

# **MATRISET OY:N YLEISET SOPIMUSEHDOT 2012**

## Sisällysluettelo

1. Määritelmät.....	3
2. Ohjelmiston käyttöehdot.....	3
3. Toimitusehdot ja vaaranvastuun siirtyminen.....	4
4. Maksuehdot.....	4
5. Lisämaksut ja hintojen muuttaminen.....	4
6. Muutos- ja lisätyöt.....	4
7. Toimituksen vastaanotto ja hyväksyminen.....	4
8. Tekijänoikeus.....	4
9. Takuu.....	5
10. Ylivoimainen este.....	5
11. Luottamuksellisuus ja salassapito.....	5
12. Sopimusrikkomusten seuraukset.....	5
12.1 Sopimussakko.....	5
12.2 Sopimuksen purkaminen.....	6
13. Vastuu vahingosta ja vastuun rajoitus.....	6
14. Reklamaatio ja yhteydenpito.....	6
15. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen.....	6
16. Muut ehdot.....	6
17. Ylläpitopalvelun erikoisehdot.....	7
18. Päivityssopimuksen erikoisehdot.....	7

NÄITÄ SOPIMUSEHTOJA SOVELLETAAN KAIKKIIN TOIMITTAJAN ASIAKKAALLE SUUNNITTELEMIIN, VALMISTAMIIN, TOIMITTAMIIN, TAI RÄÄTÄLÖIMIIN OHJELMISTOIHIIN SEKÄ OHJELMISTOIHIIN LIITTYVÄÄN KONSULTOINTIIN, KOULUTUKSEEN, KÄYTTÖTUKEEN SEKÄ PÄIVITYSPALVELUUN.

## 1. Määritelmät

1.1 **Sopimuksella** tarkoitetaan sopimusosapuolten allekirjoittamaa toimitus- ja/tai käyttökisopimusta kaikkein liitteineen.

1.2 **Ohjelmistolla**, jäljempänä ohjelmisto tai ohjelma, tarkoitetaan Toimittajan suunnittelemaa ja/tai valmistamia tietokoneohjelmia, jotka on yksilöity toimitus- ja/tai käyttökisopimuksen kohdassa 2. Ohjelmistolla tarkoitetaan myös ohjelmiston uutta väli- tai päivitysversiona.

1.3 **Ohjelmistokappaleella** tarkoitetaan ohjelmiston yksittäistä, tekijänoikeuslain 1 luvun 2 §:ssä tarkoitettua, teoskappaletta.

1.4 **Ohjelmiston toimintaympäristöllä** tarkoitetaan sitä käyttäjärjestelmän, tietokonelaitteistojen ja niihin liitettyjen ulkoisten taikka sisäisten lisälaitteiden sekä muiden valmistajien ohjelmien muodostamaa kokonaisuutta, johon ohjelmisto osaltaan installoidaan.

1.5 **Valmisohjelmalla** tarkoitetaan kolmannen tahon valmistamaa vakiotietokoneohjelmiston ohjelmistokappaletta taikka mainitun ohjelmiston lisenssiä.

1.6 **Lisenssillä** tarkoitetaan Toimittajan tai kolmannen tahon myöntämää tietokoneohjelman käyttöoikeuden alaa ja laajuutta.

1.7 **Muutos- ja lisätyöllä** tarkoitetaan ennen toimituksen hyväksymistä mutta toimitussopimuksen allekirjoittamisen jälkeen esitettävää muutosta tai lisäystä sopimuksen kohteeseen.

1.8 **Tarkastusajanjaksolla** tarkoitetaan sitä ohjelman toimitusajanjaksosta alkavaa neljäntoista (14) päivän ajanjaksoa, jonka kuluessa Asiakkaan on tarkastettava sopimuksen kohde.

1.9 **Sopimuksen päivittämisellä** tarkoitetaan sopimusten liitteissä ilmoitettujen tietojen muuttamista, uudistamista tai lisäämistä siten, että kyseessä oleva muutos, uudistus tai lisäys päivätään ja hyväksytään sopimusosapuolten allekirjoituksin tai sopimusosapuolten sopiman muun yhteisen käytännön mukaisesti.

1.10 **Räätälöinnillä** tarkoitetaan ohjelmiston suunnittelemissa tai muuttamissa Asiakkaan tarvemäärityksen mukaisesti. Räätälöinnillä tarkoitetaan esimerkiksi ohjelmiston tietojen siirtämiseksi toiseen tietokoneohjelmistoon tehtävää lisäohjelmaa.

1.11 **Käyttötuella** tarkoitetaan Ohjelmiston käytön ongelmatilanteiden selvittelyä varten tapahtuvaa puhelimen, sähköpostin, tietoliikenneyhteyden tai telekopion välityksellä annettavaa Asiakastukea.

1.12 **Postituspalvelulla** tarkoitetaan Wintie-ohjelmiston avulla laadittujen laskujen, kokouskutsujen ja tiedotteiden sähköistä postituspalvelua.

