

1. Ehtojen soveltaminen

Näitä Expak Systems Oy:n ("Toimittaja") yleisiä toimitusehtoja sovelletaan Toimittajan ja sen asiakkaan ("Asiakas") (yhdessä myös "Osapuolet" ja erikseen "Osapuoli"), välillä tehtäviin Toimitussopimuksiin.

2. Määritelmät

Koekäyttöaika tarkoittaa kohdassa 5.2 yksilöityä, SaaS-palveluun sisältyvää määrääikäistä Sovelluksen maksutonta käyttöaikaa.

Käyttöympäristö tarkoittaa sitä Toimitussopimuksessa määriteltyä tietoteknistä ympäristöä, johon Toimitukseen sisältyvät Sovellukset asennetaan ja/tai josta niitä käytetään.

SaaS-palvelu tarkoittaa internet-palveluna Asiakkaalle tilauksen perusteella tarjottavaa Sovellusta. **Ohjelmistotoimitus** tarkoittaa kohdassa 6 yksilöityä Sovelluksen toimitusta ja asennusta Asiakkaan Käyttöympäristöön.

Palvelu tarkoittaa Toimittajan Asiakkaalle tarjoamia Sovelluksen käyttöön ja ylläpitoon liittyviä palveluita sekä asiakastukea, joista on sovittu Toimitussopimuksessa.

Sovellus tarkoittaa Toimitussopimuksessa määriteltyjä Toimittajan tai kolmannen osapuolen ohjelmistosovelluksia, jotka Toimittaja toimittaa Asiakkaalle SaaS-palveluna tai Ohjelmistotoimituksena Toimitussopimuksen ja näiden yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Sovellus on luonteeltaan valmisohjelma ja se sisältää moduuleja eri ominaisuuksin. Sen tekninen rakenne on sama kaikissa toimituksissa, ja sillä on versionhallinta.

Toimitussopimus: Tarkoittaa Toimittajan ja Asiakkaan välistä Sovelluksen ja Palvelun toimitamista koskevaa tilausvahvistusta, sopimusta ja sen mahdollisia liitteitä, jossa on määritelty Toimituksen sisältö ja Osapuolten väliset velvollisuudet ja oikeudet näiden yleisten toimitusehtojen lisäksi. Toimitussopimus tulee voimaan kun Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet tai kun Toimittaja on lähettänyt Asiakkaalle tilausvahvistuksen Asiakkaan tehtyä tilauksen Toimittajan verkkosivuilla tai Asiakkaan hyväksyessä Toimittajan tarjouksen.

Toimitus: Tarkoittaa Toimittajan Asiakkaalle Toimitussopimuksen perusteella toimittamia tuotteita.

Virhe: Tarkoittaa Sovelluksessa olevaa häiriötilannetta, jossa Asiakas ei voi käyttää ohjelmistoa ollenkaan tai se ei toimi olennaisilta osin sovittujen määritysten mukaisesti. Virheeksi katsotaan myös tilanne, jossa Toimitus on olennaisella tavalla puutteellinen (esim. olennainen määrittelyissä edellytetty toiminnallisuus on jäänyt toteuttamatta). Asiakas ei voi vedota toiminnalliseen puutteeseen sen jälkeen kun Toimitus on hyväksytty kohdan 9 "Toimituksen hyväksyminen" mukaisesti. Virheen tulee olla toistettavissa ja Asiakkaan tulee osoittaa Virheen olemassaolo. Osapuolet luokittelevat Virheen laadun yhdessä. Jos luokituksista ei päästä yhteisymmärrykseen, annetaan asia Osapuolten yhteisesti nimittämän asiantuntijaorganisaation auditoitavaksi. Auditointia koskevan selvityksen perusteella ratkaistaan se, mistä virhe johtui ja kuinka vakavaksi se

luokitellaan. Osapuolet maksavat puoliksi auditoinnin kustannukset. Toimittajalla on oikeus Virheen korjaamisen sijasta kiertää Virhe (ns. work-around) eli toteuttaa ratkaisu, jolla Virhe kierretään siten, että määritysten mukainen toiminnallisuus toteutetaan toisin.

Ylläpitopalvelut: Tarkoittavat Toimittajan Asiakkaalle Toimitussopimuksen ja näiden yleisten ehtojen perusteella toteuttamia Palveluita.

3. Toimituksen sisältö

3.1. Toimitus sisältää Toimitussopimuksessa mainittujen Sovellusten ja palvelujen toimittamisen Asiakkaan käyttöön.

3.2. Sovellus toimitetaan Asiakkaalle SaaS-palveluna kohdan 5 mukaisesti tai Ohjelmistotoimituksena kohdan 6 mukaisesti. Toimitusmuoto (SaaS-palvelu vai Ohjelmistotoimitus) sovitaan Toimitussopimuksessa.

Siltä osin kuin ei erikseen toisin ole mainittu, näitä yleisiä toimitusehtoja sovelletaan muilta osin molempiin toimitustyyppeihin.

3.3. Toimitus perustuu Sovelluksessa olemassa oleviin laskenta- ja raportointinäköymiin tai osapuolten yhteisesti tekemiin ja hyväksymiin määrittelyihin, jonka mukaisena Sovellus toimitetaan Asiakkaalle. Määrittelyn pohjalta Toimittaja tekee Asiakaskohtaisen testauksen ja toimitusversion. Sovellus asennetaan Toimittajan tai Asiakkaan Käyttöympäristöön. Asennuspaikka määritetään määrittelydokumentaatioissa. Toimittaja ilmoittaa erikseen sen kulloinkin käyttämän Käyttöympäristön.

