

MYBW OFFICE MANAGEMENT OY:N YLEISET SOPIMUSEHDOT 2020

1. Yleistä

Nämä yleiset sopimusehdot ("Ehdot") soveltuvat MYBW Office Management Oy:n ("Toimittaja") asiakkailleen ("Asiakas") tarjoamiin ja toimittamiin, Toimittajan ja Asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa ("Palvelusopimus") sovittuihin palveluihin, tuotteisiin sekä muihin toimituksiin ("Palvelut") ja ovat osa Palvelusopimusta. Mitään muita ehtoja tai edellytyksiä ei sovelleta Palveluiden toimittamisessa, ellei niin ole erikseen kirjallisesti sovittu Palvelusopimuksessa. Toimittajasta ja Asiakkaasta käytetään näissä Ehdossa myös yhdessä nimitystä "Osapuolet" ja kummastakin erikseen "Osapuoli".

Osapuolet sopivat kirjallisesti Palvelun sisällön, palvelutasot sekä muut mahdolliset Palvelua koskevat vakio- ja erityisehdot Palvelusopimuksessa. Mikäli Palvelusopimuksen osaksi otetaan muita sopimusehtoja, kuten yleisiä sopimusehtoja, julkisen alan toimijoiden ehtoja tai jonkin toimijan omia vakioehtoja, on Palvelusopimuksessa sovittava sopimusehtojen keskinäisestä soveltumisjärjestyksestä.

Mikäli Palvelu sisältää kolmannen osapuolen valmistamia tai tuottamia valmisohjelmistoja tai muita palveluita tai palvelukomponentteja, Asiakas sitoutuu hyväksymään ja noudattamaan näiden Ehtojen lisäksi kyseisen kolmannen osapuolen käyttöoikeus-, lisenssi- ja palveluehtoja.

2. Palveluiden toimittaminen ja hyväksyminen

Toimittaja aloittaa Palvelun toimittamisen Osapuolten välillä Palvelusopimuksessa tai muutoin kirjallisesti sovittuna ajankohtana. Mikäli Osapuolten välillä ei voida katsoa sovittuna mitään Palvelun toimitusajankohdasta, toimittaa Toimittaja Palvelun kohtuullisen ajan kuluessa Palvelusopimuksen allekirjoittamisesta tai Asiakkaan tilausvahvistuksesta. Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Toimittaja on ilmoittanut Asiakkaalle Palvelun olevan Asiakkaan saatavilla. Palveluun sisältyvien laitteiden osalta tällaiset laitteet katsotaan toimitetuksi, kun Asiakkaalle on ilmoitettu, että laite on noudettavissa tai laite on toimitettu Asiakkaan kanssa sovittuun osoitteeseen (Suomessa).

Palveluiden tulee olla Sopimuksen mukaisia sisällöltään, laadultaan ja toimitustavaltaan. Ellei toisin ole kirjallisesti sovittu, Toimittajalla on oikeus tuottaa Palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla sekä oikeus vaihtaa Palvelun yksittäinen komponentti, laite, tuote tai palvelu toiseen vastaavaan, edellyttäen että Palvelun taso ei olennaisesti heikkene ja että Palvelu täyttää edelleen sille Sopimuksessa asetetut vaatimukset.

Jos Palvelun toimitus viivästyy Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

Asiakas tarkastaa Palvelun toimivuuden välittömästi sen toimituksen jälkeen, ja reklamoi kirjallisesti mahdollisesta Palvelun toimimattomuudesta tai muusta virheestä ja puutteesta viipymättä. Reklamaation tulee sisältää yksilöity kuvaus virheestä. Mikäli Asiakas ei ole ilmoittanut virheistä tai puutteista seitsemän (7) päivän kuluessa Palvelun

toimittamisesta tai on ottanut Palvelun tuotantokäyttöön, katsotaan Palvelu hyväksytyksi. Sellaiset vähäiset puutteellisuudet tai virheet, jotka eivät olennaisesti haittaa Palvelun käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle. Toimittaja on kuitenkin velvollinen korjaamaan tällaiset vähäiset virheet ilman aiheutonta viivytystä.

