



DEALMAKER

LISÄÄ TEHOA MYYNTIIN

SOPIMUSEHDOT

V1.07

I - YLEISET SOPIMUSEHDOT

Kohdassa I on kuvattu yleiset sopimusehdot. Nämä yleiset ehdot koskevat koko sopimusta. Muut kohdat täydentävät yleisiä sopimusehtoja. Jos allekirjoitetun sopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä on ristiriita, sovelletaan ensisijaisesti sopimusasiakirjaa.

Jos kohdan I ehdot ovat ristiriidassa muiden ehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti muiden kohtien ehtoja. Ellei muissa kohdissa ole tarkennuksia, toimitaan yleisten sopimusehtojen mukaan. Muiden kohtien pätevyysjärjestys on niiden numerojärjestys.

I.1 KÄYTTÖOIKEUDET

I.1.1 Palvelun käyttöoikeus

Asiakas saa Palveluun käyttöoikeuden, jonka ehdot määräytyvät tässä sopimuksessa määriteltyjen Palveluntarjoajan käyttöoikeusehtojen mukaan.

Asiakas saa Palveluun omaa sisäistä toimintaansa koskevan käyttäjäkohtaisen käyttöoikeuden, jota Asiakas ei saa siirtää tai muuten luovuttaa kolmannelle ilman Palveluntarjoajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää Palvelua tarjotakseen Palvelun käyttämistä koskevia palvelukeskus- tai käyttöpalveluita kolmansille osapuolille ilman Palveluntarjoajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Asiakas ei myöskään saa muunnella taikka kopioida Palvelua muutoin kuin tässä sopimuksessa määritellyssä laajuudessa. Asiakkaan oikeus käyttää Palvelua rajoittuu kokonaisuudessaan tässä sopimuksessa määriteltyyn käyttöön. Asiakkaalla ei ole mitään muita Palvelun käyttöoikeuksia.

Asiakas voi myös ostaa Palvelun käyttöoikeuden itselleen. Jos Asiakas ei ole ostanut käyttöoikeutta itselleen aikaisemmin, on hänellä tähän mahdollisuus myös Käyttökausien välissä. Asiakkaan ostaessa Palvelun käyttöoikeuden itselleen Palvelu asennetaan Asiakkaan omaan tai Asiakkaan osoittamaan ympäristöön, ja Asiakas voi myös itse huolehtia Palvelun ylläpidosta. Vaihtoehtoisesti ylläpito voidaan myös sopia Palveluntarjoajan huolehdittavaksi. Palvelun käyttöoikeuden ostamisesta ja siihen liittyvästä ylläpidosta sovitaan erillisellä sopimuksella.

I.1.2 Ohjelmiston tekijänoikeus

Ohjelmiston tekijänoikeus on Palveluntarjoajalla. Palveluntarjoajalla on tekijänoikeus myös ohjelmiston käyttöohjeisiin, projektin aikana kertyneeseen tekniseen ja muuhun dokumentaatioon sekä ohjelmistopäivityksiin ja Asiakasversioon.

I.2 PALVELUN ALOITUS JA PALVELUUN TEHTÄVÄT MUUTOKSET

I.2.1 Palvelun aloitus

Ohjelmisto on valmisohjelmisto, johon voidaan tehdä Asiakaskohtaisia muutoksia. Peruspakettiin kuuluu ohjelmiston asennus ja Palvelun käynnistys Palveluntarjoajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Ohjelmistoon tehtävistä asiakaskohtaisista muutoksista laaditaan projektisuunnitelma, jossa sovitaan Asiakkaan käytön vaatimista muutostöistä, joista Palveluntarjoaja laskuttaa erikseen. Jos Asiakkaan käyttö vaatii merkittäviä muutoksia, täydennetään projektisuunnitelmaa erillisellä vaatimusmäärittelyllä.

I.2.2 Palvelun toimituksen hyväksyminen

Palvelun Käyttökausi alkaa Palvelun toimituksen hyväksymisestä. Mikäli Asiakas on hankkinut ohjelmiston pääversion, Palvelu on asennuksen jälkeen valmis käyttöön sellaisenaan ilman hyväksyntää.

Asiakasversion asennuksen jälkeen Palveluntarjoaja ilmoittaa, että Palvelu on valmis. Tämän ilmoituksen jälkeen Palvelu voidaan ottaa käyttöön. Palvelu katsotaan hyväksytyksi, mikäli Asiakas ei kirjallisesti reklamoi virheistä kahden (2) viikon kuluessa Palveluntarjoajan ilmoituksesta. Reklamaatiosta huolimatta Palvelun toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei Palvelussa ole virhettä.