1.13 **Päivityksellä, Päivitysversiona tai Päivityspalvelulla** tarkoitetaan päivityssopimuksen kohteena olevaa ohjelmiston uutta pääversiota.

1.14 **Väliversiolla** tarkoitetaan ohjelmistosta Asiakkaalle toimitettua huoltoversiota.

1.15 **Toimitusajanjaksolla** tarkoitetaan hetkeä, jolloin sopimuksen kohde on luovutettu postin tai muun rahdinkuljettajan kuljetettavaksi taikka suoraan Asiakkaalle

1.16 **Vaaranvastuun siirtymisellä** tarkoitetaan sitä ajankohtaa, jolloin riski ja vastuu sopimuksen kohteen fyysisestä vaurioitumisesta tai katoamisesta siirtyy toiselle sopimusosapuolelle.

## 2. Ohjelmiston käyttöehdot

2.1 Sopimuksen kohteena oleva ohjelmisto on Asiakas- ja toimipaikkakohtainen. Toimipaikka ilmenee toimitussopimuksesta.

2.2 Asiakas sitoutuu siihen, ettei myy, vuokraa, lainaa tai muulla tavoin luovuta sopimuksen kohteena olevaa ohjelmistoa, sen päivitysversiona tai ohjelmistoon liittyviä käyttöoikeuksia kolmannelle osapuolelle ilman Toimittajan kirjallista lupaa.

2.3 Ohjelmistoa saa käyttää vain yhdessä tietokone- laitteistossa kerrallaan, ellei Toimittaja ole myöntänyt tätä laajempaa käyttöoikeutta Asiakkaalle. Tällöin asiakkaalla on oikeus käyttää sopimuksen kohteena olevaa ohjelmistoa vain Toimittajan myöntämien kokonaiskäyttöoikeuksien määrän osoittamassa laajuudessa.

2.4 Ohjelmiston ja sen oheismateriaalin kopioiminen millä tahansa teknisellä menetelmällä ilman Toimittajan kirjallista lupaa on tekijänoikeuslain nojalla kielletty.

2.5 Asiakkaalla on oikeus ottaa ohjelmistosta tarpeelliset varmuuskopiot vain ohjelman säilyttämistä varten.

2.6 Asiakkaalla ei ole oikeutta tutkia, purkaa, muuttaa, tai kiertää ohjelmakoodia ilman Toimittajan kirjallista suostumusta.

### 3. Toimitusehdot

3.1 Ohjelmisto toimitetaan Asiakkaalle toimitussopimuksessa yksilöidyllä tavalla ja ajankohtana.

3.2 Vaaranvastuu sopimuksen kohteesta siirtyy ohjelmiston tai päivitysversion toimitusajankohdan jälkeen Asiakkaalle.

3.3 Ohjelmiston asentamisen laitteistoonsa suorittaa Asiakas itse, ellei toimitussopimuksessa nimenomaisesti ole toisin sovittu.

### 4. Maksuehdot

4.1 Asiakkaan maksuehto on neljätoista (14) päivää netto tosiasiallisesta toimituspäivästä tai laskun päivämäärästä lukien sen mukaan, kumpi on myöhäisempi.

4.2 Sopimuksen kohteen koulutus- ja asennusjaksot matka-, majoitus ja päivärahakuluineen voidaan laskuttaa välittömästi jakson tultua suoritetuksi taikka myöhemmin Toimittajan harkinnan mukaan.

4.3 Asiakkaan maksusuoritusten viivästyskorko määräytyy korkolain mukaan.

4.4 Asiakkaalla ei ole oikeutta pidättäyä maksamasta kauppahintaa tai käyttötuen vuosimaksua tai niiden osaa kolmannen tahon valmistamassa tai toimittamassa valmishjelmassa, käyttöjärjestelmässä tietokonelaitteistossa taikka muussa tietokoneohjelmassa kuin sopimuksen kohteena olevassa ohjelmassa olevan olennaisen virheen tai puutteen vuoksi.

4.5 Kaikki sopimuksissa tai Toimittajan hinnastossa mainitut hinnat ovat arvonlisäverottomia ja niihin tulee lisätä kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero. Mikäli arvonlisäveron määrää muutetaan tai valtionvallan toimesta määrätään uusi, sopimuksen kohteen hintaan välittömästi vaikuttava vero tai muu virallisuonteinen maksu, voidaan sovittua hintaa muuttaa ja korottaa veron tai muun maksun suuruutta vastaavalla määrällä.

4.6 Kaikkiin Toimittajan toimittamiin ohjelmistoihin ja muihin mahdollisiin tuotteisiin sisältyy omistuksen pidätysehto, jonka mukaan tuotteet ovat Toimittajan omaisuutta kunnes kauppahinta on kokonaisuudessaan maksettu.