3. Palveluiden käyttö

Asiakkaan oikeus käyttää Palveluita määräytyy ensisijaisesti Osapuolten välisen Sopimuksen mukaisesti. Ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu, Asiakkaan oikeus käyttää Palveluita rajoittuu maantieteellisesti Suomeen. Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, vuokrata tai jakaa Toimittajan Palveluita edelleen. Asiakkaan käyttöoikeus ei koske Asiakkaan mahdollisia tytä- tai sisaryhtiöitä, ellei Sopimuksessa ole nimenomaisesti niin sovittu. Asiakas käyttää Palveluita omalla vastuullaan ja noudattaa osaltaan soveltuvia lakeja, säädöksiä ja Toimittajan antamia ohjeita. Asiakkaan on käytettävä Palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä Palvelulle tai muille käyttäjille.

Toimittaja luovuttaa Asiakkaalle Palvelun käyttämistä varten tarvittavat tunnukset (kuten käyttäjätunnukset, salasana ja muut tekniset osoitteet ja tunnukset) Sopimuksen voimassaoloajaksi ja sovittua käyttötarkoitusta varten. Asiakkaalla ei ole omistusoikeutta tunnuksiin. Sopimuksen päättyttyä myös Asiakkaan tunnusten käyttöoikeus päättyy, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu. Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnuksia, salasanoja ja muita näihin verrattavia Palvelun tunnuksia huolellisesti ja siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten saataville ja käytettäviksi.

Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palvelun toimitus tai sen käyttö kokonaan tai osittain, mikäli keskeyttäminen on tarpeen Palvelun tai siihen liittyvän viestintäverkon korjaamista, päivittämistä tai ylläpitoa varten, taikka muutoin Palvelun tai sen osan käytettävyyden varmistamiseksi. Toimittajalla on lisäksi oikeus keskeyttää Palvelun toimitus tai käyttö välittömästi, mikäli Asiakas käyttää Palvelua sopimuksen, lain tai Toimittajan ohjeiden vastaisesti, Asiakas on laiminlyönyt Palvelua koskevan maksuvelvollisuutensa, keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vuoksi, tai Toimittajalla on muu vastaava perusteltu syy keskeytykselle.

Toimittaja pyrkii ilmoittamaan Asiakkaalle Palvelun käytön keskeytyksestä etukäteen. Palvelun käytön keskeyttäminen ei lakkautta käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. Toimittaja voi periä Palvelun käytön uudelleen avaamisesta kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaisen maksun, mikäli keskeyttäminen on johtunut Asiakkaasta.

4. Osapuolten oikeudet ja velvollisuudet

Toimittajan oikeudet ja velvollisuudet: Toimittaja on velvollinen toimittamaan Palvelun Asiakkaalle Osapuolten välisessä Palvelusopimuksessa sovittu mukaisesti ja tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla. Toimittaja noudattaa Palveluiden toimituksessa myös riittävää huolellisuutta.

Tukipalveluiden osalta Toimittaja pyrkii aloittamaan vianetsinnän mahdollisimman pian Asiakkaan tekemän

vikailmoituksen jälkeen. Ellei Palvelusopimuksessa ole toisin sovittu, aloitetaan tukipalveluiden osalta vianetsintä viimeistään vikailmoituksen jättämistä seuraavana arkipäivänä.

Toimittajalla ei ole velvollisuutta korjata Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat esimerkiksi Palvelun virheellisestä tai sopimuksen vastaisesta käytöstä, Palvelua koskevien ohjeiden noudattamatta jättämisestä tai Palveluun kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista ja palveluista. Toimittaja ei vastaa Palveluiden soveltumisesta mihinkään tiettyyn käyttötarkoitukseen, eikä takaa Palveluiden virheettömyyttä.

Toimittajalla on oikeus lisätä Asiakkaan kapasiteettia (esim. pilvipalvelimen levytilaa), siinä tilanteessa, kun kapasiteetin lisäämistä jättäminen saattaa Toimittajan arvion mukaan aiheuttaa Asiakkaan Palvelussa palvelukatkoja. Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan Asiakkaalle kapasiteetin lisäämisestä ilman aiheetonta viivytystä sekä antamaan Asiakkaalle kohtuullisen ajan tilanteen korjaamiseksi ja/tai lisäkapasiteetin perumiselle. Toimittajalla on oikeus veloittaa Asiakkaalta lisätilan tuomat lisäkustannukset.