I.3 PALVELUN TOIMIVUUDEN VARMISTAMINEN

I.3.1 Palvelun ylläpito ja tietoturva

Ylläpidolla tarkoitetaan Palvelun käytön aikana Palvelun toiminnan ja jatkuvuuden varmistamiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jotka koostuvat Palvelusopimuksessa ja sen liitteissä määritellyistä Palvelun valvonnasta ja korjaavista tehtävistä. Palvelun ylläpidon ja tietoturvan sisältö on kuvattu kohdassa IV.

I.3.2 Kolmannen osapuolen palvelut

Palvelu toimii teknisessä ympäristössä, joka koostuu ohjelmistosta ja kolmannen osapuolen varusohjelmistoista ja tietokonelaitteista. Palveluntarjoaja huolehtii lisenssien hankkimisesta Palvelun käytön vaatimien kolmansien osapuolien ohjelmistoihin.

I.3.3 Palvelun tilapäinen keskeytys

Palveluntarjoajalla on laitehuoltojen ja ohjelmistopäivitysten vuoksi oikeus sulkea Palvelu tai rajoittaa sen käyttöä tilapäisesti. Palveluntarjoaja pyrkii ilmoittamaan keskeytyksestä Asiakkaalle hyvissä ajoin ja rajoittamaan ja ajoittamaan keskeytykset niin, että ne haittaavat mahdollisimman vähän Palvelun käyttöä. Palvelun toimittamisen keskeyttäminen on kuvattu tarkemmin kohdassa IV.1.5.

I.4 PALVELUN JATKUVUUDEN TURVAAMINEN

I.4.1 Sopimuksen siirtäminen

Sopijapuolella ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta osaksikaan ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta. Palveluntarjoajalla on kuitenkin oikeus siirtää tähän sopimukseen perustuva saatavansa kolmannelle osapuolelle.

Palveluntarjoajan myydessä koko liiketoimintansa tai liiketoiminnan siirtyessä muun yritysjärjestelyn tuloksena kolmannelle osapuolelle Palvelu siirtyy järjestelyn tuloksena kolmannelle osapuolelle. Tällaisessa tilanteessa Palvelun toimitus jatkuu tässä sopimuksessa sovituin ehdoin sovitun Käyttökauden loppuun asti.

I.4.2 Asiakastietojen palautus

Palveluntarjoajan lopettaessa Palvelun ylläpidon tai toimittamisen, Asiakkaalla on oikeus vaatia asiakastietojensa luovuttamista takaisin itselleen. Tällaisessa tilanteessa Asiakkaan on huomautettava kirjallisesti Palveluntarjoajalle Palvelun toimittamisen tai ylläpitämisen keskeyttämisestä.

Palveluntarjoajan on tällöin kohtuullisessa ajassa luovutettava Asiakkaalle Palvelussa olevat asiakastiedot tai vaihtoehtoisesti alkaa uudestaan ylläpitää ja toimittaa Palvelua. Palveluntarjoajalla toimittaa Asiakkaalle asiakastiedot valitsemallaan tavalla tiedostona.

Mikäli kyse kuitenkin on kohtien I.3.3 tai I.5 tarkoittamista tilanteista, Palveluntarjoajalla ei ole tämän kohdan tarkoittamaa toimintavollisuutta.

I.4.3 Escrow-sopimus

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä erillinen Escrow-sopimus ohjelmiston lähdekoodin tallettamisesta. Jos Asiakas haluaa solmia Escrow-sopimuksen, se tehdään erillisenä sopimuksena. Asiakas vastaa Escrow-sopimuksen kustannuksista. Jos Asiakas haluaa tehdä Escrow-sopimuksen, Palveluntarjoaja tallettaa ohjelmiston lähdekoodin Helsingin kaupunkikamarin Escrow-säilytyspalveluun.

I.5 YLIVOIMAINEN ESTE

Kumpikaan osapuoli ei vastaa viivästyksistä ja vahingoista, jotka johtuvat niiden vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota niiden ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia ne eivät myöskään kohtuudella olisi voineet välttää eikä voittaa. Lakko, sulkku, boikotti ja muu työtaistelutoimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena.

Sopijapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapautumisperusteeksi, mikäli alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan myös Palveluntarjoajan avainhenkilön poissaolo sekä tietoliikenneyhteyksien katkeaminen, tulipalo, vesivahinko, tietojen korruptoituminen, hakkerointi, virus, mato, troijalainen, tietomurto tai muu yllättävä tapahtuma, jolla on vahingollinen vaikutus palveluun.

Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta.

I.6 SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN JA PURKAMINEN SEKÄ PALVELUN KESKEYTTÄMINEN

I.6.1 Sopimuksen jatkuminen sopimuskauden jälkeen

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Asiakas on velvollinen irtisanomaan sopimuksen, jos hän ei halua jatkaa Palvelun tilaamista. Irtisanomisaika on Asiakkaan puolelta kolme (3) kuukautta, Palveluntarjoajan puolelta kuusi (6) kuukautta.