3.4. Toimitus käsittää yleisesti seuraavat vaiheet: 1) Määrittely; 2) Tiedonsiirron toteutus, datan testaus ja oikeellisuuden tarkistus; 3) Sovelluksen toimitusversion teko ja testaus; 4) Käyttöönotto ja opastus.

4. Sovelluksen tilaus ja tunnukset

4.1. Sovellusta koskevan tilauksen tekemiseksi Asiakas ilmoittaa tilattavan sovelluksen sekä antaa muut Toimittajan edellyttämät yhteys- ja muut yksilöintitiedot.

4.2. Toimittaja lähettää Asiakkaalle tilausvahvistuksen, jossa on yksilöity valittu Sovellus, toimitusmuoto, hinnat sekä muut mahdolliset Toimitusta koskevat ehdot ja tiedot.

4.3. Asiakas on velvollinen säilyttämään Sovelluksen käyttöön liittyvät tunnisteet, salasanat ja käyttäjätunnukset huolellisesti. Asiakas vastaa kaikesta tunnisteillaan, salasanoillaan ja käyttäjätunnuksillaan tapahtuvasta Sovelluksen käytöstä, riippumatta siitä kuka niitä on käyttänyt. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Toimittajalle, jos on syytä epäillä että kyseiset salasanat tai käyttäjätunnukset ovat päätyneet kolman-

nelle osapuolelle. Asiakas vastaa tunnisteidensa vaihdosta Toimittajalle aiheutuviasta vahingoista ja kustannuksista. Tunnisteiden, salasanojen ja käyttäjätunnusten voimassaolo päättyy Toimitussopimuksen päättyessä.

5. SaaS-palvelu

5.1. Tämä kohta 5 koskee Sovelluksen toimittamista Asiakkaalle SaaS-palveluna.

Koekäyttöaika

5.2. SaaS-palvelu sisältää valinnaisen mahdollisuuden käyttää Sovellusta Koekäyttöajan maksutta tämän kohdan 5.2 ehtojen mukaisesti:

- a) Koekäyttöajan pituus on Toimittajan kulloinkin voimassaolevan palvelutarjoaman mukainen alla kohdassa 5.2 c) kuvatussa Koekäyttöajan aktivointihetkestä lukien.
- b) Koekäyttöaikaa koskeva mahdollisuus on varattu vain yritysasiakkaille. Toimittajalla on oikeus ilman korvausvelvollisuutta Asiakkaalle olla myöntämättä tai lakkauttaa Asiakkaan koekäyttöoikeus.
- c) Toimittaja lähettää Asiakkaalle tämän ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen vahvistusviestin, jonka sisältämän linkin kautta Asiakas voi aloittaa Sovelluksen koekäytön.
- d) Koekäyttöaikana kaikki Sovelluksen ominaisuudet ja toiminnallisuudet ovat Asiakkaan käytettävissä normaalissa laajuudessa, ellei Toimittaja ole toisin ilmoittanut;
- e) Asiakas voi käyttää Sovelluksessa olevaa Toimittajan demodataa sekä siirtää tai lisätä Sovellukseen myös omia tietojensa. Koekäyttöajan päättyessä Asiakkaalla on velvollisuus siirtää Toimittajan toteuttamalla tavalla Sovellukseen syöttämänsä tiedot haltuunsa. Toimittaja poistaa Koekäyttöaikana syntyneitä dataa (demodataa ja asiakkaan tietoja) Käyttöympäristöstä harkintansa mukaan tai puolivuositain.
- f) Asiakkaalla on milloin tahansa Koekäyttöajan kuluessa mahdollisuus lopettaa Sovelluksen käyttö tai muuttaa tilaus maksulliseksi. Mikäli Asiakas jatkaa Sovelluksen käyttöä Koekäyttöajan päätymisen jälkeen, jatkuu Asiakkaan tilaus automaattisesti maksullisena täysimääräisenä SaaS-palveluna, jonka käytöstä Toimittaja veloittaa tarjouksen tai voimassaolevan hinnaston mukaan Koekäyttöajan päättymisestä lukien.
- g) Koekäyttöaikana SaaS-palvelu toimitetaan "sellaisena kuin se on" ja "kuten saatavilla", eikä Toimittaja vastaa tai anna mitään takuita siitä, että Sovellus toimii keskeytyksettä tai virheettömästi. Toimittaja ei vastaa siitä, että Sovellus soveltuu Asiakkaan aikomaan käyttötarkoitukseen.

Täysimääräinen SaaS-palvelu

5.3. Asiakkaalla on SaaS-palvelun käyttöoikeutensa perusteella, ja siihen kohdistuvien rajoitusten, oikeus antaa työnteki-

jölle tai muille yhteistyökumppaneille pääsy SaaS-palveluun näiden ehtojen ja Toimitussopimuksen mukaisesti. Toimittajalla on oikeus veloittaa mahdolliset Toimitussopimuksessa sovitujen SaaS-palvelun käyttöoikeuksien ylitykset takautuvasti ylityshetkestä alkaen. Toimittaja ei vastaa siitä, että Sovellus soveltuu Asiakkaan aikomaan käyttötarkoitukseen.