Toimittajalla on oikeus alan ja oman toimintansa kehitys huomioiden muuttaa Palvelun teknistä toteutusta siten, ettei Palvelun taso kokonaisuutena alene. Toimittajan palvelukuvauksiin tekemää muutosta ei pidetä sopimuksen muutoksena eivätkä tällaiset muutokset oikeuta Asiakasta irtisanomaan Palvelusopimusta. Toimittajalla on myös oikeus muuttaa Palvelua, jos muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomais määräyksen vuoksi, tai jos muutos johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen muutoksista. Toimittajalla on lisäksi oikeus perustellusta syystä lopettaa Palvelun tai sen osan tuottaminen, edellyttäen ettei Palvelun kokonaistaso olennaisesti heikkene.

Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet: Asiakkaan tulee avustaa ja myötävaikuttaa Palveluiden toteuttamisessa Palvelusopimuksen ja Toimittajan kohtuullisten pyyntöjen sekä ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan on Palvelun oikea-aikaisen toimituksen varmistamiseksi huolehdittava siitä, että Asiakkaan ilmoittamassa toimitusosoitteessa on Palvelua varten riittävät tilat, joihin Toimittajalla on esteetön pääsy. Tilojen tulee soveltua teknisten laitteiden asentamiseen ja noudattaa turvallisen asentamisen periaatteita. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että kiinteistön talojakamosta on riittävä sisäinen verkkoyhteys Asiakkaan toimitilaan.

Asiakas ilmoittaa Toimittajalle ilman aiheetonta viivytystä havaitsemastaan virheestä, muusta Palveluiden tarjoamisen vaarantavasta tai siihen vaikuttavasta seikasta, taikka Asiakkaan toimintatavoissa tai -ympäristössä tapahtuvista muutoksista, jotka saattavat vaikuttaa Palveluiden toimittamiseen tai muiden Toimittajan sopimuksenmukaisten velvollisuuksien suorittamiseen.

Asiakas on velvollinen antamaan Toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot Palvelun toimitukseen kuuluvien töiden tekemistä varten sekä muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava Palvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa Toimittajalle antamiensa tietojen ja ohjeiden paikkansapitävyydestä.

Asiakas on velvollinen suorittamaan Toimittajalle sovitut Palvelua koskevat maksunsa ajallaan ja oikean suuruisina.

5. Hinnat ja maksuehdot

Palveluiden ja niiden yhteydessä suoritettujen toimitusten hinnat sovitaan Palvelusopimuksessa. Mikäli hinnoista ei voida kuitenkaan katsoa sovitun Palvelusopimuksessa, laskuttaa Toimittaja Palvelut kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaisesti.

Hinnat ilmoitetaan euroissa ilman arvonlisäveroa. Laskutusvaluutta on euro. Arvonlisävero laskutetaan hinnan lisäksi.

Toimittaja laskuttaa kiinteät kuukausiveloitukset neljännesvuosittain etukäteen. Volyymi-, ajankäyttö- ja kustannusperusteiset (time & material) palvelut Toimittaja laskuttaa Asiakkaalta kuukausittain jälkikäteen.

Toimittaja lähettää laskun sähköisesti e-laskulla. Maksuehto on seitsemän (7) päivää netto laskun päiväyksestä, missä ajassa Asiakkaan on myös esitettävä laskuun liittyvät huomautukset. Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaisesti.

Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen tavanomaiset ja kohtuulliset matka- ja majoituskulut ja päiväraha korvaukset. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa erikseen Palvelun edellyttämän yli 60 kilometrin pituisen edestakaisen matkan matka-ajasta puolet sovitusta tuntihinnasta. Jos edestakainen matka on enintään 60 kilometriä, matka-aikaa ei veloiteta. Muista matkajärjestelyistä sovitaan erikseen.

Toimittajalla on oikeus veloittaa Asiakkaan tilaamat mahdolliset lisä- ja muutostyöt sekä Asiakkaan antamista vääristä tiedoista tai muista Asiakkaasta johtuvista syistä aiheutuneet lisäkustannukset. Toimittajalla on lisäksi oikeus lisätä kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen laskutuslisä Asiakkaalle lähetettäviin laskuihin.