### 5. Lisämaksut ja hintojen muuttaminen

5.1 Mikäli Toimittajan ohjelmistokehitykseen käyttämien ohjelmointikielien tai muiden sovelluskehitysyökalujen valmistajat määräävät sopimuksen voimaantulon jälkeen

sellaisia uusia lisenssiehtoja tai rajoituksia taikka uusia lisenssimaksuja, jotka välttämättä vaikuttavat ylläpidon hintaan tai edellyttävät ohjelmiston päivitysversion yhteyteen uusia lisenssejä, Toimittajalla on tällöin oikeus laskuttaa mainittujen välttämättömien uudistusten aiheuttamat kustannukset asiakkaalta. Toimittajan tulee ilmoittaa lisämaksuista Asiakkaalle kirjallisesti ja vähintään kuukautta (1) ennen uudistusten voimaantuloa ja laskutusta.

5.2 Mikäli Asiakkaan, ilman Toimittajan lupaa, tekemät omat muutokset ohjelmiston tietokantaan aiheuttavat lisätyötä Toimittajalle, Toimittajalla on oikeus veloittaa tällaisesta lisätyöstä aiheutunut selvitys- tai korjaustyö ja kulut voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

5.3 Mikäli Asiakkaan toimintaympäristön (laitteisto, käyttöjärjestelmät, muut ohjelmat) todetaan aiheuttaneen ongelmia tai virheellisyyskyisiä ohjelmiston toimintaan, on Toimittajalla oikeus veloittaa asiakkaalta virheiden korjauksesta ja selvitystyöstä aiheutunut työ ja kulut voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

### 6. Muutos- ja lisätyöt

6.1 Asiakkaan tai Toimittajan ennen toimituksen hyväksymistä esittämä muutos- tai lisätyö, joka ei sisälly toimitussopimukseen ja joka vaikuttaa sopimuksen kohteen toimitusaikatauluun tai sopimuksen kokonaiskauppahintaan, tulee kyseessä olevan toimitussopimuksen osaksi ja sopimusosapuolia sitovaksi vain, mikäli muutos- tai lisätyöstä on erikseen kirjallisesti sovittu sopimusosapuolten välillä.

6.2 Kohdassa 6.1 tarkoitetun muutos- ja lisätyön sisältö, hinta ja toimitusaika sovitaan erikseen.

### 7. Vastaanotto ja toimituksen hyväksyminen

7.1 Sopimuskohteen toimitusajankohtana, Asiakkaan velvollisuutena on ottaa sopimuksen kohde vastaan. Asiakkaan vastaanottovelvollisuuteen sisältyy ohjelmiston toimintaympäristön edellytysten asianmukainen järjestäminen siten, että sopimuksen kohteen asentaminen on mahdollista suorittaa. Asiakas vastaa siitä, että toimintaympäristö on vähintään liitteessä A2 esitetyn mukainen.

7.2 Toimittajan täytettyä toimitusvelvollisuutensa kohdan 3.1 mukaisesti, tulee Asiakkaan tarkastaa toimitetun ohjelmiston tai palvelun sopimuksenmukaisuus ja sekä oikeellisuus neljäntoista (14) päivän kuluessa ohjelmiston tai palvelun toimitusajankohdasta lukien. (Tarkastusajanjakso)

7.3 Sopimuksen kohde katsotaan hyväksytyksi, kun siinä tarkastusjakson aikana reklamoidut puutteet ja virheet on korjattu.

7.4 Mikäli sopimuksen kohteessa ei edellä yksilöidyn tarkastusajanjakson aikana ole ilmennyt reklamoituja puutteita tai virheitä, katsotaan sopimuksen kohde hyväksytyksi tarkastusajanjakson päättyessä.

## 8. Tekijänoikeus

8.1 Toimittajan suunnitteleminen ohjelmistojen kaikki tekijänoikeudet ja sopimukseen liittyvien tehtävien hoitamisessa syntyneet immateriaalioikeudet kuuluvat Toimittajalle tai Toimittaja on saanut alkuperäisen valmistajan lisenssin ohjelmiston kaupalliseen hyödyntämiseen. Toimittaja vakuuttaa, että ohjelmisto ei loukkaa kolmannen tahon oikeuksia.

8.2 Sopimusten kohteena olevien ohjelmistojen luovutuksella Toimittaja ei luovuta Asiakkaalle tekijänoikeuksiaan tai muita immateriaalioikeuksiaan miltään osin, ellei toimitus-sopimuksessa ole nimenomaisesti toisin sovittu.

## 9. Takuu

9.1 Toimittaja takaa ohjelmiston toimivuuden käyttö-tarkoitukseensa sellaisena kuin se kuvattu ohjelmiston käyttöohjeissa. Ohjelmiston toiminnalliselle kokonaisuudelle myönnetään yhdeksänkymmenen (90) päivän takuu, joka alkaa ohjelmiston toimitusajankohdasta. Takuu on sidottu ohjelmiston liitteessä A 2 yksilöityyn toimintaympäristöön. Takuu ei koske valmisohjelmia.

9.2 Ohjelman toimitusmateriaalin viallisuudet Toimittaja korjaa takuuajana viivytyksettä, mikäli materiaalin virheellisyys ei ole seurausta Asiakkaan huolimattomuudesta. Toimitusmateriaalissa olevan virheellisuuden Toimittaja korjaa vaihtamalla sen tarvittaessa uuteen. Materiaalissa havaitun viallisuuden korjaamiseksi Asiakkaan on palautettava voittunut alkuperäinen materiaali viipymättä Toimittajalle.