I.6.2 Palvelun tilaamisen ja käyttämisen keskeyttäminen

Palvelun tilaaminen alkaa sopimuksen allekirjoitushetkestä. Perueensa Palvelun tilaamisen ennen sen toimitusta Asiakas sitoutuu maksamaan Palveluntarjoajalle kaikki siihen mennessä syntyneet kulut ja kustannukset, kuitenkin enintään Palvelun aloituskustannuksista, muutostöistä sekä käyttäjäkoulutuksesta sekä kolmen (3) kuukauden käyttömaksusta yhteenlasketun summan.

I.6.3 Sopijapuolen oikeus purkaa sopimus viivästyksen vuoksi

Jos on käynyt selväksi, että sopimuksen täyttäminen tulee viivästyneeseen ylivoimaisesta esteestä johtuen yli neljä (4) kuukautta, sopijapuolella on oikeus purkaa tämä sopimus ilmoittamalla tästä toiselle osapuolelle kirjallisesti. Kummallakaan osapuolella ei tällaisessa purkutilanteessa ole oikeutta vaatia vahingonkorvausta. Purkamisoikeutta ei kuitenkaan ole, mikäli se on kohtuutonta ottaen huomioon purkamisen seuraukset ja muut asiaan vaikuttavat seikat.

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos toimitus on viivästynyt Palveluntarjoajasta johtuvasta syystä eikä tapahdu Asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen, vähintään kolmenkymmenen (30) päivän pituisen lisäajankaan kuluessa. Purkusoikeus edellyttää kaikissa tapauksissa, että viivästyksellä on Asiakkaalle olennainen merkitys ja että Palveluntarjoaja käsitti tämän tai sen olisi pitänyt tämä käsittää.

I.6.4 Sopijapuolen purkusoikeus muussa olennaisessa sopimusrikkomuksessa

Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus myös muussa olennaisessa sopimusrikkomustapauksessa. Edellytyksenä tälle on, että jos sopimusrikkomus on korjattavissa, sopijapuoli antaa tähän kohtuullisen, vähintään kolmenkymmenen (30) päivän pituisen ajan. Jos sopimusrikkomusta ei kohtuullisen ajan kuluessa ole korjattu, saa sopijapuoli purkaa sopimuksen.

I.7 VAHINGONKORVAUS

Palveluntarjoaja vastaa Asiakkaalle tuottamuksellaan sopimusta rikkomalla aiheuttamistaan välittömistä vahingoista. Vastuun yläraja rajoittuu kaikissa tapauksissa vuosikäyttömaksua vastaavaan määrään. Palveluntarjoaja ei vastaa Asiakkaan välillisistä tai epäsuorista vahingoista. Vahingonkorvaus-, hinnanalennus tai muu vastaava vaatimus ei oikeuta pidättämään maksusuorituksesta.

I.8 SALASSAPITO

Osapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisina toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot. Luottamuksellisuus koskee sekä aineistoa, joka on nimenomaan merkitty luottamukselliseksi, että kaikkea muutakin tietoa, joka on ymmärrettävä luottamukselliseksi. Sopimuspuolet sitoutuvat myös olemaan käyttämättä aineistoa ja tietoa muuhun kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Sopijapuolen velvollisuutena on myös informoida henkilöstöään salassapitovelvollisuudesta, ja se saa luovuttaa tätä sopimusta koskevaa tietoa henkilöstölleen vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä tämän sopimuksen kannalta.

Osapuolet sitoutuvat kirjallisesti pyydettyä palauttamaan tai tuhomaan toiselle Osapuolelle kuuluvan salassa pidettävän aineiston ja tiedot kohtuullisessa ajassa sopimuksen päätyttyä. Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

I.9 SOVELLETTAVA LAKI JA ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Tästä sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaistamaan neuvottelemalla. Jos neuvottelemalla ei päästä kumpaakin sopimusosapuolta tyydyttävään ratkaisuun, riita ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

II PALVELUN HINTA- JA MAKSUEHDOT

II.1 PALVELUN HINNAN MÄÄRÄYTYMINEN

Palvelun hinta määräytyy Palveluntarjoajan sopimuksentekohetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Palveluun sisältyy aloitusmaksu, joka sisältää peruspalveluun liittyvät asennukset. Mahdollisista lisäpalveluista laskutetaan erikseen. Ennen Palvelun toimitusta suoritettavat muutostyöt laskutetaan myös erikseen toimitushetkellä. Nämä muutokset kuvataan projektisuunnitelmassa ja mahdollisissa määrittelydokumenteissa ja niiden veloituksesta sovitaan tapauskohtaisesti.

