IT2018 ETP – ERITYISEHTOJA TIETOVERKON VÄLITYKSELLÄ TOIMITETTAVISTA PALVELUISTA (PILVIPALVELU)

1 SOVELTAMINEN

1.1 Näitä erityisehtoja sovelletaan tietoverkon välityksellä toimitettaviin ohjelmistopalveluihin.

1.2 Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisiä sopimusehtoja. Jos nämä erityisehdot ja IT2018 YSE yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

2 MÄÄRITELMÄT

2.1 **Asiakkaan aineisto** tarkoittaa asiakkaan ohjelmistopalveluun siirtämää tai muuten asiakkaan lukuun ohjelmistopalvelua varten toimittajalle luovutettua tai käyttöön asetettua tietoa tai aineistoa sekä muuta sopijapuolten asiakkaan aineistoksi määrittelemää tietoa tai aineistoa.

2.2 **Ohjelmistopalvelu** tarkoittaa sopimuksessa määriteltyä palvelua, joka toimitetaan tietoverkon välityksellä asiakkaan saataville yhteyspisteeseen.

2.3 **Toimittajan aineisto** tarkoittaa toimittajan ohjelmistopalvelun käyttöä varten asiakkaalle luovuttamaa tai käyttöön asettamaa aineistoa sekä muuta sopijapuolten toimittajan aineistoksi määrittelemää tietoa tai aineistoa.

2.4 **Tunniste** tarkoittaa käyttäjän tunnistetta, kuten salasanaa tai muuta menetelmää, jolla ohjelmistopalvelun käyttäjä voidaan tunnistaa luotettavasti.

2.5 **Yhteyspiste** tarkoittaa kohtaa tai kohtia, joissa toimittaja liittää ohjelmistopalvelun yleiseen viestintäverkkoon tai muuhun sopimuksessa määriteltyyn liityntäpisteeseen.

3 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

3.1 Toimittaja vastaa siitä, että ohjelmistopalvelu on sopimuksen mukainen.

3.2 Toimittaja vastaa siitä, että toimittajan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti, huolellisesti sekä tehtävien edellyttämällä ammattitaidolla.

3.3 Toimittaja vastaa siitä, että ohjelmistopalvelun käyttöohjeet ja käyttöympäristövaatimukset ovat asiakkaan saatavilla. Toimittajan tulee antaa asiakkaalle ohjelmistopalvelun käyttöönottoon liittyvää muuta tukea ainoastaan, mikäli siitä on sovittu erikseen.

3.4 Asiakkaan ohjelmistopalveluihin liittyviä yhteydenottoja varten toimittajan on ilmoitettava asiakkaalle kirjallisesti yhteyshenkilönsä ja muut tarpeelliset yhteystietonsa sekä näiden muutokset.

4 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

4.1 Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.

© 2018 Keskuskauppakamari, Ohjelmistoyrittäjät ry,
Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry,
Teknologiateollisuus ry ja Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset TIVIA ry

ISBN 978-952-238-223-8
www.it-ehdot.fi

Sopimusehtojen käyttäminen ilman voimassaolevaa käyttöoikeutta on kielletty. Tämän kappaleen käyttöoikeuden haltija on Lemonsoft Oy - 42582. Käyttöoikeuden voimassaoloaika: 17.01.2019 - 17.01.2020.
The use of general conditions is prohibited without a valid licence. The licensee of this copy is Lemonsoft Oy - 42582. This licence is valid for 17.01.2019 - 17.01.2020.

4.2 Asiakas vastaa ohjelmistopalvelun käyttämiseen tarvitsemiensa laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta. Asiakas vastaa ohjelmistopalvelun käyttämiseen liittyvistä tietoliikenne- ja muista vastaavista kustannuksistaan. Asiakas vastaa asiakkaan laitteiden, yhteyksien, ohjelmistojen ja tietojärjestelmien saattamisesta toimittajan toimittamien käyttöympäristövaatimusten mukaisiksi.

