

## SERVIA FINLAND OY:N YLEISET PALVELUEHDOT

**1. Sopimuksen tausta ja tarkoitus**

Toimittaja tarjoaa Asiakkaalle Palvelusopimuksessa määriteltyjen -ohjelmistojen toiminnallisia ominaisuuksia Ohjelmistopalveluna käytettäväksi Internet -tietoverkon yli selainohjelman välityksellä. Näillä Yleisillä palveluehdoilla täydennetään Palvelusopimusta ja nämä Yleiset palveluehdot kuuluvat erottamattomana osana Palvelusopimukseen.

Näillä Yleisillä palveluehdoilla sovitaan Asiakkaalle myönnettävästä käyttöoikeudesta Ohjelmistopalveluun. Oikeus ei ole yksinomainen eikä se ole siirrettävissä.

**2. Sopimuksessa käytettävät määritelmät ja termit**

**"Alkamispäivä"** tarkoittaa Palvelusopimuksessa määritellystä toimitusajasta riippuvaa päivää, jolloin Asiakas voi aloittaa Ohjelmistopalvelun käyttämisen.

**"Asiakas"** tarkoittaa tämän Toimittajan asiakkaana olevaa Palvelusopimuksen osapuolta sekä tämän laillista edustajaa tai laillisia edustajia, jotka käyttävät Ohjelmistopalvelua.

**"Avausmaksu"** tarkoittaa Asiakkaalta veloitettavaa maksua Ohjelmistopalvelun avaamisesta sekä siihen liittyvistä palveluista.

**"Dokumenteilla"** tarkoitetaan Toimittajan määrittämiä käyttöympäristöstä sekä muuta vastaavaa dokumentaatiota Ohjelmistopalvelun käyttämisestä.

**"Hallintakeskus"** tarkoittaa Toimittajan tai Toimittajan alihankkijan tiloja, johon Ohjelmistopalvelun tuottamiseen tarvittavat laitteet, sovellukset ja muut resurssit on sijoitettu tai tullaan sijoittamaan.

**"Käyttäjällä"** tarkoitetaan kaikkia Asiakkaan henkilöstöön kuuluvia, jotka käyttävät Ohjelmistopalvelua sekä luonnollisia henkilöitä tai oikeushenkilöitä, jotka Asiakas on valtuuttanut päivittämään Internet -sivustoaan.

**"Ohjelmistolla"** tarkoitetaan Palvelusopimuksessa määriteltyjä ohjelmistoja.,

**"Ohjelmistopalvelulla"** tarkoitetaan käyttöoikeutta Ohjelmiston käyttämiseen Asiakkaan toimesta Internet -selaimella tietoverkon yli sekä Ohjelmiston ylläpito- ja tukipalvelua kuten kohdassa 4.4 on tarkemmin määritelty. Ohjelmistopalvelulla käsitetään lisäksi Toimittajan tekemiä muunnelmia, parannuksia, päivityksiä sekä lisäyksiä Ohjelmistoon tai sen kopiaihin.

**"Osapuolet"** termillä viitataan Toimittajaan ja Asiakkaaseen yhdessä.

**"Palvelusopimus"** tarkoittaa Asiakkaan ja Toimittajan tekemää sopimusta, Ohjelmistopalvelusta ja jonka liitteenä ovat nämä Yleiset palveluehdot.

**"Sopimus"** tarkoittaa Palvelusopimusta sekä Yleisiä palveluehtoja sekä niihin kuuluvia liitteitä.

**"Toimittajalla"** tarkoitetaan tämän sopimuksen osapuolta, Servia Finland Oy:tä (y-tunnus 1734744-9), joka tarjoaa Ohjelmistopalvelua Asiakkaalle.

**"Toteutustyöllä"** tarkoitetaan Toimittajan Asiakkaalle tekemää suunnittelutyötä ja sivujen teknistä toteutustyötä sekä muita Ohjelmistopalvelun käyttöönottoon liittyviä työtehtäviä.

**"Tunnistetiedot"** tarkoittaa Asiakkaan nimeämille Käyttäjille toimitettuja käyttötunnuksia ja salasanoja Ohjelmistopalvelun käyttämiseksi.

**"Yhteyshenkilö"** tarkoittaa Asiakkaan nimeämää henkilöä, joka vastaa Tunnistetietojen jakamisesta ja säilyttämisestä Asiakkaan organisaatiossa.

**"Yleiset palveluehdot"** tarkoittaa näitä sopimusehtoja, jotka ovat Palvelusopimuksen liitteenä ja joissa sovitaan Ohjelmistopalvelun tarkemmista ehdoista.

**"Ylläpitomaksu"** tarkoittaa Asiakkaalta kuukausittain veloitettavaa Palvelusopimuksessa kuvattua maksua Ohjelmistopalvelun käytöstä.