Palvelun käytön veloituseruste on kuukausikäyttö. Kuukausihinta määräytyy Asiakkaan nimettyjen käyttäjien määrän perusteella. Hinta on laskutusjaksolla kiinteä riippumatta käytön määrästä. Jos käyttäjämääriä muutetaan laskutusjakson aikana, Palvelun hinta muutetaan vastaamaan uutta käyttäjämäärää siitä hetkestä, kun käyttäjämäärä muutetaan, ja kuluun jakson lisäys laskutetaan seuraavassa laskutusjaksossa. Käyttökauden käyttäjämäärä on kuitenkin tässä sopimuksessa sovittu käyttäjämäärä.

Myös Palveluntarjoaja voi ehdottaa Asiakkaalle käyttäjämäärän nostamista, jos se huomaa, että Palvelua käyttää sovitua käyttäjämäärää useampi käyttäjä. Palveluntarjoajalla on myös oikeus muuttaa veloitusta käyttäjämäärää vastaavaksi. Mikäli Asiakas ei suostu käyttäjämääräänsä vastaavaan käyttöoikeusmaksun nostamiseen, Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää Palvelun tarjoaminen.

II.2 PALVELUN HINNAN MAKSAMINEN

Palvelun aloitukseen ja toimitukseen liittyvät maksut laskutetaan pääsääntöisesti sopimuksen allekirjoitushetkellä. Projektisuunnitelmassa voidaan sopia muutostöiden laskuttamisesta useammassa erässä.

Palvelun käytön laskutusjakso on kolmen (3) kuukautta etukäteen. Palvelun maksaminen alkaa ohjelmiston toimituksen hyväksymisestä, jolloin Palvelun ensimmäinen Käyttökäusi alkaa. Tällöin Asiakas maksaa ensimmäisen kolmen (3) kuukauden Palvelumaksun. Seuraavan kolmen kuukauden käytön Asiakas maksaa kolmen kuukauden kuluttua Palvelun aloittamisesta ja jatkaa maksuja aina kolmen kuukauden välein.

Mikäli Palvelun aloitus viivästyy Asiakkaasta johtuvasta syystä, on Palveluntarjoajalla kuitenkin oikeus aloittaa Palvelun laskutus sovitusta Käyttökauden alkamishetkestä. Muut työt laskutetaan kuukausittain tehtyjen töiden mukaisesti.

II.3 VIIVÄSTYSKORKO

Mikäli Asiakas ei maksa tämän sopimuksen mukaisia maksujaan Palveluntarjoajan tilille eräpäivään mennessä, sitoutuu hän maksamaan viivästyskorkoa Valtiovarainministeriön vahvistaman kulloinkin voimassa olevan viivästyskoron määräisenä jokaiselta päivältä, jona maksu ei ole saapunut Palveluntarjoajan tilille pankkipäivän loppuun mennessä.

II.4 HINNANKOROTUS

Palveluntarjoajalla on oikeus korottaa Palvelun hintaa Käyttökauden kestäessä, jos sen kustannukset ovat kohonneet tai sillä on muu perusteltu syy hinnankorotukseen. Käyttäjämäärän tai Palvelutason nostaminen on aina syy hinnankorotukseen. Hinnankorotus koskee sekä käyttäjäkohtaista käyttöoikeutta että Asiakaskohtaista ylläpitomaksua. Palveluntarjoajan on ilmoitettava Asiakkaalle hinnan muutoksesta 30 päivää ennen uuden hintalistan voimaantuloa.

Palvelun hintaa ja ylläpitokustannuksia voidaan korottaa Käyttökauden päättyessä ja uuden Käyttökauden alkaessa. Palvelun hinta on sidottu kuluttajahintaindeksiin ja siinä tapahtuneet muutokset korottavat Palvelun hintaa automaattisesti ilman eri ilmoitusta sopimuskauden vaihtuessa.

II.5 PALVELUNTARJOAJAN OIKEUS PIDÄTTÄYTYÄ SUORITUKSESTA ASIAKKAAN MAKSUVIIVÄSTYKSEN VUOKSI

Jos Asiakkaan maksusuoritus on viivästynyt yli kolmekymmentä (30) päivää eräpäivästä, Palveluntarjoajalla on oikeus ilman vastuuseuraamuksia pidättäytyä omasta suorituksestaan, kunnes Asiakas on suorittanut kaikki eräänntyneet maksunsa Palveluntarjoajalle. Tätä oikeutta ei kuitenkaan ole, jos Asiakas asettaa riittävän vakuuden maksujen suorittamiseksi.