4.3 Asiakkaan on annettava toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot toimitusta varten ja muutoinkin kohtuullisesti myötävaikutettava ohjelmistopalvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa toimittajalle antamistaan tiedoista ja ohjeista sekä niiden päivittämisestä.

4.4 Ohjelmistopalveluihin liittyviä toimittajan yhteydenottoja varten asiakkaan on ilmoitettava toimittajalle kirjallisesti yhteyshenkilönsä ja muut tarpeelliset yhteystietonsa sekä näiden muutokset.

5 OHJELMISTOPALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUTASO

5.1 Asiakas vastaa siitä, että sopimuksen mukainen ohjelmistopalvelu soveltuu asiakkaan käyttötarkoitukseen ja että se täyttää asiakkaan palvelua koskevat vaatimukset. Ellei ohjelmistopalvelun sisältöä tai palvelutasoa ole määritelty sopimuksessa, noudatetaan toimittajan kulloinkin voimassa olevia ehtoja.

5.2 Toimittajan on viipymättä ilmoitettava asiakkaalle tietoonsa tulleesta seikasta, joka saattaa estää ohjelmistopalvelun sopimuksenmukaisen käyttämisen.

5.3 Ohjelmistopalvelu sisältää asiakkaan henkilöstön koulutukseen liittyviä tehtäviä vain siltä osin kuin niistä on kirjallisesti sovittu.

6 MUUTOKSET OHJELMISTOPALVELUUN

6.1 Toimittajalla on oikeus tehdä ohjelmistopalveluun sellainen muutos, joka (a) kohdistuu ohjelmistopalvelun tuotantoympäristöön eikä vaikuta ohjelmistopalvelun sisältöön tai palvelutasoon, (b) on tarpeen ohjelmistopalveluun kohdistuvan vakavan tietoturvauhan torjumiseksi taikka (c) johtuu laista tai viranomaismääräyksestä. Jos toimittaja tekee ohjelmistopalveluun tässä kohdassa 6.1 todetun muutoksen, jolla on vaikutusta asiakkaalle toimitettavaan ohjelmistopalveluun, toimittaja ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen tai, ellei tämä ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun toimittaja on saanut tiedon kyseisestä seikasta.

6.2 Toimittajalla on oikeus tehdä ohjelmistopalveluun muutos muissa kuin kohdassa 6.1 mainituissa tapauksissa ilmoitettuaan siitä asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen. Jos muutos vaikuttaa olennaisesti ohjelmistopalvelun sisältöön tai palvelutasoon, toimittajan on ilmoitettava muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään 90 päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää ja asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään 30 päivän irtisanomisajalla. Kyseinen irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti viimeistään 14 päivää muutoksen voimaantulopäivän jälkeen.

7 OHJELMISTOPALVELUN TOIMITTAMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO

7.1 Toimittajan on aloitettava ohjelmistopalvelun toimittaminen yhteyspisteessä sovittuna käyttöönottopäivänä tai sovitun ajan kuluessa. Jos ohjelmistopalvelun käyttöönottoaikaa tai päivää ei ole kirjallisesti sovittu, toimittaja aloittaa ohjelmistopalvelun toimittamisen yhteyspisteessä kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta tai tilausvahvistuksesta.

© 2018 Keskuskauppakamari, Ohjelmistoyrittäjät ry,
Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry,
Teknologiateollisuus ry ja Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset TIVIA ry
ISBN 978-952-238-223-8
www.it-ehdot.fi

Sopimusehtojen käyttäminen ilman voimassaolevaa käyttöoikeutta on kielletty. Tämän kappaleen käyttöoikeuden haltija on Lemonsoft Oy - 42582. Käyttöoikeuden voimassaoloaika: 17.01.2019 - 17.01.2020.
The use of general conditions is prohibited without a valid licence. The licensee of this copy is Lemonsoft Oy - 42582. This licence is valid for 17.01.2019 - 17.01.2020.

7.2 Ohjelmistopalvelun toimittaminen on aloitettu, kun toimittaja ilmoittaa ohjelmistopalvelun olevan käytettävissä yhteyspisteessä. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittajan oikeus laskuttaa ohjelmistopalvelusta alkaa, kun ohjelmistopalvelu on asiakkaan käytettävissä yhteyspisteessä.