9.3 Takuu ei kata ohjelmiston tai tietokonelaitteiston vääristä tai huolimattomasta käytöstä aiheutuneita vahinkoja, tuhoutuneita tietoja, tiedostoja tai muuta dataa. Ohjelmiston huolellisesta käytämisestä (mm. säännöllinen varmuuskopiointi ja virustarkastus) sekä ohjelman tuloksista, varmuuskopioinnin onnistumisesta ja muista suoritteista vastaa Asiakas.

9.4 Takuu ei kata Asiakkaan mahdollisesti tekemiä omia muutoksia sopimuksen kohteeseen eikä mahdollisen räätälöinnin toimivuutta muussa kuin räätälöinnin kohteena olevassa ohjelmaversiossa.

9.5 Toimittaja on suorittanut ohjelmiston sekä päivitys-version ja niiden fyysisenä toimitusmateriaalina olevan ohjelmistokappaleen virustarkastuksen. Vastuu viruksista ja niiden mahdollisesti aiheuttamista vahingoista on ohjelmiston toimitusajankohdan jälkeen asiakkaalla.

## 10. Ylivoimainen este

10.1 Kumpikaan sopimusosapuoli ei vastaa toiselle sopimusosapuolelle, sopimukseen perustuvan suorituksen viivästyisestä tai muun sopimusvelvoitteen täyttämättä jättämisestä tai siitä aiheutuneesta vahingosta, mikäli viivästy-

tai täyttämättä jääminen on aiheutunut ylivoimaisesta esteestä (Force Majeure).

10.2 Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan sopimuksen syntymisen jälkeen ilmennyt seikka, johon sopimusosapuolet eivät ole voineet vaikuttaa ja joka estää tai kohtuuttomasti vaikeuttaa sopimuksen asianmukaisen täyttämisen kuten yleinen tai paikallinen työselkkkaus, poikkeukselliset luonnonmullistukset, tulipalo, sota, liikekannallepano, kapina, valuuttarajoitukset yleinen raaka-aineiden niukkuus tai energian saantiin kohdistuvat rajoitukset.

10.3 Sopimusosapuolen on, voidakseen vedota ylivoimaiseen esteeseen, viipymättä kirjallisesti ilmoitettava toiselle Sopimusosapuolelle sekä esteen alkamisesta että sen lakkaamisesta.

10.4 Sopimusvelvoite on täytettävä niin pian kuin mahdollista edellä mainitun esteen lakattua vaikuttamasta.

## 11. Luottamuksellisuus ja salassapito

11.1 Sopimusosapuolten toisilleen toimittamat tähän sopimukseen liittyvät tietokannat sekä asiakirjat ja muu kirjallinen aineisto, jotka ovat merkitty luottamuksellisiksi tai jotka ovat sellaisiksi ymmärrettävä, ovat luottamuksellisia eikä sopimusosapuoli saa paljastaa niitä tai niissä olevia tietoja kolmannelle osapuolelle ilman toisen sopimusosapuolen kirjallista suostumusta. Sama koskee tietoja, jotka sopimusosapuoli kirjallisesti määrää luottamuksellisiksi.

11.2 Tässä kohdassa (11) tarkoitettu salassapitovelvoite ei koske toiselta sopimusosapuolelta saatua tietoa, joka on tullut julkiseksi ilman sopimusosapuolen salassapitovelvoitteen rikkomista tai tietoa, joka on todistettavasti ollut vastaanottavan sopimusosapuolen hallussa ennen tiedon luovutusta tai tietoa, joka on tullut vastaanottavan sopimusosapuolen haltuun kolmannelta taholta.

11.3 Sopimusosapuolilla on oikeus käyttää hyväkseen Asiakassuhteessa hankittua kokemusta ja ammattitaitoa.

11.4 Tähän kohtaan (11.) perustuvat sopimusosapuolten velvollisuudet ovat voimassa kolme (3) vuotta tämän sopimuksen päättymisen jälkeen.

## 12. Sopimusrikkomusten seuraukset

12.1 Sopimusrikkomuksen seuraamuksia ovat sopimussakko ja sopimuksen purku. Näiden toimenpiteiden lisäksi loukatulla sopimusosapuolella on oikeus vaatia vahingonkorvausta kohdassa 13.1 mainitun mukaisesti.

### 12.2 Sopimussakko

12.2.1 Toimitussopimukseen perustuen, loukatulla sopimusosapuolella on oikeus saada korvausta toisen sopimusosapuolen sopimusrikkomuksen johdosta määrän, joka vastaa kahtakymmentä (20) prosenttia toimitus-sopimuksen kohteen kokonaiskauppahinnasta. Olennaisen tai

sopimuksen purkautumiseen johtavan sopimusrikkomuksen johdosta sopimusosapuolella on kuitenkin aina oikeus vaatia korvausta täysimääräisesti siltä osin kuin edellä mainittu määrä ei sitä kata.

