# ***REKLAMAATIO VIRHEESTÄ OHJELMISTOPROJEKTISSA***

Dokumenttipohja tehty tilanteeseen, jossa ohjelmistotoimituksia tarjoava yritys on aloittanut toimitusprojektin asiallisesti ketterää menetelmää käyttäen. Ensimmäisen osatoimituksen jälkeen toimittaja on kuitenkin poikennut sovitusta työskentelytavasta ja toimittanut epäkuranttia ohjelmistoa ja ylilaskuttanut asiakasta.

Dokumenttipohjan kaikki kohdat tulee tarkistaa ja muuttaa vastaamaan käytännön tilannetta; on myös huomioitava, että yhden koh­dan muuttaminen yleensä vaikuttaa myös dokumentin muihin lausek­keisiin ja lisämuutokset ovat tällöin tarpeen.

HUOM.! Tämä dokumenttipohja ei sovellu käytettäväksi käytännön tilan­teisiin ilman juridisen asiantunti­jan tarkistusta ja kor­jauksia.

# *Draft 0.1– 15.12.20\_\_*

# ***REKLAMAATIO VIRHEISTÄ***

# **Tausta**

Asiakas Oy:lla (jäljempänä ”Asiakas”) ja Toimittaja Oy:lla (jäljempänä ”Toimittaja”) on voimassaoleva projektisopimus *(solmittu \_\_.\_\_.20\_\_)* ohjelmistotoimituksesta, jonka Toimittaja suorittaa ketterää menetelmää XYZ käyttäen.

Toimittaja on toimittanut projektin ensimmäisen osatoimituksen (sprintti 1) ja Asiakas on sen sprinttikatselmuksen jälkeen hyväksynyt ja maksanut Toimittajan ensimmäisen laskun.

1. Reklamaatio koskien sprintteja 2 ja 3

Toimittaja on toimittanut yhtäaikaisesti sprinttien 2 ja 3 testaamattomat osakokonaisuudet Asiakkaalle 14.12.20\_\_ ja laskuttanut ne, vaikka toimituksen yhteydessä ei ole pidetty projektisopimuksen mukaisia yhteisiä sprinttikatselmuksia eikä suoritettu minkäänlaista testaamista.

Asiakkaan omassa alustavassa teknisessä katselmuksessa on tullut ilmi, että toimitetut ohjelmistot eivät ole miltään osin toimivia ja toimimattomuus johtuu Toimittajan tekemistä selkeästi virheellisistä suunnitteluratkaisuista ja testaamattomuudesta. Asiakas on listannut tämän reklamaation liitteeseen 1 merkittävimmät toimituksen hyväksymisen estävät puutteellisuudet ja virheet.

Asiakas ei anna hyväksyntäänsä sprinteille 2 ja 3 eikä hyväksy Toimittajan laskuja 1234A ja 12345B . Lisäksi Asiakas toteaa, että Toimittajan laskuissaan ilmoittamattomat yksilöimättömät työtuntimäärät ylittävät oleellisesti projektisuunnitelman työmääräarviot eivätkä ne ole aiemmin sovittujen työlistauksien mukaisia.

Asiakas ei hyväksy Toimittajan menettelyä ja vaatii tilanteen pikaista korjaamista Toimittajan omalla kustannuksella sekä välitöntä palaamista projektisopimuksen mukaiseen työskentelytapaan.

Lisäksi Asiakas kieltää Toimittajaa aloittamasta projektisopimuksen mukaisia sprinttejä 4 ja 5 ennen kuin tämä reklamaation asiat on käsitelty Asiakasta tyydyttävällä tavalla.

Helsingissä 15.12.20\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Asiakas Oy

*LIITE 1*

PUUTTEET JA VIRHEELLISYYDET TOIMITUKSESSA:

--

--

--

--