7.3 Jos ohjelmistopalvelun käyttöönotto viivästyy asiakkaasta johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen aloittamisen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

8 OHJELMISTOPALVELUN KÄYTTÖ

8.1 Asiakkaan on käytettävä ohjelmistopalvelua sopimuksen mukaisesti. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakkaalla sekä asiakkaan lukuun toimivilla kolmansilla osapuolilla on oikeus käyttää ohjelmistopalvelua sekä toimittajan aineistoa sopimuksen voimassaolon ajan asiakkaan liiketoiminnassa. Asiakkaalla ja asiakkaan lukuun toimivilla kolmansilla osapuolilla on kuitenkin oikeus käyttää ohjelmistopalvelusta käyttöönsä saamaa asiakkaan aineistoa sisältävää aineistoa ja asiakkaalle luotua aineistoa myös sopimuksen päättymisen jälkeen asiakkaan liiketoiminnassa.

8.2 Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä tai muutoin jaella ohjelmistopalvelua kolmansille osapuolille ilman toimittajan kirjallista suostumusta.

9 TUNNISTEET JA NIIDEN KÄYTTÖ

9.1 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja luovuttaa sopimuksen mukaisesti asiakkaalle ohjelmistopalvelun käyttämiseksi tarvittavat tunnisteet.

9.2 Asiakas vastaa siitä, että sen käyttäjät säilyttävät tunnisteet huolellisesti eivätkä paljasta niitä kolmansille osapuolille. Asiakas on vastuussa tunnisteillaan tapahtuneesta ohjelmistopalvelun käytöstä.

9.3 Asiakas sitoutuu viipymättä ilmoittamaan toimittajalle tunnisteen joutumisesta kolmannen osapuolen tietoon tai epäilemästään tunnisteen väärinkäytöstä. Asiakkaan vastuu tunnisteillaan tapahtuneesta ohjelmistopalvelun käytöstä lakkaa, kun toimittaja on vastaanottanut asiakkaan ilmoituksen tai toimittaja on muulla tavoin havainnut väärinkäytön.

9.4 Asiakas on toimittajan kirjallisesta pyynnöstä velvollinen vaihtamaan ohjelmistopalvelun käyttämiseksi vaadittavan tunnisteen, jos se on tarpeen esimerkiksi ohjelmistopalveluun kohdistuvan vakavan tietoturvauhan vuoksi.

10 OIKEUDET JA ASIAKKAAN AINEISTO

10.1 Tällä sopimuksella ei siirretä olemassa olevia immateriaalioikeuksia sopijapuolten kesken.

10.2 Immateriaalioikeudet ohjelmistopalveluun ja toimittajan aineistoon sekä niihin tehtyihin muutoksiin kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle.

10.3 Asiakkaan aineiston omistusoikeus ja immateriaalioikeudet kuuluvat asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle.

10.4 Toimittajalla on oikeus käyttää asiakkaan aineistoa vain sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

10.5 Asiakas vastaa asiakkaan aineistosta ja siitä, ettei asiakkaan aineisto loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia tai kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

© 2018 Keskuskauppakamari, Ohjelmistoyrittäjät ry,
Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry,
Teknologiateollisuus ry ja Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset TIVIA ry

ISBN 978-952-238-223-8
www.it-ehdot.fi

Sopimusehtojen käyttäminen ilman voimassaolevaa käyttöoikeutta on kielletty. Tämän kappaleen käyttöoikeuden haltija on Lemonsoft Oy - 42582. Käyttöoikeuden voimassaoloaika: 17.01.2019 - 17.01.2020.
The use of general conditions is prohibited without a valid licence. The licensee of this copy is Lemonsoft Oy - 42582. This licence is valid for 17.01.2019 - 17.01.2020.