**3. Käyttöoikeus Ohjelmistopalveluun ja dokumentteihin**

Toimittaja myöntää Asiakkaalle käyttöoikeuden Ohjelmistopalveluun ja siihen liittyviin Dokumentteihin Avaus- ja Ylläpitomaksua vastaan. Käyttöoikeuden perusteella Asiakas saa käyttää Ohjelmistopalvelua Alkamispäivästä lukien ainoastaan Ohjelmistopalvelua koskevien ohjeiden, käyttötarkoituksen, Palvelusopimuksen sekä Yleisten palveluehtojen mukaisesti.

Asiakas saa edellä mainittuja maksuja vastaan nimetä haluamansa määrän Käyttäjiä. Ohjelmistopalveluun. Selvyuden vuoksi todetaan, että Asiakkaalla on oikeus nimetä Käyttäjiksi luonnollisia henkilöitä tai oikeushenkilöitä, jotka Asiakas on valtuuttanut päivittämään Internet -sivustoaan.

Käyttöoikeudet ovat Käyttäjakohtaisia eikä niitä saa siirtää toiselle käyttäjälle ilman Toimittajan kirjallista suostumusta.

Asiakas saa käyttöoikeudet Ohjelmistopalveluun vain omaa sisältöä käyttöönsä varten. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää Ohjelmistopalvelua samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden hyväksi eikä käyttää Ohjelmistopalvelua tarjotakseen niiden käyttöpalveluja tai palvelukeskuskäyttöä tai toiminnallisuuksia kolmansille osapuolille ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Asiakas ei saa siirtää tai muuten luovuttaa käyttöoikeuksia kolmansille osapuolille ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta tai mikäli asiasta ei ole erikseen sovittu Palvelusopimuksessa.

**4. Ohjelmistopalvelun sisältö****4.1 Käyttöoikeus**

Asiakkaalla on oikeus käyttää Ohjelmistopalvelua Palvelusopimuksen ja Yleisten palveluehtojen mukaisesti. Ohjelmisto sijaitsee Hallintakeskuksen palvelimella.

Toimittaja toimittaa Sopimuksen mukaisen Ohjelmistopalvelun Yleisten palveluehtojen kohdan 6. mukaisesti sekä toimittamalla ylläpito- ja tukipalveluita Yleisten sopimusehtojen kohdan 4.4 mukaisesti.

**4.2 Käytettävissäoloaika**

4.2.1 Toimittaja takaa, että Ohjelmistopalvelu on Asiakkaan käytettävissä vähintään 99% kuukauden (30 vrk) aikana kaikkina vuorokauden (24 h) aikoina Ohjelmistopalvelun katsotaan olevan Asiakkaan käytettävissä, kun Asiakkaan nimeämät Käyttäjät voivat käyttää Internet -tietoverkon välityksellä selainohjelmallaan Hallintakeskuksessa olevaa Ohjelmistoa.4.2.2 Toimittaja vapautuu kuitenkin Käytettävissäoloaika koskevasta kohdassa 4.3 kuvattua vastuustaan eikä Toimittajan kohdassa 4.2.1 kuvattua käytettävissäoloaika koskeva takuu ole voimassa eikä aikaa, jona Ohjelmistopalvelun käytettävyyden on estynyt, huomioida kohdassa 4.2.1 kuvattua Toimittajan takaamaa käytettävissäoloaika laskettaessa mikäli Ohjelmistopalvelun käytettävyyden on estynyt seuraavista syistä;

- Asiakkaan laitteistosta, ohjelmistoista, tai tietoliikenneyhteyksistä tai muusta Asiakkaan syyksi luettavasta tai Asiakkaan tai Alihankkijan vastuulla olevasta seikasta tai tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta Hallintakeskuksen ulkopuolella;

- ylläpitotoimintojen suorittamisesta, mikäli käyttökatkos kestää enintään neljä (4) tuntia ja Toimittaja ilmoittaa siitä viimeistään kolme (3) vuorokautta etukäteen ja tällaisia käyttökatkoksia on korkeintaan kolme (3) per kalenterikuukausi;- palvelimen vaurioitumisesta johtuvasta syystä, mikäli Ohjelmistopalvelu on käytettävissä kahdenoista (12) tunnin kuluttua siitä, kun Asiakas on ilmoittanut Toimittajalle käyttökatkosta;

- kohdassa 13 kuvattua syystä tai kohdassa 20. kuvattua ylivoimaisesta esteestä tai muusta syystä, jota Toimittaja ei kohtuudella ole voinut ottaa huomioon;

**4.3 Toimittajan vastuu käytettävissäoloajasta**

Jos Ohjelmistopalvelun käytettävyyden jää alle kohdassa 4.2.1 mainitusta tasosta muusta kuin kohdassa 4.2.2 kuvatuista syistä, Toimittaja hyvittää Asiakkaalle yhden (1) kuukauden Ylläpitomaksua vastaavan summan. Käytettävyyden todetaan kahdenoista (12) kuukauden välein jälkikäteen. Toimittajan enimmäisvastuu edellä mainituilla kahdenoista (12) kuukauden seurantajaksolla kuukausittain taatusta käytettävissäoloajasta on kuitenkin yhteensä enintään kolmen (3) kuukauden Ylläpitomaksua vastaava määrä. Edellä mainittu sääteele tyhjentyvästi Toimittajan vastuun Ohjelmistopalvelun käytettävissäoloajasta.