12.2.2 Mikäli Asiakas rikkoo ohjelmiston käyttöehtojen kohdassa 2.2 mainittua edelleenluovutuskieltoa, on Toimittajalla oikeus vaatia asiakkaalta sopimusrikkomuksesta korvausta, jonka määrä vastaa Asiakkaan ohjelmistosta suorittamaa alkuperäistä kokonaishintaa kolminkertaisena.

### 12.3 Sopimuksen purkaminen

12.3.1 Sopimusosapuolilla on oikeus purkaa sopimus toisen sopimusosapuolen olennaisen sopimusrikkomuksen takia.

12.3.2 Sopimusosapuolilla on oikeus purkaa sopimus toisen sopimusosapuolen sopimusrikkomuksen takia, mikäli sopimusosapuoli ei ole lopettanut sopimusrikkomustaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun on vastaanottanut sopimusrikkomusta koskevan kirjallisen huomautuksen.

12.3.3 Mikäli sopimusten päävelvoitteiden suorittaminen on kesken, sopimus voidaan purkaa, jos toinen sopimusosapuoli lopettaa liiketoimintansa, asetetaan konkurssiin tai selvitystilaan, lakkauttaa maksunsa tai hakee velkojilta akordia tai jättää tuomioistuimelle yrityssaneerausta koskevan hakemuksensa. Sopimus voidaan purkaa myös, mikäli toisen sopimusosapuolen omistussuhteissa tapahtuu merkittävä muutos esimerkiksi fuusion, jakautumisen tai yritysstoston takia ja omistussuhteiden muutosten johdosta toinen sopimusosapuoli katsoo uuden omistajatahon olevan kilpailija tai muutoin asiakkaaksi tai Toimittajaksi sopimaton taho.

12.3.4 Sopimusosapuolilla on oikeus purkaa sopimus, mikäli sopimuksen täyttäminen on kohdassa 10. tarkoitetun ylivoimaisen esteen johdosta käynyt mahdottomaksi tai sopimuksen täyttäminen on mainitun syyn johdosta viivästynyt tai tulee viivästyneen enemmän kuin neljä (4) kuukautta.

## 13. Vastuu vahingosta ja vastuun rajoitus

13.1 Toimittaja vastaa ohjelmiston tai siihen liittyvän käyttötuen, ylläpidon, konsultoinnin tai koulutuksen Asiakkaalle aiheuttamista välittömistä ja todistetuista vahingoista enintään sopimuksen kohteena olevan Ohjelmiston kauppahinnan määrään saakka. Postituspalvelun aiheuttamista vahingoista Toimittaja vastaa enintään virheellisen postituspalvelun kohteen palvelumaksun määrään saakka.

13.2 Toimittaja ei vastaa ohjelmiston, käyttötuen, ylläpidon, konsultoinnin tai koulutuksen Ohjelmiston toimintaympäristölle tai muille laitteille aiheuttamista vahingoista. Toimittaja ei vastaa välillisistä vahingoista eikä Asiakkaan tuotannon tai liikevaihdon keskeytymisestä aiheutuneista ansionmenetyksistä, saamatta jääneestä liikevoitosta taikka muusta vaikeasti ennakoitavasta vahingosta.

13.3 Toimittaja ei vastaa Asiakkaan toimintaympäristössä tapahtuneista Asiakkaan itsensä tai kolmannen tahon tekemien muutosten ja uudistusten aiheuttamista mahdollisista ohjelmiston toimintavirheistä tai niiden aiheuttamista välittömistä taikka välillisistä vahingoista.

13.4 Valmishojelmien osalta Toimittajan vastuu rajoittuu kaikissa tilanteissa Asiakkaan maksamaan yksittäisen valmishojelman ohjelmistokappaleen hintaan tai sen osuuteen kokonaiskauppahinnasta, kuitenkin enintään tuhannenviiden-sadan (1.500) euron määrään saakka.

## 14. Reklamaatiot

14.1 Kaikki sopimusosapuolten toisilleen lähettämät reklamaatiot, ilmoitukset ja tiedonannot on toimitettava kirjallisina postin, telekopion tai sähköpostin välityksellä hankintasopimuksesta ilmeneviin tai osapuolen ilmoittamiin yhteystietoihin osoitettuna.

14.2 Sähköpostitse lähetetty reklamaatio tai muu tiedonanto katsotaan vastaanotetuksi, kun vastaanottava sopimusosapuoli on lähettänyt kuittausilmoituksen sähköpostin saapumisesta lähettäneelle sopimusosapuolelle. Sopimusosapuolen on ilman aiheutonta viivytystä lähetettävä ilmoitus sähköpostin vastaanottamisesta lähettäneelle sopimusosapuolelle. Kuittausilmoitus tulee lähettää ensisijaisesti lähettäneen sopimusosapuolen sähköpostiosoitteeseen tai toissijaisesti telekopion välityksellä.