10.6 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja luovuttaa asiakkaan aineiston asiakkaalle 30 päivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Asiakkaan aineisto luovutetaan yleisesti käytössä olevassa sähköisessä muodossa tai muussa sopijapuolten sopimassa muodossa. Toimittajalla on oikeus veloittaa asiakkaan aineiston keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta sovittujen veloitusperusteiden mukaisesti. Toimittajan velvollisuus säilyttää asiakkaan aineistoa päättyy 60 päivän kuluttua sopimuksen päättymisestä, jonka jälkeen toimittajalla on velvollisuus kustannuksellaan tuhota asiakkaan aineisto, ellei asiakas ole pyytänyt asiakkaan aineiston palauttamista. Toimittajalla on kuitenkin oikeus tuhota tai säilyttää asiakkaan aineistoa siltä osin, kuin toimittaja on tähän velvollinen lain tai viranomaismääräyksen perusteella.

11 OHJELMISTOPALVELUN KESKEYTTÄMINEN

11.1 Ellei ohjelmistopalvelun asennus-, muutos-, tai huoltotoimenpiteistä ole sovittu kirjallisesti, sovelletaan tämän kohdan 11.1 mukaisia ehtoja. Toimittajalla on oikeus keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottaminen kohtuulliseksi ajaksi arkipäivisin (maanantaista perjantaihin) kello 18.00 – 8.00 välisenä aikana, lauantaina, sunnuntaina ja yleisenä vapaapäivänä, jos se on tarpeen ohjelmistopalvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden vuoksi eikä asennusta, muutosta tai huoltoa voida kohtuullisin kustannuksin toteuttaa ilman ohjelmistopalvelun tuottamisen keskeyttämistä. Jos toimittaja keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottamisen tässä kohdassa 11.1 mainitusta syystä, toimittajan on (a) ilmoitettava ohjelmistopalvelun keskeyttämisestä ja keskeytyksen kestosta asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen; (b) pyrittävä siihen, että keskeytyksestä aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi; ja (c) asiakkaan kirjallisesta vaatimuksesta hyvitettävä asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisesti aiheutunut palvelutason alitus sopimuksen mukaisesti.

11.2 Toimittajalla on oikeus keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottaminen yleisen viestintäverkon asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden taikka ohjelmistopalveluun kohdistuvan vakavan tietoturvauhan vuoksi tai jos laki tai viranomaismääräys tätä edellyttää tai ylivoimaisen esteen vuoksi. Jos toimittaja keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottamisen tässä kohdassa 11.2 mainitusta syystä, toimittaja ilmoittaa keskeytyksestä ja keskeytyksen kestosta asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen tai, ellei tämä ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun toimittaja on saanut tiedon kyseisestä seikasta.

11.3 Toimittajalla on oikeus asiakasta kuulematta estää asiakkaan pääsy ohjelmistopalveluun, jos toimittaja perustellusti epäilee asiakkaan kuormittavan tai käyttävän ohjelmistopalvelua tavalla, joka vaarantaa ohjelmistopalvelun tuottamisen muille käyttäjille. Toimittajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava asiakkaalle pääsyn estämisen syistä. Jos asiakas osoittaa käyttäneensä ohjelmistopalvelua sopimuksen mukaisesti, toimittajalla on velvollisuus hyvittää asiakkaalle pääsyn estämisestä mahdollisesti aiheutunut palvelutason alitus sopimuksen mukaisesti.

12 VARMUUSKOPIOINTI

12.1 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja vastaa ohjelmistopalvelussa olevan asiakkaan aineiston varmuuskopioinnista, varmuuskopioiden toimivuuden tarkastamisesta ja siitä, että asiakkaan aineisto on palautettavissa varmuuskopioista. Toimittaja vastaa ohjelmistopalvelussa olevan asiakkaan aineiston varmuuskopioinnista siitä hetkestä lukien, kun asiakas ottaa ohjelmistopalvelun käyttöönsä.

