsemansa energian hinnoittelumallin sekä hinnan.

Mikäli asiakas haluaa rajoittaa käyttäjät tiettyyn käyttäjäryhmään, on myös tieto käyttäjistä toimitettava Evenlille. Käyttäjien pitää olla ensin rekisteröityneitä Evenlin palveluun.

Toimittaminen ja käyttöönotto

Sopimuksen allekirjoituksen jälkeen Evenli konfiguroi asiakkaan toimittamat tiedot (kts. kohta "Käyttöönoton edellytykset") järjestelmään. Konfiguroinnin jälkeen asiakkaalle lähetetään kutsu järjestelmään pääkäyttäjä- ja asiakastilin luontia varten, jonka jälkeen järjestelmä on valmis käytettäväksi. Sama koskee asiakkaan uusia kohteita.

Palveluhallinta

Asiakas voi pääsääntöisesti hallita kaikkia palvelun ominaisuuksia Evenlin verkkoportaalien kautta. Hallittavia tietoja ovat mm. kohteiden hinnoittelu, asiakkaan laskutus- ja hyvitystiedot sekä käyttäjähallinta. Asiakas voi myös valvoa latauslaitteita sekä käynnistää latauslaitteita vikatilanteissa uudestaan.

Evenli hallitsee tietoja seuraavissa tapauksissa:

- Sähköverkkoon ja sen konfiguroimiseen liittyvät tiedot. Näitä tietoja ovat mm. kohteen sähkötopologia, energiamittarit sekä latauslaitteiden konfiguraatio.
- Latauslaitteiden lisäykset ja poistot.

Palvelun laajennukset

Muutokset, kuten ratkaisun laajennukset uusiin kohteisiin, tai uusien latauspisteiden lisäys olemassa oleviin kohteisiin; lisäpalveluiden tilaukset sekä muut edellä mainitun kaltaiset muutokset tehdään verkkoportaalissa tai muulla Evenlin määrittämällä tavalla.

Palvelusopimuksen voimassaolo

Evenlin Asiakkaalle tarjoaman ratkaisun sopimuksen voimassaoloaika määritellään osapuolten allekirjoittamassa sopimuksessa.

Palvelun hinnoittelu

Evenlin Asiakkaalle tarjoaman ratkaisun hinnoittelu määritellään osapuolten allekirjoittaman sopimuksen ja sen hintaliitteen mukaisesti.

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

Laskuttaminen

Evenlin palveluiden laskutuskausi on yksi (1) kuukausi, jolloin kuukausittaiset palvelumaksut ja erillismaksut laskutetaan kunkin kalenterikuukauden alussa. Käyttöön perustuvat maksut veloitetaan takautuvasti toteutuneen mukaan. Palveluiden laskutus alkaa seuraavana päivänä toimitusvahvistuksen lähettämisestä. Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilauksen palvelumaksujen suorittamisesta koko määräaikaisen kauden ajalta. Laskuarkisto ja laskun tila on nähtävissä verkkoportaalissa.

Palvelun päättyminen

Palvelun päättyessä yhteydet latauslaitteisiin katkaistaan, poistetaan Evenlin järjestelmästä ja asiakastili suljetaan. Myös mahdolliset Evenlin kautta hankitut tietoliikenneyhteydet katkaistaan. Evenli ei vastaa latauslaitteiden konfiguroinnista mahdolliselle uudelle operaattorille. Palvelun päättyessä, kuukausimaksujen mukainen laskutus päättyy täyden kalenterikuukauden loppuun.

Lataustapahtumia, laskuja sekä hyvitystietoja säilytetään niin kauan kuin laki edellyttää ja kirjanpidollisesti vaaditaan.

Käytön rajoitukset

Evenli toimittaa palvelun asiakkaalle oletuksella, että asiakas, mukaan lukien asiakkaan kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt, ovat palvelun loppukäyttäjiä eikä palvelua siten voi myydä ja/tai välittää kolmansille osapuolille, ellei sopimuksessa tai muutoin kirjallisesti ole toisin sovittu.