**4.4 Ylläpito- ja tukipalvelut**

Asiakas saa Ylläpitomaksua vastaan myös ylläpito- ja tukipalveluita. Ylläpito- ja tukipalvelulla tarkoitetaan palvelua, jonka mukaan Toimittaja pyrkii selvittämään Ohjelmistopalvelun mahdollisia virheitä sekä niistä aiheutuneita ongelmatilanteita Internet-, sähköposti- ja puhelintuen sekä virheiden korjauspäivitysten avulla.

Ylläpito- ja tukipalvelut eivät kuitenkaan kata tavallista käytön neuvontaa.

Virheiden selvittäminen voi tapahtua korjauspäivitysten avulla, joissa on korjattu yleisesti tunnettuja Ohjelmiston virheitä tai kiertämällä virhe tai toimittamalla Asiakkaalle ohjeet, joilla virhe kiertetään.

Toimittaja pyrkii tekemään parhaansa virheiden ja teknisten ongelmien selvittämiseksi.

Ylläpito ja tukipalvelut voidaan toimittaa Asiakkaalle joko Toimittajan tai alihankkijan toimesta.

Ylläpito- ja tukipalvelut ovat Asiakkaan saatavilla arkipäivisin maanantaista perjantaihin kello 09.00-15.00 pois lukien juhannus- ja jouluaatto tai muut arkipyhät.

Puhelintuki on saatavissa Servian ilmoittamasta numerosta. Puhelu on normaalin puhelumaksun hintainen.

Toimittajan HelpDesk -tuki on saatavilla Internet tietoverkossa. Toimittaja tarjoaa tukipalveluita sähköpostitse osoitteesta tuki@verkkovelho.fi.

Ohjelmistopalvelua ja sen käyttöä koskevissa tilanteissa Asiakas voi ottaa yhteyttä Toimittajaan vain yllä määriteltyjen Ylläpito- ja tukipalvelujen kautta.

Toimittaja suorittaa ylläpito- ja tukipalvelutoimenpiteitä Toimittajan työaikana arkipäivisin 9.00-17.00 Ohjelmistopalvelun käytön kokonaisuudessaan estävän ongelman ratkaisu alkaa viimeistään 4 (neljän) tunnin kuluessa siitä, kun ylläpito- ja tukipalvelut ovat saaneet Asiakkaalta virheilmoituksen, jonka tulee sisältää riittävä selvitys ongelmasta.

Toimittaja seuraa Käyttäjien yhteydenottoja ylläpito- ja tukipalveluun. Toimittajalla on oikeus ohjata Käyttäjää koulutukseen, mikäli puutteellisia Ohjelmistopalvelun käyttöön liittyvistä tiedoista johtuvat ongelmat tulevat toistuvasti esiin Käyttäjien yhteydenottoissa.

Ylläpito- eikä tukipalvelut kata sellaisen virheen korjaamista tai teknisen ongelman selvittämistä, joka on aiheutunut Sopimuksen tai Toimittajan antamien ohjeiden vastaisesta käytöstä taikka muun kuin Toimittajan ohjelmistosta tai laitteistosta tai muun kuin Toimittajan tekemästä muutoksesta tai korjauksesta tai muusta vahingosta, joka ei ole Toimittajan aiheuttama. Mikäli todetaan, ettei Asiakkaan ilmoittaman virheen tai teknisen ongelman selvittäminen kuulu ylläpito- ja tukipalveluiden sisältöön, Toimittajalla on oikeus veloitaa virheen etsimisestä ja paikallistamisesta kohtuullinen korvaus.

**5. Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot**

Päätelaitteet ja sisäverkkot eivät kuulu Sopimuksen mukaiseen Ohjelmistopalveluun. Asiakas vastaa niiden laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, jotka eivät sisälly Palvelusopimuksen ja Yleisten palveluehtojen mukaiseen Ohjelmistopalveluun. Asiakas vastaa lisäksi laitteidensa ja ohjelmistojensa yhteensopivuudesta, toimivuudesta ja käytettävyydestä Ohjelmistopalvelun kanssa. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet ja ohjelmistot ovat hyväksytyt ja laillisia, eivätkä ne tuota haittaa tai häiritse Ohjelmistopalvelua.

Ohjelmistopalvelun laitteistovaatimukset edellyttävät seuraavia käyttöjärjestelmiä ja selainohjelmia:

- Windows 95  
- Microsoft Internet Explorer 5.5

Tai edellä mainittujen käyttöjärjestelmien tai selainohjelmien uudempiä versioita

**6. Ohjelmistopalvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö**

Toimittaja toimittaa Sopimuksen mukaisen Ohjelmistopalvelun toimittamalla Asiakkaalle Tunnistetiedot Ohjelmistopalvelun käyttämiseksi sekä suorittamalla Toteutustyön.

Asiakas ja hänen nimeämänsä Käyttäjät tunnustetaan Tunnistetiedoista automaattisesti, jonka avulla Käyttäjät pääsee omaan toimintaympäristöönsä.