- 5.4. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää käyttöoikeuttaan tai myöntää muulla tavoin alilisenssejä kolmannelle osapuolelle.
- 5.5. Asiakas vastaa siitä, että sillä on tarvittavat sovellukset, laitteet ja tietoliikenneyhteydet SaaS-palvelun käyttämistä varten ja vastaa niiden korjaamisesta, vaihdosta ja käyttökunnosta sekä näistä aiheutuvista kustannuksista. Toimittaja ei vastaa Sovelluksen häiriöistä tai toimimattomuudesta, jotka aiheutuvat Asiakkaan vastuulla olevista sovelluksista, laitteista, tietoliikenneyhteyksistä tai muista Asiakkaan vastuulle kuuluvista seikoista.
- 5.6. Asiakas vastaa tietojensa syöttämisestä SaaS-palveluun. Asiakas vastaa SaaS-palvelussa olevien tietojen oikeellisuudesta sekä lain- ja viranomaismääräysten mukaisuudesta.
- 5.7. Asiakas antaa Toimittajalle riittävät ja parhaan käsityksensä mukaiset oikeat tiedot SaaS-palvelun tarjoamista ja muiden Toimittajan konsultointipalveluiden suorittamista varten, sovitussa muodossa ja sovitun aikataulun mukaisesti. Asiakas vastaa Toimittajalle antamistaan tiedoista, ohjeista ja määräyksistä.

6. Ohjelmistotoimitus

- 6.1. Tämä kohta 6 koskee Sovelluksen toimitamista Asiakkaalle Ohjelmistotoimituksena.
- 6.2. Asiakas vastaa siitä, että Toimittajalla on mahdollisuus asentaa Sovellus Asiakkaan Käyttöympäristöön tai asiakkaan palvelutoimittajan tietojärjestelmiin Sovelluksen käyttöä varten. Asiakas vastaa siitä, että se parhaan kykynsä mukaan myötävaikuttaa Toimituksen onnistumiseen ja antaa Toimittajalle tarvittavan tuen Toimituksen suorittamista varten. Lisäksi Asiakas luovuttaa Toimituksen toimitamista varten Toimittajalle tarvittavat tilat ja välineet, jos Sovellus asennetaan Asiakkaan Käyttöympäristöön.
- 6.3. Toimittaja ei vastaa Toimituksen myöhästymisestä tai epäonnistumisesta, jos Asiakas ei täytä tässä kohdassa 6 ja muualla Toimitussopimuksessa tai näissä yleisissä toimitusehdoissa mainittuja velvollisuuksiaan.

7. Konsultointipalvelut

- 7.1. Siltä osin kuin Sovelluksen käyttöönotto edellyttää implementointi- tai vastaavaa käyttöönotto työtä, Toimittaja suorittaa tällaisen työn erikseen sovittavana konsultointipalveluna. Asiakas vastaa siitä, että sopimuksen mukaiset

konsultointipalvelut vastaavat Asiakkaan käyttötarkoitusta ja vaatimuksia.

- 7.2. Toimittaja vastaa siitä, että konsultointipalvelut vastaavat sitä, mitä on sovittu ja että konsultointipalvelut tehdään sopimuksen mukaisesti, huolellisesti ja ammattitaitoisesti hyvää konsultointitapaa noudattaen, sovitussa muodossa ja sovitun aikataulun mukaisesti.
- 7.3. Konsultointipalveluiden toteuttamisessa käytetään Toimittajan työmenetelmiä ja prosesseja, joita Toimittaja voi vapaasti muuttaa.
- 7.4. Konsultointipalvelut katsotaan hyväksytyksi, (a) kun Toimittaja on ilmoittanut niiden olevan suoritettuna sovitusti ja Asiakas kirjallisesti (sähköpostitse) ilmoittaa hyväksyvänsä työn tulokset; (b) jos Asiakas ei ole kirjallisesti ilmoittanut virheistä viimeistään kymmenen (10) arkipäivän kuluessa toimituksesta; (c) kun Toimittaja on korjannut Asiakkaan edellä mainitun ajan kuluessa kirjallisesti Toimittajalle ilmoittamat virheet; tai (d) jos Asiakas on ottanut konsultointipalvelun työn tulokset käyttöönsä.

8. Toimitusaikataulu

- 8.1. Toimitukseen kuuluvat Sovellukset ja peruskäyttöohjedokumentaatio toimitetaan Toimitussopimuksen mukaisesti. Asiakaskohtaisen dokumentaation toimituksesta sovitaan erikseen.
- 8.2. Toimituksen viivästyessä Asiakkaasta johtuvasta tai sen puolelle kuuluvasta syystä, toimitusaikataulua muutetaan Asiakkaan viivästystä vastaavasti. Asiakas on velvollinen korvaamaan viivästyksestä Toimittajalle mahdollisesti aiheutuneet ylimääräiset kulut ja kustannukset. Jos Asiakkaan viivästys kestää yli 30 päivää, on Toimittajalla oikeus purkaa Toimitussopimus ilman korvausvelvollisuutta Asiakkaalle. Tällöin Asiakas maksaa Toimittajalle purkamishetken mennessä suoritettujen toimenpiteiden Toimittajan tuntihinnaston mukaisesti. Toimittaja ei edellä mainitussa tilanteessa palauta maksettua ennakkomaksua Asiakkaalle.
- 8.3. Ellei muuta ole sovittu, Toimitus päättyy kun kaikki Toimitussopimuksessa määritellyt Toimittajan velvollisuudet ovat suoritettu Toimitussopimuksen mukaisesti ja ne ovat hyväksytyt kohdan 9 ”Toimituksen hyväksyminen” mukaisesti.
- 8.4. Toimittaja ei vastaa sellaisista viivästyksistä, jotka aiheutuvat kolmannelta osapuolelta johtuvista (toimittajat, niiden sovellukset tai palvelut) muutoksista tai virheistä. Toimittaja ei vastaa Toimitukseen sisältyvien kolmannen osapuolen sovellusten tai palveluiden toiminnasta, ylläpidosta tai esittämistä vaatimuksista tai niiden seurauksista. Edellä mainitut kolmannen osapuolen sovellukset listataan Toimitussopimuksessa.
- 8.5. Toimittaja ei vastaa Toimituksen myöhästymisestä tai epäonnistumisesta, jos

Asiakas ei täytä tässä kohdassa ”Toimitusaikataulu” mainittuja velvollisuuksiaan.