III PALVELUN ALOITUS

III.1 ASENNUS

Asennuksella tarkoitetaan sitä, että Palveluntarjoaja perustaa Asiakkaalle oman ympäristön ja antaa Asiakkaalle ylläpidon tunnukset ja salasanat. Asennus suoritetaan Palveluntarjoajan huoltokatkon yhteydessä. Asennuksen tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa sopimuksen allekirjoittamisesta. Palveluntarjoaja ei vastaa asennuksen viivästyisestä Asiakkaasta johtuvasta syystä.

Asiakas vastaa Palvelun käyttämiseen tarvittavien omien laitteiden ja yhteyksien hankkimisesta ja toimintakunnosta ja siitä, etteivät ne aiheuta häiriötä, häiriötä tai vahinkoa Palveluntarjoajalle tai muille Palvelun käyttäjille. Häiriötä, häiriötä tai vahinkoa aiheuttavat laitteet on välittömästi irrotettava verkosta.

III.2 ASETUKSET

Asennuksen yhteydessä ohjelmistoon määritellään Asiakkaan käytön vaatimat asetukset. Palveluntarjoaja toimittaa Asiakkaalle dokumentin, johon Asiakas ilmoittaa haluamansa asetukset. Asetuksia ovat esimerkiksi asiakasyrityksen toimipaikat tai liiketoimintayksiköt, kielimäärittelyt sekä käyttäjäroolit ja -oikeudet. Asiakas vastaa antamiensa asetusten oikeellisuudesta sekä sopivuudesta käyttöönsä. Palveluntarjoaja ei ole vastuussa väärin asetusten ohjelmistolle aiheuttamista häiriöistä, mikäli ne eivät johdu ohjelmiston virheistä.

III.4 KÄYTTÄJÄT

Asennuksen yhteydessä ohjelmistoon määritellään Asiakkaan ilmoittaman käyttäjämäärän mukaiset käyttäjät. Käyttäjille määritellään roolit ja heidän oikeutensa määritellään roolien mukaisesti. Asiakas saa Palveluun henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat, jotka Asiakas sitoutuu säilyttämään huolellisesti ja pitämään omana tietonaan. Asiakas on vastuussa siitä, etteivät käyttäjätunnukset ja salasanat joudu ulkopuolisten tietoon. Asiakas on vastuussa käyttäjätunnuksellaan ja salasanallaan tapahtuneesta käytöstä.

III.5 ASIAKKAAN ALOITUSTIETOJEN SYÖTTÖ

Lähtökohtaisesti Asiakas syöttää itse omat aloitustietonsa ohjelmistoon. Palveluntarjoaja on velvollinen antamaan Asiakkaalle riittävät ohjeet tietojen syöttämiseksi. Aloitustietoja ovat asiakkaat, kontaktihenkilöt, tuotteet, tuoteryhmät, varastot sekä muut mahdolliset tiedot.

Asiakas voi myös sopia, että Palveluntarjoaja syöttää aloitustiedot järjestelmään eräajona. Eräajosta ja siihen liittyvistä töistä laskutetaan erikseen Palveluntarjoajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kummassakin tapauksessa Asiakas vastaa tietojen oikeellisuudesta ja virusvapaudesta

IV PALVELUN TOIMIVUUDEN VARMISTAMINEN

IV.1 YLLÄPITO- JA KÄYTTÖPALVELUT

IV.1.1 Käyttöpalvelu

Käyttöpalveluiden tarjoamisen Palveluntarjoaja huolehtii yhteistyökumppanin kautta. Käyttöpalveluihin kuuluvat kone-salin fyysiset tilat (paloturva, ilmastointi, kulunvalvonta, sähkö, varavoima ynnä muut tarpeelliset laitteet ja varusteet), tietoliikenneyhteydet Internetiin, valvontapalvelut, salatut huoltoyhteydet Palveluntarjoajalle ja ohjelmiston tietojen tallentaminen varmistusta varten.

Palveluntarjoaja ei sitoudu tässä sopimuksessa tiettyyn yhteistyökumppaniin, vaan se voi vaihtaa yhteistyökumppania sopimuskauden aikana.

IV.1.2 Ylläpidon sisältö

Ylläpitoon sisältyy yhteensä enintään yksi (1) henkilötyöpäivä kuukaudessa sovelluksen häiriöilmoituksen jälkeistä häiriön analysointi-, korjaustoimenpide- ja Asiakasinformaatiotyötä. Käyttämättömät työtunnit eivät siirry seuraaville kuukausille.

Tässä sopimuksessa määritellyt työtehtävät kattavat Palveluntarjoajan valmiuden suorittaa ko. tehtävät. Ellei toisin ole nimenomaisesti mainittu, kaikkiin Palveluun kohdistuviin töihin, jotka eivät sisälly Asiakaskohtaiseen ylläpitoon (em. yksi henkilötyöpäivä), tullaan noudattamaan Palveluntarjoajan voimassa olevaa hintalistan mukaista tuntiveloitusta.