Toimittajalla on oikeus muuttaa Sopimuksen hintoja enintään viidellä prosentilla (5%) vuodessa ilman, että Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Palvelusopimusta hinnanmuutoksen johdosta. Toimittajalla on myös oikeus muuttaa Palveluiden hintoja aiheutuneita muutoksia vastaavasti siinä tapauksessa, jos:

- a) Palveluun liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisen määräämissä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia;
- b) Toimittajan toimittamaan Palveluun sisältyy kolmannen osapuolen tuottamia palveluja tai valmisohjelmistoja, ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan;
- c) lainsäädäntö tai viranomaispäätös edellyttää muutosta; tai
- d) muusta erityisestä syystä Palveluiden tuottamiseen liittyvien olosuhteiden olennaisesti muuttua.

Toimittaja pyrkii ilmoittamaan hintojen muutoksista Asiakkaalle kolmekymmentä (30) päivää ennen uusien hintojen voimaantumista. Mikäli hinnat nousevat muutosten johdosta enemmän kuin yllä kuvatuun prosentuaaliseen määrään, on Asiakkaalla oikeus irtisanoa Palvelusopimus kyseisen palvelun osalta päättämään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti Toimittajalle viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää.

6. Immateriaalioikeudet

Kaikki tekijänoikeudet, patentit, hyödyllisyysmallit, rekisteröidyt ja rekisteröimättömät mallit, tavaramerkit sekä muut immateriaalioikeudet ("**Immateriaalioikeudet**") Osapuolten olemassa olevaan aineistoon kuuluvat kyseiselle Osapuolelle.

Toimittaja taikka kolmas osapuoli omistaa kaikki Palveluiden sekä niihin sisältyvien valmisohjelmistojen, koodin, dokumenttien ja muun aineiston Immateriaalioikeudet, eikä Palvelusopimuksella miltei osin siirretä näitä Immateriaalioikeuksia Asiakkaalle. Asiakas saa Palveluun sekä siihen liittyviin aineistoihin ainoastaan rajoitetun käyttöoikeuden Palvelusopimuksen voimassaoloajaksi siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä Palvelun sopimuksen mukaisesti hyödyntämiseksi Asiakkaan sisäisessä käytössä.

Kolmansien osapuolten valmisohjelmistoihin ja aineistoihin sovelletaan kyseisten valmisohjelmistojen ja aineistojen käyttö- ja lisenssiehtoja, joita Asiakas sitoutuu noudattamaan. Ellei Palvelusopimuksessa ole toisin sovittu, Asiakas vastaa ja hankkii kustannuksellaan kaikki Palveluiden käyttämiseen tarvittavat valmisohjelmistojen lisenssit sekä muut tarvittavat käyttöoikeudet.

Toimittaja voi toimittaa Osapuolten välisen Palvelusopimuksen nojalla Asiakkaalle Palveluiden tuloksia, ohjelmistoja, ohjelmamoduuleja, asiakirjoja, sekä muunlaisia aineistoja, jotka on Palvelusopimuksessa määritelty asiakaskohtaiseksi aineistoksi. Asiakaskohtainen aineisto on yksilöitävä Palvelusopimuksessa. Asiakaskohtaisen aineiston Immateriaalioikeudet kuuluvat Toimittajalle. Toimittaja antaa Asiakkaalle peruuttamattoman käyttöoikeuden asiakaskohtaiseen aineistoon siitä lähtien, kun Asiakas on maksanut kaikki asiakaskohtaiseen aineistoon kohdistuvat Toimittajan veloittamat maksut.

7. Immateriaalioikeuksien loukkaukset

Mikäli kolmas osapuoli esittää Asiakkaalle perustellun vaateen tai nostaa Asiakasta vastaan kanteen, jonka mukaan Toimittajan Osapuolten välisen Palvelusopimuksen mukaan Asiakkaalle tarjoama Palvelu loukkaa kyseisen kolmannen osapuolen Immateriaalioikeutta, vastaa Toimittaja kaikista tuomioistuimen lainvoimaisella tuomiolla määräämistä tai Toimittajan etukäteen hyväksymään sovintoratkaisuun perustuvista vahingonkorvauksista ja mahdollisista kohtuullisista oikeudenkäyntikuluista edellyttäen, että:

- a) Asiakas ilmoittaa vaateesta tai kanteesta viipymättä, viimeistään 30 päivän sisällä vaateen tai kanteen päivämäärästä, kirjallisesti Toimittajalle;
- b) antaa Toimittajalle täydet valtuudet asian hoitamiseen Toimittajan parhaaksi katsomalla tavalla sekä antaa kaiken Asiakkaan hallussa olevan tiedon ko. asiasta; sekä
- c) Asiakas on noudattanut Osapuolten välisen Palvelusopimuksen sekä Palveluiden käyttöoikeusehtoja ja muuta Toimittajan toimittamaa kirjallista ohjeistusta.