- 8.6. Ellei toisin ole sovittu, Asiakas vastaa Käyttöympäristön toteuttamisesta omalla kustannuksellaan ja hankkii kaikki Sovelluksen käyttöä varten tarvittavat ohjelmistot, välineet ja laitteet. Toimittaja voi antaa laitteistovaatimuksia koskevia suosituksia, mutta Asiakas vastaa itse ohjelmistojen, välineiden ja laitteistojen riittävästä ja toimivuudesta mutta Toimittaja ei vastaa niiden toimivuudesta, riittävästä tai yhteensopivuudesta Sovelluksen kanssa.
 - 8.7. Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kaikki sellaiset ylimääräiset kustannukset ja kulut, jotka johtuvat siitä, että Asiakkaan Käyttöympäristö ei ole sovitun mukainen Sovelluksen asentamiseksi Käyttöympäristöön.
 - 8.8. Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle kun Sovellus on asennettu Asiakkaan Käyttöympäristöön.
 - 8.9. Asiakas vastaa Käyttöympäristönsä vaatimustenmukaisuudesta ja ylläpidosta ja siinä olevista virheistä ja puutteista (ml. Asiakkaan tekemistä muutoksista aiheutuvat Sovelluksen toiminnan virhetilanteet). Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Toimittajalle Käyttöympäristönsä muutoksista viivytyksettä.
- ## 9. Toimituksen hyväksyminen
- 9.1. Toimittaja esittelee Toimituksen ja luovuttaa sen esitetauksen jälkeen Asiakkaalle hyväksymistestausa varten Toimitussopimuksessa määritellyn aikataulun mukaisesti. Asiakkaan kymmenen (10) arkipäivän pituinen hyväksymistestausa varten alkaa Toimituksen luovutuspäivästä. Toimituksen kohte asennetaan Asiakkaan hyväksymistestausa varten Toimitussopimuksessa sovitettuun Käyttöympäristöön. Testausa on jatkettava Virheen olemassa olosta huolimatta jos se on teknisesti mahdollista. Testausjakson kulumisen pysähtyy sen ajan kun Toimittaja korjaa Asiakkaan ilmoittamaa virhettä.
 - 9.2. Asiakkaan suorittaman hyväksymistestausa aikana havaitut vähäiset Virheet tai puutteet Toimituksen kohteessa tai kolmannen osapuolen tuotteessa tai palvelussa olevat virheet/häiriöt eivät ole syy olla hyväksymättä Toimitusta.
 - 9.3. Testausjakson päätteeksi Asiakas ilmoittaa kirjallisesti Toimittajalle havaitsemansa Virheet, jotka Toimittaja korjaa viivytyksettä, ottaen kuitenkin huomioon Virheen laadun ja sen vaikutuksen korjausaikaan.
 - 9.4. Toimitus katsotaan hyväksytyksi jos Asiakas (a) ei esitä Toimittajalle kirjallista huomautusta Toimituksen Virheestä tai puutteesta kymmenen (10) arkipäivän kuluessa siitä, kun Asiakkaan hyväksymistestausaika on päättynyt; (b) Toimittaja on korjannut Asiakkaan edellä ilmoittamat Toimituksessa olleet

Virheet ja puutteet; (c) Asiakas on kirjallisesti hyväksynyt Toimituksen; tai (d) Asiakas on ottanut Toimitukseen tuotantokäyttöön.

- 9.5. Jos Asiakas ei hyväksy Toimitusta Sovelluksessa olevan vähäistä suuremmasta Virheestä johtuen, on Asiakkaalla oikeus purkaa Toimitussopimus ja tällöin Toimittaja palauttaa Asiakkaalle tilausvahvistuksen ja Toimitussopimuksen mukaisen 1. osan maksuista (50 %). Asiakkaalla ei ole oikeutta tässä kohdassa mainitussa tilanteessa saada muuta palautusta, hyvitystä tai muutakaan suoritusta Toimittajalta.

10. Tuki- ja ylläpitopalvelu

- 10.1. Ellei toisin ole erikseen kirjallisesti sovittu, Toimittajan tarjoaman Ylläpitopalvelun sisältö määräytyy tämän kohdan 10 mukaisesti ja sovellettavan hinnaston mukainen tuki- ja ylläpitomaksu kattaa tässä kohdassa kuvatut toimenpiteet.

Asiakastuki

- 10.2. Toimittaja antaa Sovelluksen käyttöä ja ongelmatilanteiden ratkaisua varten Asiakkaalle tukea puhelimitse, sähköpostitse sekä etähallintatyökalujen avulla Toimittajan toimistoaikojen puitteissa sekä Toimittajan toimitiloissa erikseen sovittuina ajankohtina. Mikäli on perustettu projektiryhmä, voidaan sopia myös seurantalavereista, joita pidetään erikseen sovittavina aikoina.