Asiakkaan tulee myötävaikuttaa Ohjelmistopalvelun toimittamiseen Asiakkaalle, toimittamalla Toimittajalle ohjeistukset Internet -sivuston toteutustyötä varten kuten taustatiedot sivustoa varten sekä sivustolle tulevat kuvat, tekstit etc, jotta Toimittaja voi suorittaa Toteutustyön.

Asiakkaan katsotaan hyväksyneen Toteutustyön ottaessaan Internet -sivuston tuotantokäyttöön.

Asiakkaan tulee myös myötävaikuttaa Ohjelmistopalvelun toimittamiseen Asiakkaalle esimerkiksi tekemällä sellaiset toimenpiteet tai hankkimalla sellaiset laitteistot ja ohjelmat, jotka ovat välttämättömiä Ohjelmistopalvelun vastaanottamiseksi.

Asiakkaan tulee nimetä Yhteyshenkilö.

Asiakas ei vapaudu maksuvelvollisuudestaan ja Toimittajalla on oikeus periä Ohjelmistopalvelua koskevat maksut siinä tilanteessa, kun Toimittaja, Toimittajan alihankkija tai yhteistyökumppani ei ole voinut suorittaa Ohjelmistopalvelua Asiakkaasta johtuvasta syystä.

Käyttäjien on säilytettävä Toimittajan antamat ja Yhteyshenkilön jakamat Tunnistiedot ja kaikki muut näihin verrattavat Ohjelmistopalvelujen tunnistiedot siten, että nämä eivät joudu ulkopuolisten käyttöön. Asiakas vastaa nimeämilleen Käyttäjille luovutetuilla Tunnistiedoilla tapahtuneesta käytöstä. Asiakkaan tulee ilmoittaa välittömästi todisteellisesti Toimittajalle Tunnistietojen joutumisesta kolmannelle. Ilmoituksen jälkeen Asiakas ei vastaa vanhoilla Tunnistiedoilla tapahtuneesta Ohjelmistopalvelun luvattomasta käytöstä.

Asiakas vastaa siitä, että Toimittajalla on käytettävissään oikeat ja ajantasaiset yhteystiedot Asiakkaasta.

Asiakas vastaa Sopimuksen mukaisista velvoitteista ja Ohjelmistopalvelusta perittävien maksujen suorittamisesta Toimittajalle siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin Asiakas tai Asiakkaan nimeämät Käyttäjät ovat käyttäneet Ohjelmistopalvelua.

Toimittajalla on oikeus ja velvollisuus mitätöidä Tunnistiedot välittömästi saatuaan Asiakkaalta ilmoituksen siitä, että Ohjelmistopalvelun käyttöön oikeuttavat Tunnistiedot ovat joutuneet kolmannen haltuun tai kadonneet. Toimittajalla on velvollisuus tällöin toimittaa Asiakkaalle uudet Tunnistiedot seitsemän (7) vuorokauden kuluessa ilmoituksesta. Toimittajalla on oikeus periä korvaavien Tunnistietojen luomisesta viidenkymmenen (50) euron palkkio.

## 7. Maksut ja laskutus

Asiakas on velvollinen maksamaan Palvelusopimuksessa kuvatut hinnat Palvelusopimuksen mukaisin maksuehdoin.

Mikäli Asiakas purkaa Sopimuksen, ei tämän Sopimuksen perusteella veloitetuja maksuja palauteta ja Asiakas on maksuvelvollinen suorittamaan Sopimuksen päättymishetken saakka kohdistuvat, veloittamatta olevat maksut.

Toimittajalla on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien ja viivästyneen laskun maksuohjelmasta hinnaston mukainen käsitellymaksu. Lisäksi Toimittaja on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Jos Asiakas ei ole maksanut eräänäytettyjä laskuja maksuohjelmasta ja Ohjelmistopalvelun käytön estämisestä huolimatta, eräänäytetyt myös muut Palvelusopimuksen mukaan laskutettavat vielä eräänäytettömät saatavat heti maksettaviksi.

## 8. Vastuu palvelun käytöstä

Asiakas vastaa kaikesta Asiakkaalle toimitetuilla Tunnistiedoilla sekä Asiakkaan nimeämien Käyttäjien toimesta tapahtuvasta Ohjelmistopalvelun käytöstä sekä Hallintakeskuksen palvelimille tallentamastaan aineistosta ja aineiston ajantasaisuudesta sekä oikeellisuudesta, teksteistä, ohjelmista, tiedoista, valokuvista, videoista ym. vastaavista toiminnoista ja edellä mainittujen toimenpiteiden ja aineistojen tekijän- ja teollisoikeuksista, näiden lupien hankkimisesta ja kustannuksista, muusta laillisuudesta sekä niihin kohdistuvien rikkomusten aiheuttamista seuraamuksista ja vaateista ja niiden aiheuttamista mahdollisista vahingonkorvausvastuista.