© 2018 Keskuskauppakamari, Ohjelmistoyrittäjät ry,
Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry,
Teknologiateollisuus ry ja Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset TIVIA ry
ISBN 978-952-238-223-8
www.it-ehdot.fi

Sopimusehtojen käyttäminen ilman voimassaolevaa käyttöoikeutta on kielletty. Tämän kappaleen käyttöoikeuden haltija on Lemonsoft Oy - 42582. Käyttöoikeuden voimassaoloaika: 17.01.2019 - 17.01.2020.
The use of general conditions is prohibited without a valid licence. The licensee of this copy is Lemonsoft Oy - 42582. This licence is valid for 17.01.2019 - 17.01.2020.

12.2 Jos toimittaja vastaa varmuuskopioinnista eikä muuta ole sovittu, toimittajan velvollisuutena on ottaa varmuuskopiot vähintään kerran toimittajan työpäivän aikana tai toimittajan asiakkaalle etukäteen ilmoittamin aikavälein ja säilyttää varmuuskopioita tarkoitukseen soveltuvalla tavalla toimittajan asiakkaalle etukäteen ilmoittaman käytännön mukaisesti. Muilta osin asiakkaan aineiston varmuuskopioinnista vastaa asiakas. Tähän kohtaan 12.2 perustuvat velvollisuudet voidaan täyttää myös muulla samaan lopputulokseen johtavalla teknisellä toimenpiteellä kuin varmuuskopioinnilla.

12.3 Jos ohjelmistopalvelussa oleva asiakkaan aineisto on tuhoutunut, kadonnut, muuttunut tai vahingoittunut asiakkaan käytettyä tunnistettaan taikka asiakas on muuten omalla toiminnallaan tuhonnut, kadottanut, muuttanut tai vahingoittanut ohjelmistopalvelussa olevaa asiakkaan aineistoa, tällaisen aineiston palauttamisesta toimittajalla on oikeus veloittaa sovittujen veloitusperusteiden mukaisesti.

13 VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

13.1 Määräajaksi sovittu ohjelmistopalvelua koskeva sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen.

13.2 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään asiakkaan puolelta 3 kuukauden ja toimittajan puolelta 6 kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.

13.3 Jos asiakas on maksanut tiettyä ajanjaksoa koskevan palvelumaksun etukäteen ja sopimus päättyy ennenaikaisesti muusta kuin asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakkaalla on oikeus saada palautuksena toteutumatta jäävää ajanjaksoa vastaava hyvitys etukäteen suorittamastaan palvelumaksusta.

14 MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ

14.1 Sopimuksen päättyessä toimittajalla on velvollisuus kohtuudella myötävaikuttaa toimittajan hallussa olevan asiakkaan aineiston siirtoon asiakkaan osoittamalle taholle. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, myötävaikutusvelvollisuus päättyy, kun 3 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä. Toimittajan myötävaikutusvelvollisuuteen liittyvissä palveluissa noudatetaan sovittuja veloitusperusteita.

14.2 Toimittajalla ei ole kohdassa 14.1 tarkoitettua myötävaikutusvelvollisuutta, jos sopimus päättyy asiakkaan olennaisesta sopimusrikkomuksesta. Toimittajalla on kuitenkin kohdassa 14.1 tarkoitettu myötävaikutusvelvollisuus myös edellä tässä kohdassa 14.2 tarkoitetussa tilanteessa, jos asiakas suorittaa erääntyneet maksunsa toimittajalle ja asettaa hyväksyttävän vakuuden tulevien maksujen suorittamisesta.

© 2018 Keskuskauppakamari, Ohjelmistoyrittäjät ry,
Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry,
Teknologiateollisuus ry ja Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset TIVIA ry
ISBN 978-952-238-223-8
www.it-ehdot.fi

Sopimusehtojen käyttäminen ilman voimassaolevaa käyttöoikeutta on kielletty. Tämän kappaleen käyttöoikeuden haltija on Lemonsoft Oy - 42582. Käyttöoikeuden voimassaoloaika: 17.01.2019 - 17.01.2020.
The use of general conditions is prohibited without a valid licence. The licensee of this copy is Lemonsoft Oy - 42582. This licence is valid for 17.01.2019 - 17.01.2020.