Ylläpitopalvelun sisältö

- 10.3. Ylläpitopalvelu kattaa Sovelluksessa ilmenevien Virheiden korjaamisen ja Sovelluksen toimivuuden yleisimmillä selaimilla sekä nykyisissä ja Toimituksen jälke ilmestyvissä uusissa Windows Server-ympäristöissä. Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle, kun Sovellus on testattu yhteensopivaksi edellä mainittujen ohjelmistojen kanssa.
- 10.4. Ylläpitopalvelu kattaa myös Asiakkaan käyttöympäristössä tehtävistä muutoksista johtuvat pienet muutostyöt (työmäärä alle 2 tuntia per työ), esimerkiksi IP-osoitteiden vaihtoa, palomuurivaihtoa tai Sovelluksen versiopäivityksiä koskevat pyynnöt. Mikäli osoitetaan, että Sovelluksen tai sen version vaihto aiheuttaa Toimittajalle merkittävästi lisätöitä (työmäärä ylittää 2 tuntia), Toimittaja suorittaa tällaisen työn tuntilaskutuksena. Mikäli Toimittaja on toteuttanut kyseiseen järjestelmään liittymän ennen vaihtoa, Toimittaja laskuttaa pääjärjestelmän tai sen version vaihtoon liittyvistä töistä maksimissaan yhden (1) päivän työveloituksen. Toimituksen jälkeen Tilaaajan pyynnöstä tehtävät muutokset tiedonsiirtoihin laskutetaan tuntityönä erikseen.
- 10.5. Virheiden korjaaminen tapahtuu ensisijaisesti ohjelmistopäivityksenä, jolla Virhe korjataan. Lisäksi Virheen korjaus voi tapahtua kiertämällä Virhe tai toimittamalla Asiakkaalle ohjeet, joilla Virhe kiertetään. Toimittajan tässä kohdassa 10 mainitut velvollisuudet eivät

koske jäljempänä kohdissa 14.8 ja 14.10 mainittuja tilanteita.

- 10.6. Toimittaja aloittaa Virheiden selvityksen ja korjaavat toimenpiteet viimeistään seuraavana työpäivänä Asiakkaan virheilmoituksen vastaanottamisesta. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan normaalin työaikana arkin klo 8.00-17.00. Poikkeuksia ovat arkipyhät ja lomakaudet. Tällöin korjaavien toimenpiteiden aikataulutus sovitaan Asiakkaan kanssa erikseen.
- 10.7. Toimittaja vastaa siitä, että palvelinsalin, palvelimen, tiedonsiirron ja sovelluksen käytön tietoturva on teknisesti ajan tasalla. Palvelimen laite- ja kameravalvonta ja vartiointi on piirissä. Kaikki vierailut tilassa tapahtuvat tunnistetusti kulkukorttia ja tunnuslukua käyttäen. Laitekaapille on pääsy vain teknisellä henkilökunnalla. Palvelimella on ajantasainen palomuri ja tietoturvaohjelma. Tiedonsiirto on salattu. Palvelimien autentikoinnissa käytetään SSH-avaimia. Sovelluksen selainkäytössä on pakotettu HTTPS käytäntö, salattu selainyhteys.
- 10.8. Toimittaja julkaisee valmistamistään sovelluksista uusia versioita ja päivityksiä, kun toimittaja harkitsee sen tarpeelliseksi. SaaS-palvelu sisältää päivitykset. Ohjelmistotoimituksen päivitykset sovitaan toimitussopimuksessa.

11. Hinnasto ja maksuehdot

- 11.1. Sovelluksen käytön, Palvelun hinta ja laskutusehdot on määritelty Toimitussopimuksessa.
- 11.2. Toimittajalla on oikeus veloittaa myös Toimitukseen liittyvät kohtuulliset matkakulut, matka-ajalta 50 prosenttia voimassaolevasta tuntihinnasta sekä muut kulut ja kustannukset toteutuneen mukaisesti.
- 11.3. Toimitus laskutetaan kahdessa tai useammassa erässä. Lisenssit laskutetaan Toimitussopimuksen tultua voimaan. Konsultointityöt (esim. käyttöönottopalvelut) laskutetaan etenemisen mukaan.
- 11.4. Tuki- ja ylläpitopalveluiden maksuvelvollisuus alkaa Sovelluksen käyttöönoton yhteydessä ja veloitetaan kuusi (6) kuukautta etukäteen.
- 11.5. Sovelluksen käytöstä veloitettaviin hintoihin lisätään kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero. Yleinen maksuehto on seitsemän (7) päivää netto laskun päiväyksestä lukien. Toimittajalla on oikeus periä viivästyneelle viivästyskorroa korkolain mukaisesti laskun eräpäivästä lukien.
- 11.6. Toimittajalla on aina oikeus muuttaa Sovelluksen käytöstä ja Palvelusta veloitettavia hintojaan, mikäli lain muutos (esim. veronkorotus) tai viranomaisen antama määräys edellyttää hinnanmuutosta. Toimittajalla on oikeus muuttaa hintojaan myös muista perusteista johtuen, kuitenkin enintään 5 % kalenterivuodessa.

- 11.7. Jos Sovelluksen sisältämän kolmannen osapuolen sovelluksen tai tuotteen valmistaja muuttaa hinnastojaan, on Toimittajalla oikeus muuttaa hintaa vastaavasti.

- 11.8. Toimittaja ilmoittaa hinnanmuutoksesta Asiakkaalle vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Mikäli Asiakas ei hyväksy hinnanmuutosta, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Toimitussopimus päättämään muutoksen voimaantulohetken.