Ylläpito ei sisällä ohjelmiston muutoksia eikä sellaisen virheen korjausta, joka on aiheutunut sopimuksen tai Palveluntarjoajan antamien ohjeiden vastaisesta käytöstä taikka kolmannen osapuolen tuotteesta, tämän tekemästä muutoksesta tai korjauksesta.

Mikäli virhettä ei pystytä kohdentamaan tietylle Asiakkaalle, vaan se todetaan yleiseksi järjestelmävirheeksi, Palveluntarjoaja on velvollinen korjaamaan sen veloituksetta.

Virheet voidaan jakaa vakaviin ja vähäisiin virheisiin. Vakava virhe on sellainen virhetilanne, joka kokonaan tai olennaisilta osin estää Asiakasta käyttämästä Palvelua, ja vähäinen virhe kaikki muut virhetilanteet. Vakava virhe oikeuttaa Asiakkaan virheen kestoja vastaavaan käyttöoikeusjakson pidennykseen, joka on yhtä pitkä kuin se aika, jonka Palvelu on virheen vuoksi ollut poissa käytöstä. Jokainen kokonainen vuorokausi sen jälkeen, kun Palveluntarjoaja on ollut velvollinen ryhtymään korjaustoimenpiteisiin lisää Palvelun käyttöoikeutta vuorokaudella. Palveluntarjoaja ei ole velvollinen maksamaan Asiakkaalle muita korvauksia virheen vuoksi.

IV.1.3 Ylläpitopyyntö

Havaittuaan Palvelun toiminnassa virheen, Asiakas voi tehdä ylläpitopyynnön ylläpitotöihin ryhtymiseksi. Palveluntarjoaja on tällöin velvollinen ryhtymään virheen selvittely- ja korjaustoimenpiteisiin valmiusajallaan vasteajan kuluessa.

Palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta virheen korjaamiseen ennen kuin Asiakas ilmoittaa sille virheestä. Palveluntarjoaja on kuitenkin velvollinen itse ryhtymään korjaustoimenpiteeseen, jos virhe on sellainen, jonka Palveluntarjoaja havaitsee oman valvontaohjelmansa välityksellä. Palveluntarjoajan valvontavelvollisuus määräytyy valitun palvelutason mukaan.

Palveluntarjoajalla on kuitenkin oikeus korjata vähäiset virheet, jotka eivät häiritse ylläpidettävän tuotteen käyttöä, sovitun valmiusajan tai vasteajan ulkopuolella, kuitenkin viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa ylläpitopyynnöstä.

Valmiusajalla tarkoitetaan aikaa, jona Palveluntarjoaja ylläpitää päivystys- ja toimenpidevalmiutta. Tänä aikana Palveluntarjoaja on velvollinen vastaanottamaan ylläpitopyyntöjä ja tekemään ylläpitotöitä tai vastaavasti häiriöilmoituksia ja tekemään käyttöpalvelutöitä.

Valmiusajan mukaisesti, Palveluntarjoaja on velvollinen ryhtymään palvelutöihin, jatkamaan palvelutöitä ja vastaanottamaan pyyntöjä kello 9:00-17:00 välisenä aikana vuoden kaikkina päivinä lukuun ottamatta säädettyjen määräaikaan laskemisesta annetun lain (1930/150) 5 §:n tarkoittamia arkilauantaita, pyhäpäiviä, itsenäisyyspäivää, vapunpäivää sekä joului- tai juhannusaattoja. Ylläpitopyyntö, joka on toimitettu palveluvelvollisuuden piiriin kuulumattomana aikana katsotaan toimitetuksi seuraavana tavallisena arkipäivänä kello 9:00.

Vasteaika määrittää ajan, jonka kuluessa Palveluntarjoaja on velvollinen ryhtymään häiriöilmoituksen saatuaan sopimuksen mukaisiin ylläpitotöihin. Palveluntarjoaja on velvollinen ryhtymään palvelutöihin pyynnön vastaanottamis-päivänä, kuitenkin enintään neljän (4) tunnin vasteajan kuluttua pyynnön vastaanottamisajankohdasta.

Ylläpitopyyntö tulee tehdä Palveluntarjoajan palvelusopimuksessa määrittelemiä kanavia pitkin Asiakkaan yhteyshenkilön tai hänen varamiehensä toimesta. Ylläpitopyynnössä tulee olla seikkaperäinen kirjallinen kuvaus virhetilannetta edeltävistä tapahtumista ja virhetilanteesta sekä mahdollista muuta täydentävää materiaalia.