4 Asiakaspalvelu

Palveluajat ja -kanavat

Asiakaspalvelu palvelee asiakkaita sopimusasioissa, teknisissä kysymyksissä, palveluiden häiriötilanteissa ja opastaa palvelun käytössä. Vikailmoitukset ja tukipyynnöt tehdään Evenlin verkkoportaalin kautta tai soittamalla asiakaspalveluun. Puhelinpalvelun palveluajat löytyvät Evenlin verkkosivuilta.

Evenlin mobiilisovelluksen käyttäjät voivat jättää huolto- tai tukipyynnön mobiilisovelluksen kautta tai soittamalla asiakaspalveluun.

Evenlin asiakaspalvelu tarjoaa lisäksi palvelun käyttöön liittyvää opastusta ja tukea. Osa asiakaspalvelullisista toimenpiteistä on maksullisia ja niistä veloitetaan palveluhinnaston mukaisesti.

Asiakas vastaa kunkin kohteen latauslaitteen tai muun sähköinfrastruktuurin komponentin korjauksesta ja huollosta. Evenli voi myös suositella sopivaa yhteistyökumppania asiakkaalle.

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

Evenlin tukiprosessi tarjoaa tehokasta ja luotettavaa tukea latauspisteiden käyttäjille ongelman havaitsemisesta sen ratkaisemiseen. Asiakas ilmoittaa ongelman, jonka jälkeen Evenlin asiakastuki kerää tarvittavat tiedot ja arvioi tilanteen vakavuuden. Mikäli Evenli havaitsee latauslaitteen ongelma- tai vikatilanteen, pyrkii Evenli mahdollisuuksien mukaisesti käynnistämään toimenpiteet ennakoivasti. Osa ongelmista tai virhetilanteista voidaan ratkaista etähallinnan toimenpitein, mutta tarvittaessa kenttähuoltopyyntö ohjataan asiakkaan määrittämälle teknikolle. Asiakasta pidetään ajan tasalla prosessin etenemisestä, ja kaikki toimenpiteet dokumentoidaan tarkasti. Kun ongelma on ratkaistu, varmistetaan latauspisteen normaali toiminta. Tukiprosessin suorituskykyä seurataan ja analysoidaan jatkuvasti.

Huoltoikkunat ja päivitykset

Toimittaja pyrkii tekemään huoltotoimenpiteet ja päivitykset ratkaisuun siten, että niistä aiheutuu Asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. Evenlillä on oikeus tilapäisesti keskeyttää Palvelun tai Palvelun osan tuottaminen, jos se on tarpeen rakennus-, korjaus-, huolto tai kunnossapitotöitä varten tai Palvelun tietoturvasta huolehtimisen takia.

Evenli pyrkii siihen, että keskeytys jää lyhytaikaiseksi ja siitä aiheutuu Asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. Evenli tiedottaa Asiakkaalle keskeytyksestä verkkosivuillaan, verkkoportaalissa tai muutoin sähköisesti. Mahdolliset ylläpitoluokan vasteajat eivät koske huoltoikkunan aikaa tai muuta ennakolta ilmoitettua huoltoaikaa.

5 Muut asiat

Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan Evenlin Yleisiä ehtoja.

Muutokset tähän palvelukuvaukseen

Tämä palvelukuvaus korvaa aikaisemmat versiot Evenlin ratkaisuiden palvelukuvauksesta. Evenli voi muuttaa tätä palvelukuvauksia. Niissä tapauksissa, kun ratkaisu ja palvelukuvaus muuttuu olennaisesti Asiakkaan vahingoksi, Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tilanteissa Toimittaja ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.

Muut ehdot

Muilta osin, kuin mitä tässä palvelukuvauksessa kuvataan, sovelletaan voimassa olevaa Evenlin ja Asiakkaan välistä sopimusta sekä kulloinkin voimassa olevia Evenlin yleisiä ehtoja.

Asiakas vastaa siitä, että palvelun käyttö tai palvelussa oleva sisältö ei vaaranna palvelun tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Evenlin tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5

Asiakas vastaa oman teknisen toteutuksensa tietoturvallisuudesta ja mahdollisesti käyttämiensä valmiiden, kolmansien osapuolien lisäosien, sovellusten ja toiminnallisuuden tietoturvasasta ja konfiguraatiosta.

Yritystiedot

Evenli Oy
Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 3425599-2

Päivämäärä: 14.10.2025
Versio: 1.5