Asiakas vakuuttaa, että Asiakkaan menettelytavat Ohjelmistopalvelua käytettäessä tai muuten Asiakkaan Ohjelmistopalvelun kautta toimittama tai Asiakkaalle Ohjelmistopalvelun käytön yhteydessä toimitettu aineisto tai Asiakkaan Hallintakeskuksen palvelimelle tallentama aineisto ei aiheuta vahinkoa Ohjelmistopalvelulle eikä häiritse Ohjelmistopalvelun tuottamista tai käyttöä eikä aiheuta häiriötä verkolle tai muille käyttäjille eikä ole lain, asetusten, viranomaisten määräysten tai hyvien tapojen vastaisia eikä loukkaa kolmansien oikeuksia. Asiakas vastaa Toimittajalle kaikista edellä mainitun vakuutuksen rikkomisesta aiheutuneista vahingoista.

Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan kaikista vaateista ja vahingoista ja kustannuksista, joita Asiakkaan Hallintakeskuksen palvelimille tallentamat aineistot aiheuttavat.

Mikäli Hallintakeskuksen palvelimille Asiakkaan tallettama tai Asiakkaan Ohjelmistopalvelun kautta välittämä aineisto sisältävät ilmeisesti hyvien tapojen, lain, asetusten, tai viranomaisten määräysten vastaisia aineistoja tai kolmansien osapuolten oikeuksia loukkaavaa aineistoa tai että Asiakkaan menettelytavat Ohjelmistopalvelua käytettäessä ilmeisesti loukkaavat edellä mainittuja hyviä tapoja, lakeja, asetuksia, viranomaismääräyksiä tai kolmansien osapuolten oikeuksia, on Toimittajalla viipymättä oikeus mutta ei velvollisuutta Asiakasta kuulematta ryhtyä toimiin pääsyy estämiseksi edellä mainittuihin aineistoihin tai poistaa aineistot palvelimilta tai estää Ohjelmistopalvelun käyttö saatuaan tiedon edellä mainitusta toiminnasta.

Toimittaja ei vastaa edellisessä kappaleessa kuvattujen toimenpiteiden Asiakkaalle mahdollisesti aiheuttamista vahingoista eikä kolmannelle osapuolelle Ohjelmistopalvelun kautta toimitetun aineiston, tai tietojen saatavuudesta, laadusta taikka sisällöstä.

Toimittaja ei myöskään vastaa Ohjelmistopalvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston mahdollisesta viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista.

## 9. Tietoliikenneyhteys

Asiakas vastaa siitä, että hänen internet-yhteytensä toimii asianmukaisesti. Toimittaja ei vastaa käyttökatkoksisista, jotka johtuvat Asiakkaan internetpalveluntarjoajasta johtuvasta syystä. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta saada mitään korvausta sellaisesta käyttökatkoksesta, joka johtuu Asiakkaan internetpalveluntarjoajasta johtuvasta syystä.

Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmänsä, lähiverkon tai muun vastaavan atk-laitteen tai järjestelmän tietosuojauksesta ja tietoturvasta sekä tietosuoja ja tietoturvan tasosta. Asiakas vastaa myös riittämättömän tietosuojauksen ja tietoturvan seuraamuksista.

## 10. Palvelin ja varmuuskopiot

Toimittajan palvelin on Hallintakeskuksessa teknisessä toimintaympäristössä, johon kuuluu palvelimen jännitteensyötön varmistus, ilmaistoitu laitteita, reititykset ja palomuurit. Toimittaja suojaa palvelimella säilyttämänsä tiedot palomuurilla.

Toimittaja ottaa varmuuskopion kerran vuorokaudessa. Toimittaja säilyttää varmuuskopiota kymmenen (10) vuorokautta alkaen siitä päivästä jolloin kopio otetaan.

## 11. Immateriaalioikeudet

Kaikki oikeudet Ohjelmistopalvelua ja Dokumentteja koskeviin tekijänoikeuksiin sekä muihin immateriaalioikeuksiin on pidätetty. Ohjelmistopalvelua sekä Dokumentteja koskevat immateriaalioikeudet sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Toimittajan tai kolmannen osapuolen (kuten Toimittajan päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä Asiakkaalla ole ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää, valmistaa kappaleita, uudelleen tuottaa, levittää, jaella tai muuttaa Ohjelmistopalvelua, Toteutustyötä tai Dokumentteja taikka siirtää tai luovuttaa niitä kolmannen käyttöön, ellei pakottavasta lainsäädännöstä tai tästä Sopimuksesta muuta johdu.

Asiakkaan tuottama ja Hallintakeskuksen palvelimille tallentama aineisto (kuten kuvat, tekstit) on Asiakkaan omaisuutta.

## 12. Kustannusten ja vahinkojen korvaaminen

### 12.1 Vahingonkorvaus

**12.1.1** Osapuolet vastaavat toisiinsa nähden siitä, että Osapuolen kolmannelta osapuolelta hankkiman tai Osapuolen toiselle Osapuolelle luovuttaman tai toisen Osapuolen käyttöön asettaman omaisuuden – ohjelmistot näihin mukaan luettuna - käyttäminen ei loukkaa kolmannen osapuolen tekijänoikeuksia tai muita immateriaalioikeuksia taikka muita oikeuksia. Osapuoli vastaa toiseen Osapuoleen nähden kaikista niistä vahingoista, velvoitteista, kustannuksista ja kuluista, joita toiselle Osapuolelle aiheutuu väitteistä ja vaatimuksista, jotka perustuvat siihen, että toinen Osapuoli käyttäessään oikeuksia tai täyttäessään velvollisuuksiaan, jotka perustuvat tähän sopimukseen, loukkaa edellä tarkoitettuja kolmannen osapuolen oikeuksia.