14.3 Asiakkaan tulee viipymättä, kuitenkin viimeistään kahdeksan (8) päivän kuluessa, ohjelmistossa tai palvelussa olevan virheen tai puutteen havaitsemisesta, kirjallisesti ilmoittaa virheistä tai puutteista Toimittajalle. Mikäli virhe tai puute on olennaisesti toimintaa haittaava, tulee Toimittajan ilman aiheutonta viivytystä ryhtyä toimiin virheiden tai puutteiden korjaamiseksi. Olennaiseksi toimintaa haittaavaksi katsotaan virhe tai puute silloin kun sitä ei voida kiertää ilman kohtuutonta haittaa Asiakkaalle.

## 15. Sovellettava laki ja erimielisyydet

15.1 Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

15.2 Mikäli sopimusehtojen noudattamisessa syntyy sopimusosapuolten välillä erimielisyyttä, pyritään ne ratkaisemaan ensisijaisesti neuvotteluteitse.

15.3 Mikäli neuvottelut eivät kuukauden kuluessa johda tulokseen, asianomaisesta sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet voidaan ratkaista Toimittajan kotipaikan yleisessä tuomioistuimessa.

## 16. Muut ehdot

16.1 Toimittajalla on yksinomainen oikeus kehittää ja muuttaa ohjelmistoa ja siihen liittyviä suojaus-, huolto-, päivitys- ja muita menetelmiä parhaaksi katsomallaan tavalla.

16.2 Kaikki muutokset, lisäykset ja päivitykset sopimuksiin ja niiden liitteisiin on tehtävä kirjallisesti ja ne tulevat sitoviksi, kun molemmat sopimusosapuolet ovat ne allekirjoittaneet. tai hyväksyneet ne muun yhteisesti noudatetun käytännön mukaisesti.

16.3 Mahdollisessa ristiriitatilanteessa etusija annetaan liitteelle, joka on päiväykseltään myöhäisempi. Alkuperäisiä sopimukseen allekirjoituksen yhteydessä liitettyjä asiakirjoja ei erikseen päivätä.

16.4 Sopimusosapuolilla ei ole oikeutta ilman toisen sopimusosapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta siirtää sopimuksia taikka sopimuksiin perustuvia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan kolmannelle. Siirto saatavan perimiseksi on kuitenkin sallittu.

16.5 Se, että sopimusosapuoli jättää jossakin tilanteessa käyttämättä sopimuksiin perustuvan oikeutensa, ei rajoita hänen oikeuttaan vedota sopimusehtoihin muissa vastaavissa tilanteissa.

## 17. Käyttötuen ja ylläpidon erikoisehdot

**Käyttötukeen ja ylläpitoon sovelletaan edellä olevien yleisten sopimusehtojen lisäksi seuraavia, pelkästään käyttötukea ja ylläpitoa koskevia erikoisehtoja**

### 17.1 Yleistä

17.1.1 Käyttötuen ja ylläpidon sisältö ja ehdot määräytyvät kohtien 17.2 ja 17.3 mukaisesti, ellei Asiakkaan mahdollisesti valitsemassa ylläpidon laajuus- ja kiireellisyysluokituksessa ole nimenomaisesti toisin sovittu.

### 17.2

### 17.3 Käyttötuen sisältö

17.2.1 Käyttötuki kattaa sen voimassaolon ajan, ohjelmistojen käyttöä koskevaa ja ongelmatilanteiden selvittelyä varten tapahtuvaa, puhelimen, sähköpostin, tietoliikenneyhteyden tai telekopion välityksellä annettavaa tukea normaalina työaikana (arkisin klo 9.00-16.00). Toimittajalla on oikeus rajoittaa Käyttötuen saatavuutta henkilöstön yleisenä kesälomakaudena (heinäkuu). Käyttötuki kattaa myös käyttöoikeuden Toimittajan kulloinkin mahdollisesti tarjoamiin internet-käyttötukipalveluihin.

17.2.2 Osapuolet toteavat yksimielisesti, että sähköposti on ensisijainen ja puhelin toissijainen käyttötuen yhteydenpitoväline. Käyttötuen osalta Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Toimittajan ilmoittamaan puhelintuen numeroon. Toimittajan muut puhelinnumerot eivät tarjoa käyttötukea. Puhelintuella ei ole mahdollisuus ottaa vastaan Asiakkaan soittopyyntöjä.

17.2.3 Käyttötuki käsittää ohjelmahuollon sekä ohjelmiston mahdolliset väliversiot. Käyttötuki ei sisällä käyttöönotto- tai muuta koulutusta.

17.2.4 Käyttötuki ei sisällä Asiakaskohtaista ohjelmistöraätälöintiä, ohjelmiston asentamista Asiakkaan toimintaympäristöön, uusia päivitysversioita eikä uuden päivitysversion käyttöönottoon liittyvää työtä. Käyttötukeen ei sisälly puhelimen, tietoliikenneyhteyden, sähköpostin tai telekopion välityksellä annettu ohjelmiston käyttäjäkoulutus taikka Asiakkaan liiketoiminnan konsultointi.