IV.1.4 Korjaustoimenpiteet

Jos virhettä ei voida korjata heti, virhe voidaan myös kiertää. Asiakkaalle voidaan myös toimittaa kirjalliset ohjeet tai ohjelmistopäivitys, joiden avulla virhe korjataan tai kierretään. Virheen kiertämisestä tai korjaamisesta edellä mainitulla tavalla ei saa aiheutua Asiakkaalle lisäkustannuksia tai merkittävää haittaa.

Palveluntarjoaja pyrkii korjaamaan myös tämän sopimuksen mukaiseen Palvelun toimittamisen edellyttämät kolmannen osapuolen tarjoamissa ohjelmistoissa olevat puutteet, jos se on mahdollista. Palveluntarjoaja ei kuitenkaan vastaa näistä puutteista enempää kuin tässä sopimuksessa on todettu.

Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa ylläpitopalvelun kuukausimaksuun kuulumattomien virheiden etsimisestä, paikallistamisesta ja korjauksesta voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Palveluntarjoajan tulee ilmoittaa Asiakkaalle, kun virhe on korjattu.

IV.1.5 Palvelun toimittamisen keskeyttäminen

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää Palvelu tilapäisesti, jos se on välttämätöntä Palvelun, sen teknisten muutosten tai uudistamisen vuoksi tai yleisen tietoliikenneverkon asennus-, muutos- ja huoltotöiden vuoksi.

Palveluntarjoajalla on myös oikeus ilman ennakkovaroitusta sulkea Palvelu, jos se on tarpeen tietoturvaan koskevan uhan, kuten tietomurron tai sen yrityksen vuoksi. Palveluntarjoajalla on sama oikeus myös, jos se havaitsee Asiakkaan rikkovan tietoturvalupauksiaan tai jos sillä olisi oikeus Asiakkaan sopimusrikkomuksen vuoksi purkaa sopimus.

Asiakkaalla ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen eikä sopimussakkoon Palvelun keskeyttämisen aiheuttamista vahingoista, jos Palveluntarjoaja toimii sopimuksen tämän kohdan mukaisesti.

IV.1.6 Palvelutasosopimus

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä erillinen palvelutasosopimus, jossa sovitaan tätä sopimusta korkeammasta palvelutasosta. Jos palvelutasosopimus on tehty, vastuu Palvelun keskeyttämisestä määräytyy sen mukaan. Aikaisemmin tässä sopimuksessa kohdassa IV.1.2 määritelty Käyttökauden pidennys ei koske palvelutasosopimuksen tehnyttä Asiakasta.

IV.1.7 Vakuutukset

Palveluntarjoaja on huolehtinut riittävän vakuutusturvan ottamisesta.

IV.2 TIETOTURVA

IV.2.1 Asiakkaan tiedot

Asiakkaan tiedot on suojattu salasanalla, jonka Palveluntarjoaja antaa Asiakkaalle. Asiakas voi muuttaa salasanan, jolloin pääsy Asiakkaan tietoihin on lähtökohtaisesti vain Asiakkaalla.

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että Asiakkaan tietoihin on pääsy vain sellaisilla tahoilla, joilla on voimassa oleva salana järjestelmän käyttöön. Asiakas vastaa käyttöönsä luovutetuilla tunnistetiedoilla tehdyistä toimista kuin omistaan sekä vahingosta ja kuluista, jotka Palveluntarjoajalle aiheutuvat sen johdosta, että kolmas osapuoli on saanut tunnistetiedot haltuunsa.

Jos käy ilmi tai jos on syytä epäillä, että luvaton henkilö on saanut Asiakkaan tunnistetiedot haltuunsa, osapuolen on välittömästi ilmoitettava tästä toiselle osapuolelle. Tiedon saatuaan Palveluntarjoaja poistaa tunnistetietoihin liittyvät käyttöoikeudet ja ryhtyy harkintansa mukaan muihin tarvittaviin toimenpiteisiin. Palveluntarjoaja voi tällöin ottaa Palvelun haltuunsa ja muuttaa Asiakkaan ylläpitäjän salasanan.

IV.2.2 Ilmoitusvelvollisuus tietoturvarikkomuksesta

Jos käy ilmi tai jos on syytä epäillä, että Palveluntarjoajan tietojärjestelmään ja/tai Asiakkaan käytössä olevaan ohjelmistoon on murtauduttu tai yritetään murtautua tai että Palveluntarjoajan tietojärjestelmälle ja/tai Asiakkaan tiedoille muuten yritetään aiheuttaa vahinkoa tietoverkon välityksellä esimerkiksi kuormittamalla järjestelmää vahinkoa tuottavalla tavalla, osapuolen on välittömästi ilmoitettava tästä toiselle osapuolelle. Tiedon saatuaan Palveluntarjoaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tietomurron tai vahingon estämiseksi tai tästä aiheutuneiden vahinkojen minimoimiseksi, mukaan lukien tietojärjestelmän sulkeminen tilapäisesti.