Mikäli Toimittaja katsoo oman harkintansa perusteella, että Osapuolten välisen Palvelusopimuksen mukaisen Palvelun käyttö todennäköisesti loukkaa kolmannen oikeutta tai kolmas osapuoli nostaa kanteen tai kanteen nostaminen vaikuttaa todennäköiseltä, on Toimittajalla oikeus harkintansa mukaan (i) sallia Palvelun käyttäminen, (ii) muuttaa Palvelua parhaaksi katsomallaan tavalla tai (iii) korvata Palvelu toisella toiminnollaan vastaavanlaisella Palvelulla.

Mikäli mikään edellä mainittu ei ole Toimittajan harkinnan mukaan mahdollista kohtuullisin kaupallisin keinoin, Asiakkaan on lopetettava Toimittajan pyynnöstä Palvelun käyttö ja palautettava tai mikäli palauttaminen ei ole mahdollista, tuhoamaan kyseiseen Palveluun liittyvä aineisto. Toimittaja palauttaa Asiakkaan Palvelusta etukäteen maksaman hinnan toteutunutta käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä.

Toimittajan vastuu Palveluun liittyvistä immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 7 sovittuun.

Asiakas vastaa siitä, ettei Asiakkaan Toimittajan käyttöön Palvelun toimittamiseksi luovuttamien ohjelmistojen tai aineiston käyttö loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia, ja että Asiakkaalla on riittävät käyttöoikeudet tällaisiin ohjelmistoihin ja aineistoihin.

8. Salassapito

Kumpikin Osapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisena ja olemaan paljastamatta kolmansille osapuolille toiselta Osapuolelta saamansa luottamuksellisena pidettävää tietoa sekä olemaan käyttämättä luottamuksellista tietoa muulla tavalla kuin Sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Luottamuksellisena tietona pidetään kaikkea Osapuolen liiketoimintaan liittyvää tietoa, joka ei ole julkista, mukaan lukien mutta rajoittumatta tietoon, joka koskee asiakassuhteita, toimintamalleja, immateriaalioikeuksia, dataa, tietokantoja sekä niiden otteita, tietotaitoa, keksintöjä, suunnitelmia, malleja ja tietokoneohjelmia riippumatta siitä, missä muodossa ko. tieto on luovutettu tai ilmaistu. Selvyydeksi todetaan, että Toimittajalla on oikeus luovuttaa luottamuksellista tietoa Palvelun tarjoamisen edellyttämässä laajuudessa kyseisen Palvelun tarjoamiseen liittyvien valmisohjelmistojen oikeuksien omistajille.

Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske luottamuksellista tietoa:

- a) joka on yleisesti saatavilla tai muuten julkista;
- b) jonka vastaanottava Osapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta;
- c) joka oli vastaanottavan Osapuolen hallussa ilman tällaista luottamuksellista tietoa koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen luottamuksellisen tiedon saamista toiselta Osapuolelta;
- d) jonka vastaanottava Osapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta Osapuolelta saamaansa luottamuksellista tietoa; taikka
- e) jonka vastaanottava Osapuoli on velvollinen luovuttamaan lain tai viranomaismääräyksen perusteella.

Osapuolen on välittömästi lopetettava toiselta Osapuolelta saamansa luottamuksellisen tiedon käyttäminen sekä toisen Osapuolen niin pyytäessä palautettava tai hävitettävä luottamuksellinen tieto luotettavalla tavalla, kun Palvelusopimus päättyy tai kun Osapuoli ei enää tarvitse kyseistä luottamuksellista tietoa Palvelusopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Osapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lain tai viranomaismääräyksen edellyttämä aineisto.

Toimittajalla on edellä sanotusta huolimatta oikeus käyttää Palvelusopimuksen täyttämisen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

Tämän kohdan mukainen salassapitovelvoite on voimassa kolme (3) vuotta Osapuolten välisen Palvelusopimuksen päättymisestä.