17.2.5 Ylläpito ei sisällä Asiakkaan itsensä tai kolmannen tahon muuttamille tietokannoille tehtäviä korjaustoimia eikä Asiakkaan tiloissa tapahtuvaa työtä. Tällaisesta työstä veloitetaan Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

### 17.4 Käyttötuen ehdot

17.3.1 Sopimuksen kohteena oleva käyttötuki on toimipaikkakohtainen. Asiakkaan käyttötuen toimipaikka ja yhteyshenkilöt ilmenevät sopimuksesta. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää eikä kohdistaa Toimittajan käyttötukipalvelua muuhun kuin sopimuksesta ilmenevään toimipaikkaan ilman Toimittajan nimenomaista suostumusta.

17.3.2 Asiakkaan tulee ilmoittaa kirjallisesti joko postin, sähköpostin tai telekopion välityksellä ohjelman antamat virheilmoitukset taikka miten virhe muutoin ilmenee sekä muut korjauksessa tarvittavat tiedot.

17.3.3 Mahdollisen ohjelmavirheen selvitystyö aloitetaan Toimittajan taholta viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun Asiakkaan virheilmoitus ja muut selvityksessä tarvittavat tiedot on vastaanotettu. Mikäli kyseessä oleva virhe on olennaisesti toimintaa haittaava, Toimittaja aloittaa virheen korjaustyöt ilman aiheetonta viivytystä. Olennaiseksi toimintaa haittaavaksi katsotaan virhe tai puute silloin, kun sitä ei voida kiertää ilman kohtuutonta haittaa Asiakkaalle.

17.3.4 Mikäli virhe ei ole olennaisesti toimintaa haittaava, Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle tiedot siitä, kuinka virhe voidaan kiertää tai välttää.

17.3.5 Asiakkaan tiloissa suoritettavasta käyttötuesta veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaan.

17.3.6 Toimittajalla on oikeus pidättyä kääytötuesta, mikäli asiakkaalla on erääntyneitä maksusuorituksia Toimittajalle. Erääntyneiden maksujen tulee kohdistua ohjelmistoon tai siihen liittyvään koulutukseen, käyttötukeen, neuvontaan tai muuhun vastaavaan tukipalveluun.

17.3.7 Mikäli Asiakas irtisanoo käyttötukisopimuksen tai asiakkaasta aiheutuvasta syystä käyttötukisopimus puretaan, Toimittajalla ei ole velvollisuutta solmia uutta käyttötukisopimusta, vaan tukipalvelun hinta ja toimitusehdot määräytyvät kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

#### 17.5 Käyttötuen hinta ja maksuehdot

17.4.1 Käyttötuen hinta muodostuu Asiakkaan hankkiman ohjelmiston, ohjelmistokappaleiden ja käyttöoikeuksien määrän sekä mahdollisen prioriteetti luokituksen mukaisesti.

17.4.2 Mikäli Asiakkaalla on voimassa oleva Käyttötukisopimus Toimittajan kanssa, tulevat tämän sopimuksen voimaantulon jälkeen Asiakkaan Toimittajalta tilaamat uudet ohjelmistot automaattisesti ylläpidon piiriin toimitusajankohdasta lukien. Käyttötuen hinta tarkistetaan tällöin uutta ohjelmien kokonaistilannetta vastaavaksi.

17.4.3 Toimittajalla on oikeus muuttaa käyttötuen hintaa ilmoittamalla siitä kirjallisesti Asiakkaalle vähintään kaksi (2) kuukautta ennen uuden sopimusvuoden alkua.

#### 17.6 Käyttötuen alkaminen, voimassaolo ja sen irtisanominen

17.5.1 Ohjelman käyttötuki alkaa ohjelman toimitusajankohdasta tai sopimuksen voimaantulosta lukien sen mukaan, kumpi ajankohta on myöhäisempi.

17.5.2 Varsinainen sopimusvuosi alkaa toimituskuukautta tai ylläpitosopimuksen voimaantulokuukautta seuraavan kuukauden alusta lukien sen mukaan, kumpi ajankohta on myöhäisempi. Tämän jälkeen sopimusvuosi on kalenterivuosi.

17.5.3 Käyttötuki jatkuu ilman kirjallista irtisanomista tai sopimuksen purkamista aina seuraavan sopimusvuoden eteenpäin.

17.5.4 Asiakkaan irtisanomisaika on vähintään kolme (3) kuukautta ennen uuden sopimusvuoden alkamista. Toimittajan irtisanomisaika on vähintään kuusi (6) kuukautta ennen uuden sopimusvuoden alkamista.

17.5.5 Mikäli Asiakas ei hyväksy kohdan 5.1 mukaista lisämaksua, tulee Asiakkaan kirjallisesti irtisanoa käyttötuki neljäntoista (14) päivän kuluessa Toimittajan ilmoituksen vastaanottamisesta lukien. Ellei Asiakas ole suorittanut irtisanomista mainitussa ajassa, katsotaan Asiakkaan hyväksyneen lisämaksut itseään sitovaksi. Tällöin käyttötuki jatkuu normaalisti.

