

# MYBW OFFICE MANAGEMENT OY:N YLEISET SOPIMUSEHDOT 2022

## 1. Yleistä

Nämä yleiset sopimusehdot ("Ehdot") soveltuvat MYBW Office Management Oy:n ("Toimittaja") asiakkailleen ("Asiakas") tarjoamiin ja toimittamiin, Toimittajan ja Asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa ("Palvelusopimus") sovituihin 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. Kaikki Asiakkaan tekemät tilaukset ovat sitovia. 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, laitteita 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 sovittua 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 kaikki toimitusajankohdat ovat arvioita ja voivat muuttua laitteiden saatavuuden mukaan. Tällaiset laitteet katsotaan toimitetuksi, kun Asiakkaalle on ilmoitettu, että laite on noudettavissa tai, mikäli niin on erikseen sovittu, kun laite on toimitettu perille Asiakkaan kanssa sovittuun osoitteeseen (Suomessa, TOP Finnterms 2001).

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 sekä 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, salanoja 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 sovitun 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, eivätkä Toimittajan palvelupaketit sisällä tällaisiin viankorjauksiin liittyvää työtä. Edellä mainittujen vikojen ja häiriöiden korjaaminen on erikseen laskuttavaa työtä Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Mikäli Toimittajan vianetsinnän lopputuloksena todetaan, että vika tai häiriö johtuu Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta, on Toimittajalla oikeus laskuttaa vianetsintään kuluneesta ajasta Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Toimittaja ei vastaa Palveluiden soveltumisesta mihinkään tiettyyn käyttötarkoitukseen, eikä takaa Palveluiden virheettömyyttä.

Asiakkuuden alussa Asiakkaalla jo käytössä olevat ja/tai Asiakkaan itse tai kolmannen osapuolen tekemät tai päivittämät palvelut, saattavat edellyttää Toimittajan tekemän kartoituksen ja mahdollisia teknisiä korjauksia ennen palveluiden siirtymistä Toimittajan ylläpitoon, mitkä laskutetaan osana käyttöönottoprojektia.

Toimittaja ei vastaa Asiakkaan tunnuksilla tehdyistä käyttöoikeusmuutoksista tai tiedostojen jakamisesta organisaation sisällä tai tämän ulkopuolelle eikä Asiakkaan ympäristöön mahdollisesti tapahtuvasta tietomurrosta tai tästä johtuvista suorista tai epäsuorista kustannuksista tai haitoista.

Toimittajalla on oikeus lisätä Asiakkaan kapasiteettia (esim. pilvipalvelimen levytilaa), siinä tilanteessa, kun kapasiteetin lisäämättä 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 viranomaismääräyksen vuoksi, tai jos muutos johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen muutoksista. Toimittajalla on lisäksi oikeus perustellusta syystä lopettaa Palvelun tai sen osan tuottaminen.

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 muutoinakin 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.

Asiakkaan vastuulla on irtisanoa Toimittajalle toiselta palveluntarjoajalta siirtyvien palveluiden sopimukset. Toimittaja ei vastaa Asiakkaan ja kolmannen osapuolen välisten sopimusten ylläpidosta tai päättämisestä.

## 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 voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

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

Toimittaja laskuttaa kiinteät kuukausiveloitukset neljännesvuosittain etukäteen. Laskutuskauden aikana tehdyt muutokset, lisäykset tai poistot huomioidaan seuraavasta laskusta lähtien. Poistoissa huomioidaan myös mahdollinen erikseen sopimuksella määritetty irtisanomisaika tai määräaika. 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 päivärahakorvaukset. 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.

Ellei Osapuolten välillä ole toisin erikseen sovittu, Toimittajalla on oikeus muuttaa Sopimuksen hintoja vuosittain tammikuussa enintään viidellä prosentilla (5 %). Mikäli kuitenkin tilastokeskuksen julkaiseman kuluttajahintaindeksin (2015=100) muutos edellisen tammikuun pistelukuun verrattuna ylittää viisi prosenttia (5 %), Toimittajalla on oikeus muuttaa Sopimuksen hintoja kuluttajahintaindeksin muutoksen mukaisesti. 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 tai lainsäädännössä tai viranomaispäätös edellyttää muutosta ; tai
- b) Toimittajan toimittamaan Palveluun sisältyy kolmannen osapuolen tuottamia palveluja tai valmisohjelmistoja, ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan; tai
- d) muusta erityisestä syystä Palveluiden tuottamiseen liittyvien olosuhteiden olennaisesti muuttuttua.