**12.1.2** Kummallakin Osapuolella on oikeus kolmatta osapuolta vastaan käytävässä oikeudenkäynnissä osaltaan päättää toimenpiteistä, kuten sovinnon tekemisestä tai oikeudenkäyntiin osallistumisesta, jotka liittyvät kyseessä olevan Osapuolen mahdollisiin vastuisiin.

**12.1.3** Kumpikin Osapuoli vastaa toiseen Osapuoleen nähden siitä, että Osapuoli noudattaa toiminnassaan viranomaisen määräyksiä ja voimassa olevaa lainsäädäntöä.

**12.1.4** Osapuoli ei vastaa viivästyksistä taikka Sopimuksen täyttämättä jättämisestä aiheutuneista vahingoista, mikäli viivästys tai Sopimuksen täyttämättä jättäminen aiheutuu toisesta Osapuolesta.

**12.1.5** Osapuoli on velvollinen ryhtymään kohtuullisiin toimenpiteisiin mahdollisten lisäkustannustensa ja vahinkojensa rajoittamiseksi.

**12.1.6** Toimittajan tähän sopimukseen perustuvan vahingonkorvausvastuun yhteenlaskettu enimmäismäärä Asiakkaalle Toimittajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneista välittömistä kuluista ja vahingoista on kohdan 4.3 käytettävissäoloaikaa koskeva vastuu mukaan lukien, kahdenoista (12) kuukauden Ylläpitomaksua vastaava summa.

### 12.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset

Toimittaja ei vastaa missään tilanteessa Asiakkaalle aiheutuneista välillisistä eikä epäsuorista eikä kohdassa 20. kuvattua ylivoimaisesta esteestä johtuvista vahingoista. Välillisinä vahinkoina pidetään muun ohella kateostoja sekä tiedon tai tiedoston menetyksestä aiheutuvia vahinkoja ja regressivahinkoja. Toimittaja ei myöskään korvaa Asiakkaan, Käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista aiheutuvia vahinkoja. Toimittaja ei korvaa tulonmenetystä, ansionmenetystä tai muita vastaavia menetyksiä.

Toimittaja ei vastaa sellaisista vahingoista, jotka johtuvat sen yhteistyökumppanista tai alihankkijasta johtuvasta syystä eikä teknisten vikojen, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksisista, tietoliikennehäiriöistä eikä niistä mahdollisesti aiheutuvasta tiedon viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista.

Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset eivät koske Toimittajan tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella aiheuttamia vahinkoja eikä Yleisten palveluehtojen kohdan 12.1.1, 12.1.3 ja 15. perusteella esitettäviä vaatimuksia.

### 12.3 Vahingonkorvauksen vaatiminen

Asiakkaan tulee esittää kirjallisesti Toimittajalle Ohjelmistopalvelua koskevat huomautuksensa neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä esittää asiaan liittyvät mahdolliset vaatimukset kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun vahingonkorvausvaatimuksen perusteena oleva seikka havaittiin tai se olisi pitänyt havaita.

Mikäli Asiakas ei esitä vaatimuksiaan edellä kuvatussa ajassa, on oikeus vaatimusten esittämiseen menetetty.

### 12.4 Vastuunrajoitus

Edellä tässä kohdassa sanottu sääntelee tyhjentävästi Toimittajan tähän Sopimukseen liittyvän vahingonkorvausvastuun.

### 13. Ohjelmistopalvelujen toimituksen keskeyttäminen

Toimittajalla oikeus keskeyttää Asiakkaan käytössä olevien Ohjelmistopalvelujen toimittaminen vastuuseuraamuksitta, jos:

- Asiakas on asetettu konkurssiin, hän on hakenut julkista haastetta velkojilleen taikka viranomaisena on todennut hänet maksukyvyttömäksi.
- Asiakas on maksukehotuksesta huolimatta laiminlyönyt suorittaa Toimittajan erääntyneen laskusaatavan kymmenen (10) vuorokauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä.
- Asiakas on välittänyt Ohjelmistopalvelujen kautta tai tallentanut Hallintakeskuksen palvelimelle aineistoa, joka on lainsäädännön, viranomaisten määräysten tai hyvän tavan vastaista tai loukkaa kolmannen tekijänoikeutta tai muita immateriaalioikeuksia.
- Asiakas on menetellyt Ohjelmistopalvelua käyttäessään tavalla, joka on lainsäädännön, viranomaisten määräysten tai hyvän tavan vastaista tai loukkaa kolmannen tekijänoikeutta tai muita immateriaalioikeuksia.
- Asiakas ei täytä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo olennaisesti sopimuksen mukaisia velvoitteitaan eikä täytä velvoitteitaan tai korjaa rikkomustaan kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa siitä, Toimittaja on Asiakasta kirjallisesti huomauttanut.
- Asiakas on aiheuttanut Ohjelmiston käytöllä häiriötä verkolle tai muille käyttäjille.
- Asiakas Toimittajan antamasta muistutuksesta huolimatta käyttää epäkuntoisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja.