IV.2.3 Varmuuskopio

Palveluntarjoaja pyrkii parhaan kykynsä mukaan varmistumaan siitä, että Asiakkaan tai ohjelmistoon tallentamat tiedot säilyvät virheettöminä ja Asiakkaan käytettävissä. Tässä tarkoituksessa Palveluntarjoaja ottaa Palvelusta varmuuskopion kerran vuorokaudessa ja siirtää kerran viikossa tuoreimman varmistusnauhan säilytettäväksi turvalliseen paikkaan.

IV.2.4 Tietokonevirus

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että Palvelu on suojattu ajanmukaisilla viruksentorjuntaohjelmistoilla. Palveluntarjoaja tekee Palvelussa säännöllisesti virustarkistuksia keskitetysti.

Osapuolet pyrkivät parhaan kykynsä mukaan varmistumaan siitä, että niiden Palveluun tallentama Aineisto ei sisällä tietokoneviruksia tai muita tietokone-ohjelmia tai ohjelmakäskyjen sarjoja, jotka on suunniteltu vaarantamaan tietojenkäsittelyä tai tieto- tai telejärjestelmän toimintaa taikka vahingoittamaan sellaisen järjestelmän sisältämiä tietoja tai ohjelmistoja. Jos käy ilmi tai on syytä epäillä, että Palvelussa on tietokonevirus, Osapuolen on välittömästi ilmoitettava tästä toiselle Osapuolelle ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin viruksen poistamiseksi tai sen aiheuttamien vahinkojen rajoittamiseksi.

Asiakas vastaa siitä, että järjestelmään syötetty aineisto ei sisällä viruksia. Jos syötetty aineisto sisältää viruksen, Asiakas vastaa itse tästä Palvelulle aiheutuvista vahingoista. Asiakas vastaa myös kaikista muista omassa toimintaympäristössään olevista virheistä ja viruksista.

Palvelun toiminnan turvaamiseksi Palveluntarjoaja huolehtii ohjelmiston ja siihen liittyvien kolmannen osapuolen ohjelmistojen viruspäivityksistä välittömästi niistä tiedon saatuaan.

IV.2.5 Palvelun suojaaminen

Asiakkaan ja Palvelun hallinnointisovelluksen väliset tietoliikenneyhteydet suojataan SSL-salauksella. Palveluntarjoaja ei tätä laajemmin varmista tai vastaa tietoturvasta Asiakkaan ja Palveluntarjoajan tietojärjestelmän välisen tiedonsiirron aikana. Palveluntarjoajalla on oltava voimassa oleva sertifikaatti osoittamassa palvelun aitoutta.

Asiakas voi valintansa mukaan käyttää myös salaamatonta tietoliikenneyhteyttä. Tällöin Palveluntarjoaja ei kuitenkaan vastaa salaamattoman yhteyden käyttämisestä aiheutuneesta Asiakkaan tietojen leviämisestä.

IV.2.6 Järjestelmään syötetty aineisto

Asiakkaan materiaalin syöttäminen järjestelmään voi tapahtua joko Asiakkaan tai Palveluntarjoajan toimesta. Palveluntarjoajan hoitaessa syöttämisen Asiakas toimittaa materiaalin Palveluntarjoajalle järjestelmään syöttämistä varten. Asiakas vastaa tällaisen materiaalin sisällöstä ja tekijänoikeuden kunnioittamisesta itse, eikä Palveluntarjoajalla ole vastuuta mahdollisesta tekijänoikeuden loukkaamisesta, vaikka se olisi syöttänyt tiedon järjestelmään Asiakkaan pyynnöstä.

Palveluntarjoaja on velvollinen palauttamaan tai hävittämään Asiakkaan yhteyshenkilön kirjallisesta pyynnöstä järjestelmään syötetyn aineiston välittömästi sopimuksen päätyttyä.

IV.2.7 Palveluntarjoajan oikeus Asiakkaan tietoihin

Palveluntarjoaja ei puutu eikä sillä ole oikeutta puuttua Asiakkaan tietoihin muutoin kuin varmuuskopioiden tekemiseksi, tietoturvan varmistamisen kannalta tarpeellisten toimenpiteiden suorittamiseksi tai kohdan IV.1.4 mukaisissa tilanteissa. Muissa tilanteissa Palveluntarjoajan on pyydettävä lupa Asiakkaalta. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiakastietojen eräajo tai palvelun päättymiseen liittyvät asiakastietojen palautus.