Toimittaja pyrkii ilmoittamaan hintojen muutoksista Asiakkaalle kolmekymmentä (30) päivää ennen uusien hintojen voimaantumista. Mikäli hinnat nousevat muutosten johdosta enemmän kuin yllä kuvatun prosentuaalisen määrän, on Asiakkaalla oikeus irtisanoa Palvelusopimus kyseisen palvelun osalta päättymään 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 miltään 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 niin ettei se loukkaa kolmannen oikeutta tai (iii) korvata Palvelu toisella toimintoiltaan 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, tuhottava 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. Selvytyksiä 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 tietoturvasuhteesta, yksityisyyden suojasta henkilötietoja käsiteltäessä ja noudattamaan soveltuvaa lainsäädäntöä Palvelun edellyttämällä tavalla. Toimittaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelyn osalta Suomen lakia ja EU:n yleistä 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 häiritsevistä 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 häiritsevien ohjelmien poistaminen viesteistä. Toimittaja mitoitaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Toimittaja tiedottaa tietoturvaongelmista, 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 varmuuskopiointi ja ns. Disaster Recovery palautuspalvelu. 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 keskeytymisestä.

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 vahingonkorvaus-velvollisuus toiselle Osapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään kyseisen Palvelusopimuksen perusteella Toimittajan Asiakkaalta perimät arvonlisäverottomat kuukausimaksut vahinkotapahtumaa edeltävien kuuden (6) kuukauden ajalta. Kertaluontoisten toimitusten osalta Osapuolten vastuu välittömistä vahingoista rajoittuu neljäkymmeneen prosenttiin (40 %) 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, toisella Osapuolella on oikeus vahingonkorvaukseen vain 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 sovituksen määräaikainen Palvelusopimus jatkuu Palvelusopimuksessa sovittuun määräajan jälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä kirjallisesti irtisanota 3 kk ennen sopimuskauden päättymistä. Mikäli muuta ei voida katsoa sovituksen, on Osapuolilla oikeus irtisanoa muu kuin määräaikainen Palvelusopimus päättymään ilmoittamalla irtisanomisesta toiselle Osapuolelle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisen voimaantuloa.

Valmisohjelmatoimittajan määräaikaiset lisenssit ja muut määräaikaan sidotut palvelusvelvoitteet määräävät kyseisten palvelujen päättämisaikankohdan ja siirron toiselle toimijalle.

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 Palvelusopimukseen 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.

Mikäli Asiakas irtisanoa määräaikaisen sopimuksen, ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä, sitoutuu Asiakas maksamaan kertaveloituksena jäljellä olevia sopimusvelvoitteita vastaavan summan Toimittajalle.

Irtisanominen tulee kaikissa tilanteissa tehdä kirjallisesti.

## 13. Sovitun työn ajankohdan siirtäminen

Mikäli Asiakas siirtää asennustyön ajankohtaa alle kaksi (2) arkipäivää ennen sovittua työn suorittamisen ajankohtaa, on Toimittajalla oikeus veloittaa resursoitua yhden työpäivän henkilötunnit Asiakkaalta.

## 14. Vastuuvapautuksen myöntäminen tietyissä tilanteissa

Sopimuksen päättymisen yhteydessä Toimittaja lähettää Asiakkaan nimeämälle taholle soveltuvin osin palveluiden pääkäyttäjätunnukset. Pääkäyttäjätunnusten luovutus edellyttää, että Asiakas myöntää Toimittajalle vastuuvapauden Asiakkaan IT-ympäristöstä palveluiden pääkäyttäjätunnusten luovutusajankohdasta alkaen. Toimittaja lähettää Asiakkaalle allekirjoitettavaksi vastuuvapauden myöntämistä varten dokumentin. Tunnukset luovutetaan, kun Asiakas palauttaa allekirjoitetun vastuuvapautuslomakkeen Toimittajalle.

Palvelusopimuksen jatkuessa, saattaa ilmetä tilanteita, jolloin Asiakas pyytää osan IT-ympäristön pääkäyttäjätunnuksista itselleen tai kolmannelle osapuolelle. Tässä tilanteessa Asiakkaan tulee myöntää Toimittajalle osittaisen vastuuvapauden. Toimittaja ei vastaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemistä muutoksista, tai näiden aiheuttamien vikatilanteiden korjaamisesta veloituksesta. Toimittajan auttaessa Asiakasta tai kolmatta osapuolta tämänkaltaisten vikatilanteiden korjaamisessa, on Toimittajalla oikeus

veloittaa tekemästään työstään voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

## 15. 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, työsulkuja, 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.

## 16. 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 neuvotteluihin. Mikäli neuvottelut eivät ole tuloksellisia, ratkaistaan Palvelusopimuksesta johtuvat erimielisyydet lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti.

Välimiesoikeus on yksijäseninen. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki ja kieli on suomi.

## 17. 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.

Asiakkaalla on oikeus vastustaa muutosta. Asiakkaan tulee antaa vastustamisensa koskeva ilmoitus neljäntoista (14) kalenteripäivän kuluessa Toimittajan ilmoituksesta lukien. 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.