9. Tietosuoja ja tietoturva

Osapuolet sitoutuvat kumpikin omalta osaltaan huolehtimaan ja vastaamaan tietoturvasuoritteista, yksityisyyden suojasta henkilötietoja käsiteltäessä ja noudattamaan soveltuvaa lainsäädäntöä. Toimittaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelyn osalta Suomen lakia ja EU tietosuoja-asetusta. Tarkemmat Toimittajan tietosuoja-ohjeistukset saa pyynnöstä Toimittajalta (Tietosuojaohjeistus asiakkaalle 29.3.2018).

Osapuolen on huolehdittava, että sen vastuulla Palvelusopimuksen mukaan oleva osa Palvelusta ja Osapuolen omasta ympäristöstä, kuten Osapuolen vastuulla olevat laitteet, palvelutuotannon tilat ja toimitilat, on Osapuolen noudattamien ja asianmukaisten tietoturvakäytäntöjen mukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.

Toimittaja vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Toimittaja ei vastaa julkisen tietoverkon tietoturvasta tai siellä mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista Palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä tai niistä aiheutuvista vahingoista.

Toimittajalla on oikeus ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaan vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Toimittaja mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Toimittaja tiedottaa tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muilla tarkoituksenmukaisilla tavoilla.

Asiakas sitoutuu huolehtimaan ja vastaa riittävästä tietoverkkojensa, laitteiden, ohjelmistojen ja muiden Asiakkaan hankittavaksi kuuluvien Palvelun käyttämisen edellytysten suojauksesta. Tämä sisältää muun muassa velvollisuuden käyttää ja ylläpitää riittävän tehokkaita viruksen torjuntaohjelmia ja muita suojauskeinoja. Tietyt Palvelut saattavat mahdollistaa sen, että Asiakas voi tallentaa henkilötietoja Palveluun tai sen välityksellä. Ennen kuin Asiakkaalla on oikeus käyttää kyseistä Palvelun ominaisuutta, Asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat suostumukset. Asiakkaan on myös noudatettava soveltuvaa lainsäädäntöä.

Palvelun luonteen vuoksi, Osapuolet sopivat, että Asiakas luovuttaa Toimittajalle työntekijöidensä henkilötietoja siltä osin, kun tämä on palvelun tuottamisen kannalta välttämätöntä. Tiedot rajoittuvat yleensä nimeen, sähköpostiosoitteeseen ja puhelinnumeroon.

Toimittajan edellyttää, että kaikki tiedostot tulee tallentaa Cloud palvelukuvauksen mukaisesti pilvipalveluihin. Mikäli Asiakkaalla on käytössä paikallinen- tai pilvipalvelin, tulee

Asiakkaan erikseen tilata kyseiselle palvelimelle tiedostojen varmuuskopioinnin ja ns. Disaster Recovery palautuspalvelun. Toimittaja ei vastaa kolmannen osapuolen toimittaman ohjelmiston varmuuskopioinnista, ellei tästä ole erikseen ja kirjallisesti sovittu Palvelusopimuksessa.

Asiakkaan käyttäjien vastuulla on ilmoittaa viipymättä Toimittajan tekniseen tukeen oman tietokoneensa ilmoittamat virhetilat pilvipalveluiden ja muiden palveluiden synkronisoinnista.

Mikäli Osapuolet ovat tehneet erillisen, Palvelusopimuksen osaksi tulevan henkilötietojen käsittelyä koskevan sopimuksen, sen ehtoja sovelletaan tätä sopimuskohtaa täydentävästi.

10. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

Kumpikaan Osapuoli ei vastaa Palvelusopimuksen perusteella toiselle Osapuolelle aiheutuneesta välillisestä vahingosta. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeyttämisestä.

Mikäli Palvelu koskee kolmannen osapuolen valmisohjelmistoa, mukaan lukien mutta siihen rajoittumatta valmisohjelmistolle tarjottavat ylläpito- ja tukipalvelut, rajoittuu Toimittajan vastuu kyseiseen valmisohjelmistoon kulloinkin sovellettavien vakioehtojen mukaisesti. Mikäli ko. vakioehtojen mukainen Toimittajan vastuu on laajempi kuin näiden Ehtojen mukainen vastuu, rajoittuu Toimittajan vastuu näiden Ehtojen mukaisesti.