12. Oikeudet ohjelmistoihin ja aineistoihin

- 12.1. Omistusoikeudet, tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet Sovellukseen kuuluvat Toimittajalle tai sen yhteistyökumppanille.
- 12.2. Asiakas ei saa mitään oikeuksia liittyen Sovelluksen sisältämiin, käyttämiin tai hyödyntämiin määrittelyihin tai -menettelyihin, analyysimenetelmiin tai toteutusratkaisuihin.
- 12.3. Toimittajalla on yksinoikeus vapaasti muuttaa, kehittää, myydä ja lisensoida sekä muutoin kaupallisesti hyödyntää Sovellusta ja kaikkia sen tuottamisessa käytettyjä tuotteita tai komponentteja sekä niihin liittyviä kaikkia oikeuksia parhaaksi katsomallaan tavalla.
- 12.4. Asiakas omistaa Sovellukseen tallentamansa oman aineistonsa, eikä Toimittaja saa siihen mitään oikeuksia. Toimittajalla on oikeus käsitellä Asiakkaan aineisto Toimitussopimuksen mukaisen veloitteiden suorittamiseksi. Asiakas vastaa kaikilta osin omasta Sovellukseen tallennetusta aineistostaan.
- 12.5. Asiakas ei saa siirtää, myydä tai muutoin luovuttaa Sovelluksen käyttöoikeuksia, ohjelmistoja, niiden osia tai muuta niihin liittyvää aineistoa (ml. käyttöohjedokumentaatio, tarjous) kolmannelle osapuolelle ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista lupaa.
- 12.6. Jos Asiakkaalle toimitettua Sovellusta räätälöidään Asiakkaan toivomusten perusteella, sovelletaan muutoksiin tämän kohdan 12 ehtoja.
- 12.7. Toimittajalla on oikeus seurata ja hyödyntää omassa toiminnassaan Sovelluksen käyttöön, Asiakkaan aineistoa koskevaan tilastotietoon, ja ylläpitoon liittyvää anonymisoitua tietoa (kuten Palvelun kuormitustieto, Palvelun käyttämiseen liittyvää tietoa ja muuta analytiikkatieto). Kyseisestä datasta ei julkaista yksittäisen Asiakkaan yksilöllistä tietoa.
- 12.8. Sovellukseen ja Palveluihin kuuluvien ja liittyvien aineistojen (kuten käyttöohjemanuaalien ym.) omistusoikeudet, tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Toimittajalle tai sen yhteistyökumppanille.
- 12.9. Toimitukseen liittyviin muiden kuin Toimittajan valmistamiin sovelluksiin,

jotka ovat sisältyvät Toimitukseen, sovelletaan kyseisin sovelluksen valmistajan laatimia lisenssi- ym. ehtoja.

13. Käyttöoikeus Sovellukseen

- 13.1. Asiakas saa Toimitussopimuksessa määritellyn ajan käyttäjä Sovellusta Käyttöympäristössään.
- 13.2. Asiakkaan näiden ehtojen mukainen käyttöoikeus alkaa kun Toimitus on tullut hyväksytyksi ja on maksettu. Asiakkaan käyttöoikeus on voimassa niin kauan kuin (a) Asiakas täyttää maksuvelvollisuutensa sovittu mukaisesti ja (b) Asiakkaalle myönnettyjä käyttöoikeuksia ei ole lakkautettu näiden yleisten toimitusehtojen mukaisesti.
- 13.3. Asiakkaalle myönnettävä käyttöoikeus sisältää ei-yksinomaisen käyttöoikeuden Sovelluksen konekieliseen versioon sekä muuhun niihin liittyviin tekijänoikeudellisiin aineistoihin (esim. käyttöohjedokumentatio) Asiakkaan sisäisessä käytössä. Asiakas ei saa siirtää, myydä tai muutoin luovuttaa käyttöoikeuksia Sovellukseen, niiden lähdekoodiin, taikka niiden osiin taikka muuhun edellä mainittuun aineistoon ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista lupaa.
- 13.4. Edellä mainitun estämättä Asiakkaalla on vapaasti oikeus hyödyntää omassa sisäisessä liiketoiminnassaan Sovelluksen avulla toteutettuja raportteja ja analyysijä.

14. Takuu

- 14.1. Toimittaja myöntää toimitetulle Sovellukselle takuun tässä kohdassa 14 kuvatussa laajuudessa.
- 14.2. Ellei Toimitussopimuksessa ole muuta sovittu, Sovelluksen takuuaika on kuusi (6) kuukautta Toimituksen hyväksymisestä lukien.
- 14.3. Takuu koskee sellaisia Sovelluksessa olevia ja takuuaikana ilmeneviä piileviä Virheitä ja toimimattomuuksia, jotka Asiakas on ilmoittanut Toimittajalle.
- 14.4. Asiakkaan tulee ilmoittaa Virheestä Toimittajalle takuuaikana kirjallisesti 30 päivän kuluessa Virheen tai toimimattomuuden havaitsemisesta tai kun Asiakkaan olisi pitänyt havaita Virhe.
- 14.5. Toimittaja korjaa takuuaikana havaitut Sovelluksen Virheet takuukorjauksena valitsemallaan tavalla kuitenkin niin, että Sovellus on Asiakkaan käytössä Toimitussopimuksen mukaisesti.
- 14.6. Sovelluksen käyttöön liittyvät käyttö-mokavuutta tai -kokemusta koskevat seikat taikka toiminnalliset muutostarpeet eivät sisälly takuuseen.
- 14.7. Takuu ei koske Toimittajan Asiakkaalle suorittamaa konsultointityötä tai muuta vastaava Toimitussopimuksen tai tarjouksen perusteella tehtyä Toimittajan työn tulosta. Edellä mainittujen työn tuloksien osalta Toimittajalla

on velvollisuus korjata havaitut olen- naiset Virheet suorittamalla tehty työ uudelleen siltä osin kuin siinä on virhe.