### 14. Vastuu Ohjelmistopalvelujen virheettömyydestä

Tietokoneohjelmien luonteesta johtuen Toimittaja ei takaa Ohjelmistopalvelujen täydellistä virheettömyyttä eikä niiden häiriötöntä toimintaa. Asiakas vastaa Ohjelmistopalvelujen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Asiakas vakuuttaa tutustuneensa huolellisesti Sopimuksen kohteena olevaan Ohjelmistopalveluun sekä tarkastaneensa Ohjelmistopalvelun ennen käyttöönottoa. Asiakas hyväksyy Ohjelmistopalvelun sellaisena kuin se on Sopimuksen voimaan tullessa huomioiden kuitenkin se, mitä kohdassa 4.2 ja 4.3 on sovittu käytettävissäoloajasta.

### 15. Salassapito

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisena kaikki sellaiset toisiltaan joko nimenomaisesti luovutettuina tai muulla tavalla saamansa tiedot ja asiakirjat, niiden fyysisestä ilmenemis muodosta riippumatta, jotka joko on määritelty salassa pidettäviksi tai jotka vastaanottavan osapuolen täytyy niiden luonteen ja niihin liittyvän ilmeisen salassapitointressin vuoksi ymmärtää luottamuksellisiksi. Epäselvässä tapauksessa pidetään salassapitointressiä arvioitaessa lähtökohtana sitä, voisiko tiedon salassapidettävyydellä olla luovuttajan näkökulmasta taloudellista merkitystä.

Salassapitovelvollisuus ei koske tietoja tai asiakirjoja siitä eteenpäin ja siltä osin kuin vastaanottaja voi osoittaa, että ne olivat vastaanottajan hallussa jo ennen kuin ne saatiin luovuttajalta, ne ovat tulleet yleisesti saataville tai muuten julkisiksi, ne ovat tulleet laillisesti vastaanottajan tietoon kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta tai vastaanottaja on ne itsenäisesti ja luovuttajalta saatuja salassapidettäviä tietoja tai asiakirjoja hyödyntämättä kehittänyt.

Luottamuksellista tietoa ei saa hyödyntää muutoin kuin tämän sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Edellä kuvattu salassapitovelvollisuus on voimassa Sopimuksen voimassa ollessa sekä viiden (5) vuoden ajan Sopimuksen päättymisestä lukien.

### 16. Muutokset Sopimukseen

Mikäli Osapuolet haluavat muuttaa Sopimusta Sopimuskauden aikana, tulee muutos tehdä kirjallisesti ja molempien Osapuolten edustajien tulee allekirjoittaa muutiasiakirja.

### 17. Sopimuksen siirto

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Toimittajan suostuessa Sopimuksen siirtämiseen, Toimittajalla on oikeus neuvotella siirronsajan kanssa mahdollisista Sopimuksen tarkistuksista

Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus tai tähän sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

### 18. Sopimuksen osittainen pätemättömyys tai mitättömyys

Mikäli osa Sopimuksesta on tai tulee lainsäädännöllisten muutosten takia, viranomais määräyksellä tai muista syistä pätemättömäksi tai mitättömäksi, on Sopimus muilta osin yhä voimassa. Osapuolet sitoutuvat tällöin neuvottelemaan Sopimuksen muuttamisesta siten, että Osapuolten yhteinen alkuperäinen sopimustahto toteutuu mahdollisimman tarkasti.

### 19. Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen

#### 19.1 Sopimuksen voimassaoloaika ja irtisanominen

Sopimus tulee voimaan allekirjoitushetkellä ja on voimassa toistaiseksi kolmen (3) kuukauden molemminpuolisin irtisanomisajoin. Sopimus irtisanotaan kirjallisesti.

#### 19.2 Sopimuksen purkaminen

19.2.1 Toimittajalla on oikeus purkaa Sopimus, jos:

1. Asiakas on asetettu konkurssiin tai on vastaavalla tavalla muutoin todettu kykenemättömäksi vastaamaan sopimusvelvoitteistaan tai mikäli Asiakkaan taloudellinen asema on heikentynyt olennaisesti.

2. Asiakas on olennaisesti laiminlyönyt sopimusvelvoitteitaan eikä ole korjannut laiminlyöntiään kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa siitä, kun Toimittaja on kirjallisesta laiminlyönnistä huomauttanut.

3. Viranomaisena on todennut, että Asiakas on syyllistynyt tahalliseen teleliikenteen estämiseen tai häiritsemiseen.

4. Asiakas on välittänyt Ohjelmistopalvelun kautta tai tallentanut Hallintakeskuksen palvelimelle aineistoa, joka on lainsäädännön, viranomaisten määräysten tai hyvän tavan vastaista tai loukkaa kolmannen tekijänoikeutta tai muita immateriaalioikeuksia.