Osapuolen Palvelusopimukseen perustuva vahingonkorvausvelvollisuus toiselle Osapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset mukaan lukien yhteensä enintään kyseisen Palvelusopimuksen perusteella Toimittajan Asiakkaalta perimät kuukausimaksut vahinkotapahtumaa edeltävien kuuden (6) kuukauden ajalta. Kertaluontoisten toimitusten osalta Osapuolten vastuu välittömistä vahingoista rajoittuu kahteenkymmeneen prosenttiin (20 %) sen laitteen, tuotteen, palvelun tai muun kyseisen toimituksen osan arvolisäverottomasta hinnasta, jonka toimituksessa vahingonkorvaukseen oikeuttava virhe tai viivästys on aiheutunut. Jos Osapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, Osapuolella ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen siltä osin kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen.

Toimittaja ei vastaa Asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista, ellei Palvelusopimuksessa toisin ole nimenomaisesti sovittu. Toimittaja ei vastaa myöskään mahdollisten viruksien, matojen, troijalaisten, muun haittakoodin tai vastaavan seikan Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamasta vahingosta

Tässä kohdassa tarkoitetut vastuunrajoitukset eivät koske kohtaan 6 (Immateriaalioikeudet) ja 8 (Salassapito) perustuvaa vastuuta taikka vahinkoa, joka on aiheutettu Palvelun kohteen lain tai sopimuksen vastaisella luovutuksella, kopioinnilla tai käytöllä taikka tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

11. Alihankinta

Toimittajalla on oikeus käyttää Palvelusopimuksen mukaisten velvoitteidensa suorittamiseen alihankkijoita. Asiakkaalla on oikeus saada pyynnöstä tiedoksi Toimittajan käyttämät alihankkijat. Toimittaja vastaa siitä, että sen alihankkija noudattaa Toimittajalle Palvelusopimuksessa asetettuja velvoitteita.

12. Voimassaolo ja irtisanominen

Palvelusopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta sovitaan Palvelusopimuksessa. Mikäli muuta ei voida katsoa sovitun, määräaikainen Palvelusopimus jatkuu Palvelusopimuksessa sovitun määräajan jälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä kirjallisesti irtisanoa 3 kk ennen sopimuskauden päättymistä. Mikäli muuta katsoa sovitun, on Osapuolilla oikeus irtisanoa muu kuin määräaikainen Palvelusopimus päättymään ilmoittamalla irtisanomisesta toiselle Osapuolelle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisen voimaantumista.

Kummallakin Osapuolella on oikeus irtisanoa Palvelusopimus päättymään välittömästi vaikutuksin ilmoittamalla asiasta kirjallisesti toiselle Osapuolelle, mikäli:

- toinen Osapuoli on asetettu konkurssiin tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn tai on muutoin selvää, ettei Osapuoli pysty suoriutumaan Palvelusopimuksen mukaisista taloudellisista velvoitteistaan; tai
- toinen Osapuoli olennaisesti rikkoo Palvelusopimuksen mukaisia velvoitteitaan eikä ole korjannut rikkomustaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa saatuaan asiaa koskevan kirjallisen ilmoituksen.

Toimittajalla on lisäksi oikeus irtisanoa Palvelusopimus päättymään välittömästi joko kokonaan tai osin ilmoittamalla siitä kirjallisesti Asiakkaalle, jos:

- Palvelu on ollut keskeytettyä yli kuukauden ajan;
- jos Asiakas ei suorita erääntynyttä ja perusteeltaan oikeaa maksua kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa maksun erääntymistä koskevasta kirjallisesta huomautuksesta eikä Asiakas ole asettanut Toimittajalle hyväksyttävää vakuutta Palvelusopimuksen perustuvien maksujen suorittamisesta;
- Toimittajan kilpailija ostaa Asiakkaan, taikka Asiakas muutoin sulautuu tai yhdistyy Toimittajan kilpailijan kanssa; tai
- jos Palvelun toimittamiseen on ylivoimainen este, joka estää Palvelun toimittamisen yli kuudenkymmenen (60) päivän ajaksi.

Toimittajan yllä mainituista syistä tekemä irtisanominen ei lakkautta Asiakkaan velvollisuutta maksaa Palvelusopimuksen mukaisia maksujaan sopimuskauden loppuun asti, ellei Palvelusopimuksen päättymisen ole johtunut ylivoimaisesta esteestä.