- 14.8. Takuu ei ole voimassa, mikäli Asiakas ei ole maksanut Toimittajalle sovitusti kaikkia Toimitussopimuksen mukaisia maksuja.
- 14.9. Mahdolliset takuukorjaukset eivät pidennä takuuaikoja.
- 14.10. Takuu ei kata tilanteita, joissa Asiakas on rikkonut Toimitussopimuksen ja/tai näiden yleisten sopimusehtojen määräyksiä, käyttänyt Sovellusta tai sen osaa virheellisesti käyttöohjemanuaalien tai muiden Toimittajan kirjallisesti antamien ohjeiden vastaisesti, Virhe johtuu kolmansien osapuolten tuotteista tai jos Sovellukseen on tehty muutoksia tai liitetty kolmansien ohjelmistoja ilman Toimittajan etukäteistä kirjallista suostumusta.
- 14.11. Toimitukseen sisältyvien muiden kuin Toimittajan valmistamien Sovelluksien osalta sovelletaan niiden ohjelmistojen valmistajien takuuehtoja, eikä Toimittaja anna takuuta näiden osalta.
- 14.12. Toimituksen jälkeen Asiakkaalle erillistyönä toteutettavat muutokset ja lisäykset Sovelluksiin eivät sisälly takuuseen, elleivät Osapuolet toisin kirjallisesti sovi.
- 14.13. Tässä kohdassa 14 määritelty Toimittajan veloitteet määrittelevät tyhjentävästi Toimittajan vastuun takuoveloitteiden osalta.

15. Varmuuskopiointi

- 15.1. Ellei muuta ole Toimitussopimuksessa sovittu, Toimittaja suorittaa omien käytäntöjensä mukaiset varmuuskopioinnit SaaS-palvelun osalta. Muissa tapauksissa Asiakas vastaa varmuuskopioinnista. Toimittaja ei kuitenkaan vastaa varmuuskopioinnista huolimatta tapahtuneesta tiedon häviämisestä, tuhoutumisesta tai muuntumisesta.

16. Henkilötietojen käsittely

- 16.1. Asiakas on kaikkien Toimituksessa tai Palvelussa käsiteltävien Asiakkaan työntekijöiden tai muiden luonnollisten henkilöiden henkilötietojen käsittelyn osalta henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Toimittaja käsittelee kyseisiä henkilötietoja Asiakkaan lukuun ja sen toimeksiannosta.
- 16.2. Toimittaja käsittelee myös Palvelun käytöstä syntyviä käyttötietoja, jotka saattavat osittain olla sähköisen viestinnän tietosuojalaissa tarkoitettuja tunnistamistietoja. Tunnistamistiedolla tarkoitetaan käyttäjään yhdistettävissä olevaa tietoa, jota viestintäverkoissa käsitellään viestien siirtämiseksi, jakelemiseksi tai tarjolla pitämiseksi. Toimittaja tallettaa tunnistamistietoja ainoastaan Palvelun teknisen toteutuksen ja käytön varmistamiseksi sekä näiden tietoturva huolehtimiseksi. Anonymoija sivuston käytöstä syntyviä

koontitietoja voidaan kerätä esimerkiksi evästein muun muassa seuraavia tarkoituksia varten: käyttäjämäärän seuraaminen Palvelussa, miltä sivuilta käyttäjä on tullut ja mille sivustolle käyttäjä siirtyi Palvelusta.

17. Luottamuksellisuus ja salassapito sekä kolmansien aineistot

- 17.1. Osapuolet sitoutuvat pitämään Toimitussopimukseen ja Toimitukseen liittyvät asiakirjat ja tiedot luottamuksellisina, ellei toisin erikseen kirjallisesti sovi, eikä niitä saa luovuttaa, antaa tai saattaa miltään osin kolmannen osapuolen tietoon tai käytettäväksi ilman toisen Osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Toimittajalla on kuitenkin aina oikeus luovuttaa Asiakkaan luottamuksellisen aineisto tuomioistuimen päätöksen, viranomaisen määräyksen tai muun vastaavan syyllisyyden nojalla.
- 17.2. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa ja tietoa, (a) joka on yleisesti saatavissa taikka muuten julkista tai (b) jonka Osapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta tai (c) joka oli Osapuolen hallussa ilman niitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen niiden saamista toiselta Osapuolelta tai (d) jonka Osapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta Osapuolelta saamaansa aineistoja, asiakirjoja ja/tai tietoja. Salassapitovelvollisuus on voimassa viisi (5) vuotta siitä kun jokainen Toimitukseen liittyvä sopimus on päättynt.
- 17.3. Osapuolen on välittömästi lopetettava toiselta Osapuolelta saamansa luottamuksellisen aineiston ja tietojen käyttäminen sekä, ellei erikseen kirjallisesti sovi aineiston hävittämisestä, palautettava kyseinen aineisto kaikkine kopioineen, kun Toimitussopimus päättyy. Osapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää aineistosta lain tai viranomaisen määräysten edellyttämät kopiot. Osapuolella on oikeus käyttää sopimussuhteen aikana hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