5. Asiakas on menetellyt Ohjelmistopalvelua käyttäessään tavalla, joka on lainsäädännön, viranomaisten määräysten tai hyvän tavan vastaista tai loukkaa kolmannen tekijänoikeutta tai muita immateriaalioikeuksia.

19.2.2 Asiakkaalla on oikeus purkaa Sopimus, jos:

1. Toimittaja on asetettu konkurssiin tai on vastaavalla tavalla muutoin todettu kykenemättömäksi vastaamaan sopimusvelvoitteistaan.

2. Toimittaja olennaisesti rikkoo tähän Sopimukseen perustuvaa velvollisuuttaan tai olennaisesti laiminlyö Sopimuksen täyttämisen eikä ole kuudenkymmenen (60) vuorokauden kuluessa Asiakkaalta saamastaan yksilöidystä kirjallisesta huomautuksesta korjannut olennaisilta osin rikkomustaan tai laiminlyöntiään taikka jos rikkomusta tai laiminlyöntiä ei voida kohtuudella kuudenkymmenen (60) vuorokauden kuluessa korjata, ole sanotussa ajassa ryhtynyt asianmukaisiin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi ja jatka näitä toimenpiteitä, kunnes rikkomus tai laiminlyönti on olennaisilta osiltaan korjattu.

Sopimus puretaan kirjallisesti.

19.2.3 Asiakas on velvollinen suorittamaan Toimittajalle kaikki Toimittajalle suoraan tai välillisesti aiheutuneet kustannukset sekä korvaamaan kaikki Toimittajalle aiheutuneet vahingot, jotka aiheutuivat tämän Sopimuksen päättymisestä muusta syytä kuin Sopimuksen pätevästä irtisanomisesta kohdan 19.1 mukaan tai Asiakkaan suorittamasta sopimuksen pätevästä purkamisesta kohdan 19.2.2 mukaan tai kohdan 20 mukaan.

### 19.3 Asiakkaan aineiston palautus

Sopimuksen päätyttyä Toimittaja luovuttaa Asiakkaalle hallussaan olevan Asiakkaan tietokanta-aineiston Asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen maksutta.

### 19.4 Voimaan jäävät veloitteet

Sopimuksen päätyttyä tämän sopimuksen kohdat 11, 12, 14, 15, 21 ja 22 jäävät voimaan.

### 20. Ylivoimainen este

Osapuolet vapautuvat sopimusvelvoitteistaan ajaksi, jonka he ovat olleet estyneitä täyttämästä velvoitteitaan osapuolesta riippumattoman ja niiden vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevan sellaisen ylivoimaisen esteen vuoksi, jonka vaikutuksia osapuoli ei kohtuullisin käytettävissä olevin keinoin voi välttää.

Toimittajan alihankkijaa tai yhteistyökumppania kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vastuuvapausperusteeksi.

Tässä tarkoitettuna ylivoimaisena esteenä pidetään muun ohella sähkökatkoa, energiajakelun tai tietoliikennetyhteyksien keskeytystä, vesivahinkoa, onnettomuutta, tulipalaa, terrori-iskua, ukonilmaa, kaapelivauriota, lakkoa, työselkkausta, luonnonmullistusta, liikenteen keskeytystä edellyttäen, että se täyttää yllä tässä kohdassa mainitut tunnusmerkit

Tilanteessa, jossa Osapuolta kohtaa tässä tarkoitettu ylivoimainen este, tulee osapuolen viipymättä kirjallisesti ilmoittaa esteestä toiselle osapuolelle. Ylivoimaisen esteen loputtua osapuolen tulee viipymättä ilmoittaa toiselle osapuolelle esteen loppumisesta ja jatkaa sopimuksen mukaisten velvollisuuksien täyttämistä.

Mikäli ylivoimainen este ei lakkaa kolmen (3) kuukauden kuluessa esteen alkamisesta, on molemmilla osapuolilla on oikeus purkaa sopimus tai muuttaa Sopimusta ilman että kummallakaan Osapuolella on oikeus vaatia toiselta vahingonkorvausta.

### 21. Sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

### 22. Riitojen ratkaisu

Kaikki erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan Osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli neuvottelut eivät johda sovintoon yhden (1) kuukauden kuluessa neuvottelujen aloittamisesta, ratkaistaan riitaisuudet Kuopion käräjäoikeudessa.

### 23. Aiemmat sopimussuhteet

Tämä Sopimus syrjäyttää aiemmat välipuheet, tehdyt aiesopimukset, esisopimukset ja muut vastaavat asiakirjat. Ainoastaan tämän sopimuksen ehtoja sovelletaan sopimussuhteeseen. Sopimuksen kanssa ristiriitaiset lausunnot tai asiakirjat eivät ole tämän Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen enää voimassa.

### 24. Sopimuskappaleet

Tätä Sopimusta on laadittu 2 samansisältöistä kappaletta, toinen Toimittajalle ja toinen Asiakkaalle.