13. Ylivoimainen este

Osapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu Osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota Osapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia Osapuoli ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä pidetään, ellei toisin näytetä, esimerkiksi sotaa tai kapinaa, maanjäristystä, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, yleisen liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai yleisen sähköjakelun

keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, ellei toisin näytetä, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun Osapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena. Osapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä sekä esteen lakkaamisesta kirjallisesti toiselle Osapuolelle.

Osapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös Osapuolen ylivoimaiseksi esteeksi, jos alihankinnan kohteena olevaa suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista viivästystä tehdä tai hankkia muualta.

14. Soveltuva laki ja riitojen ratkaisu

Osapuolten väliseen Palvelusopimukseen sovelletaan Suomen lakia lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia säännöksiä. Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan Osapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli neuvottelut eivät ole tuloksellisia, ratkaistaan Palvelusopimuksesta johtuvat erimielisyydet lopullisesti Uudenmaan kärjäoikeudessa.

15. Muut ehdot

Koko sopimus. Osapuolten välinen Palvelusopimus liitteineen käsittää kaiken, mitä Osapuolet ovat Palvelusopimuksen kohteena olevassa asiassa sopineet, ja kumoaa kaikki aikaisemmat Palvelusopimuksen kohteena olevaa asiaa koskevat sopimukset ja tahdonilmaisut.

Sopimuksen siirto. Osapuolella ei ole oikeutta siirtää Palvelusopimusta taikka siitä johtuvia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan kolmannelle osapuolelle ilman toisen Osapuolen etukäteistä kirjallista suostumusta. Toimittajalla on kuitenkin oikeus siirtää Palvelusopimus liiketoiminnan myynnin tai toimintojen uudelleenjärjestelyn yhteydessä sekä Toimittajan konserniyhtiölle. Lisäksi Toimittajalla on kuitenkin oikeus siirtää Palvelusopimukseen perustuva saatavansa kolmannelle osapuolelle ilmoittamalla asiasta kirjallisesti Asiakkaalle.

Sopimusehtojen muutokset. Toimittaja voi muuttaa Palvelusopimuksen ehtoja ilmoittamalla siitä Asiakkaan edustajalle kirjallisesti joko kirjeellä, sähköpostilla tai muulla vastaavalla tavalla vähintään 30 päivää ennen muutosta. Asiakas ilmaisee hyväksyvänsä muutokset, mikäli Asiakas ei ilmoita kirjallisesti Toimittajalle ennen muutoksen voimaantumista, ettei hyväksy muutosta. Toimittajalla on tällöin oikeus irtisanoa Palvelusopimus päättymään noudattaen (kolmenkymmenen) 30 päivän irtisanomisaikaa. Asiakkaan tilauksissa tai kirjeenvaihdossa Palvelusopimukseen tekemät lisäykset tai muutokset ovat pätemättömiä. Muissa tapauksissa muutokset on tehtävä kirjallisesti Osapuolien allekirjoittamalla sopimuksella.

Pätemättömyys. Mikäli Osapuolten välinen Palvelusopimus katsotaan osin pätemättömäksi tai mitättömäksi, on Palvelusopimus yhä muilta osin voimassa, ellei tällainen osittainen pätemättömyys tai mitättömyys johda koko Palvelusopimusta ajatellen niin merkittävään muutokseen, että Palvelusopimuksen soveltaminen olisi tämän vuoksi kohtuutonta.

Oikeuksien käyttäminen. Osapuolen päätös jättää käyttämättä jotain Palvelusopimukseen perustuvaa oikeuttaan ei rajoita Osapuolen oikeutta vedota Palvelusopimukseen vastaisuudessa.

Vientirajoitukset. Asiakas sitoutuu noudattamaan Suomen ja Palvelun alkuperämaan Toimittajan Asiakkaalle ilmoittamia lakeja ja viranomaismääräyksiä, jotka koskevat Palvelun ja teknisen tiedon vientiä Suomesta, sekä olemaan muutoinkin luovuttamatta Palvelua tai teknistä tietoa kolmannelle osapuolelle, jolle luovuttaminen loukkaa Suomen tai tuotteen alkuperämaan Toimittajan Asiakkaalle ilmoittamia lakeja tai viranomaismääräyksiä.