18. Toimitussopimuksen voimassaolo ja lakkaaminen

- 18.1. Ellei erikseen Osapuolten välillä ole sovitettu, Toimitussopimus (ml. Ylläpitopalvelu) on voimassa aluksi määräaikaisena yhden (1) vuoden ajan, jatkuen tämän jälkeen toistaiseksi voimassaolevana. Määräaikaisen kauden päättymishetken jälkeen Kummallakin Osapuolella on oikeus irtisanoa Toimitussopimus ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.
- 18.2. Toimittajalla on oikeus päättää välittömien vaikutuksien Toimitussopimuksen voimassaolo, jos (a) Asiakas ei ole ajallaan suorittanut Toimittajalle Toimitussopimuksessa määritellyä maksua tai (b) Asiakas on olennaisella tavalla rikkonut Toimitussopimusta tai näitä yleisiä

toimitusehtoja, eikä Asiakas ole korjannut sopimusrikkomustaan seitsemän (7) vuorokauden kuluessa Toimittajan kirjallisesta huomautuksesta.

- 18.3. Toimitussopimuksen päättyessä mistä tahansa syystä, on Asiakkaalla velvollisuus poistaa Sovellus Käyttöympäristöstään ja palauttaa Palveluun liittyvä materiaali, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.
- 18.4. Jos Asiakas purkaa Toimitussopimuksen Toimittajasta johtumattomasta syystä, ei purkamisesta Toimittajalle aiheutuviin vahinkoihin ja kustannuksiin sovelleta kohdan 19 mukaisia vastuunrajoituksia.

19. Vastuunrajaus

- 19.1. Osapuoli on vastuussa Toimitussopimukseen liittyvästä sopimusrikkomuksesta aiheutuvista välittömistä vahingoista. Vahingonkorvaus välittömistä kuluista ja vahingoista on mahdolliset viivästys- ja muut sakot mukaan lukien yhteensä enintään kaksikymmentä (20) prosenttia Toimitussopimuksen kiinteän osan hinnasta (korvauksissa ei huomioida ylläpitomaksua tai konsultointipalvelun veloitusta).
- 19.2. Osapuoli ei missään tapauksessa vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista (ml. tietojen katoamisesta, saamatta jääneestä voitosta ja kateostosta) tai kolmannen osapuolen tuotteiden tai palveluiden aiheuttamista vahingoista ja kuluista.
- 19.3. Konsultointipalveluissa Toimittajan vastuu rajoittuu Virheen tai puutteen korjaamiseen, jos se on kohtuudella mahdollista.
- 19.4. Tämän kohdan 19 mukaisia vastuunrajoitusehtoja ei sovelleta, mikäli vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeän huolimattomalla menettelyllä taikka perustuu tämän Sopimuksen kohtien 12, 13 ja 17 rikkomiseen.

20. Alihankinnat

- 20.1. Toimittaja on oikeutettu käyttämään Toimitussopimuksen mukaisten velvoitteidensa täyttämiseksi alihankkijaa. Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

21. Ylivoimainen este

- 21.1. Toimittaja vapautuu sopimusvelvoitteestaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota ei ole pystytty kohtuudella ennakoimaan ja jonka seurauksia ei voi kohtuudella voittaa tai välttää. Tällainen seikka voi olla esim. Toimittajan sopimusvelvoitteiden täyttämisen kohtuuton vaikeutuminen, tieto- tai muu viestintäliikenteen häiriö, kansallinen poikkeustila, työseikkaus, tulipalo, ukonilma,

myrsky, luonnonmullistus, viranomais määräys, ulkopuolisen aiheuttama kaapeli- tms. vahinko, tulva ja vesivahinko, sähköverkon ylijännite, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytys tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen Toimittajasta riippumaton syy. Toimittajan alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapauttamisperusteeksi, mikäli alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

22. Sovellettava laki ja riitojen ratkaisu

- 22.1. Toimitussopimukseen ja näihin Ehtoihin sovelletaan Suomen lakia lainvalintasäännöksiä lukuun ottamatta.
- 22.2. Toimitussopimuksesta ja näistä Ehtoista mahdollisesti aiheutuvat erimielisyydet sovitaan ensisijaisesti Osapuolten välisin kaksinkeksisin neuvotteluin. Jos neuvottelut eivät johda sopimukseen, ratkaistaan erimielisyydet lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. Välimiehiä tulee olla yksi. Välimiehen nimeää Keskuskauppakamarin välityslautakunta. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki ja kieli on Suomi. Edellä mainitun sitä esittämättä, Toimittajalla on oikeus laittaa riidattomia laskusaatavia koskevat asiat vireille käräjäoikeudessa.

23. Muut sopimusehdot

- 23.1. Kaikki Toimitussopimukseen tehtävät lisäykset ja muutokset tulee tehdä kirjallisesti tätä varten tehdyllä nimenomaisella muutossopimuksella, ellei näissä ehdoissa ole muutoin määrätty. Toimitussopimusta ei voida siirtää ilman toisen osapuolen suostumusta. Toimittajalla on kuitenkin oikeus siirtää Toimitussopimus yhteisölle, joka kuuluu sen kanssa samaan konserniin.
- 23.2. Mikäli joku edellä mainituista ehdoista on ristiriidassa muiden ehtojen kanssa pätemisjärjestys seuraava: 1. Toimitussopimus; 2 Yleiset toimitusehdot; 3. Kolmannen osapuolen lisenssi- ja sopimusehdot.