#### 17.7 Käyttötuen purkaminen

17.6.1 Ylläpitopalvelu voidaan purkaa kohdassa 12.3 mainituilla perusteilla.

17.6.2 Toimittajan ylläpitoon liittyvät velvollisuudet päättyvät välittömästi käyttötuen purkautuessa.

17.6.3 Käyttötuen päättyessä sopimusvuodelle mahdollisesti jo suoritettuja maksuja ei hyvitetä Asiakkaalle takaisin.

### 18. Päivityssopimuksen erityisehdot

***Päivityssopimukseen sovelletaan edellä olevien yleisten sopimusehtojen lisäksi seuraavia, pelkästään päivityssopimusta koskevia erikoisehtoja***

#### 18.1 Päivityssopimuksen sisältö

18.1.1 Päivityssopimus kattaa kaikki sopimuskauden aikana ilmestyvät päivitysversiot ja mahdolliset väli-versiot. Päivitykset kohdistetaan Asiakkaalle toimitettuihin ohjelmistoihin/ lisensseihin päivityssopimuksessa määritellyn mukaisesti.

18.1.2 Päivityssopimus ei sisällä käyttöönotto- tai muita koulutusta. Päivityssopimus ei sisällä Asiakaskohtaista ohjelmistoräätälöintiä, ohjelmiston asentamista Asiakkaan toimintaympäristöön eikä uuden päivitysversion käyttöönottoon liittyvää työtä. Päivityssopimukseen ei sisälly puhelimen, tietoliikenneyhteyden, sähköpostin tai telekopion välityksellä annettu ohjelmiston käyttäjäkoulutus taikka Asiakkaan liiketoiminnan konsultointi.

18.1.3 Päivityssopimus ei sisällä Asiakkaan itsensä tai kolmannen tahon muuttamille tietokannoille tehtäviä korjaustoimia eikä Asiakkaan tiloissa tapahtuvaa työtä. Tällaisesta työstä veloitetaan Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

#### 18.2 Päivityssopimuksen ehdot

18.2.1 Sopimuksen kohteena oleva päivityssopimus on toimipaikkakohtainen. Asiakkaan päivityssopimuksen toimipaikka ja yhteyshenkilöt ilmenevät päivityssopimuksesta. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää eikä kohdistaa Toimittajan päivityssopimusta muuhun kuin päivityssopimuksesta ilmenevään toimipaikkaan ilman Toimittajan nimenomaista suostumusta.

18.2.2 Päivityssopimus on saatavilla ainoastaan kulloinkin viimeisimpään ohjelmistoversioon.

18.2.3 Päivityssopimuksen voi hankkia ainoastaan uuden ohjelmistokappaleen tai ohjelmapäivityksen hankinnan yhteydessä.

18.2.4 Mikäli Asiakkaalla on käytössään ohjelmistosta verkkolisenssi / verkkolisenssejä, päivityssopimus on



hankittava kaikkiin Asiakkaan olemassa oleviin verkkolisensseihin.

18.2.5 Mikäli Asiakas irtisanoo päivityssopimuksen tai asiakkaasta aiheutuvasta syystä päivityssopimus puretaan, Toimittajalla ei ole velvollisuutta solmia uutta päivityssopimusta, vaan väli- ja päivitysversioiden hinta ja toimitusehdot määräytyvät kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

### 18.3 Päivityssopimuksen hinta ja maksuehdot

18.3.1 Ylläpidon hinta muodostuu Asiakkaan hankkiman ohjelmiston, ohjelmistokappaleiden ja käyttöoikeuksien määrän mukaisesti.

18.3.2 Mikäli Asiakkaalla on voimassa oleva päivityssopimus Toimittajan kanssa ja hän haluaa lisätä uusia ohjelmistokappaleita päivityssopimuksen piiriin kesken sopimuskautta, hinta lasketaan olemassa olevan sopimuksen sopimuskauden alkuun saakka vuosimaksuun suhteutetulla kuukausimaksulla. Tämän jälkeen Asiakkaan kaikki päivityssopimuksen piiriin kuuluvilla lisensseillä on sama päivityssopimuskausi. Päivityssopimuksen kokonaishinta tarkistetaan tällöin uutta ohjelmien kokonaistilannetta vastaavaksi.

18.4.3 Toimittajalla on oikeus muuttaa ylläpidon hintaa ilmoittamalla siitä kirjallisesti Asiakkaalle vähintään kaksi (2) kuukautta ennen uuden sopimusvuoden alkua.

### 18.4 Päivityssopimuksen alkaminen, voimassaolo ja sen irtisanominen

18.4.1 Ohjelman päivityssopimuskausi alkaa ohjelman toimitusajankohdasta tai päivityssopimuksen voimaantulosta lukien sen mukaan, kumpi ajankohta on myöhäisempi.

18.4.2 Päivityssopimuskauden pituus on 12kk sopimuksen alkamisajankohdasta lähtien.

18.4.3 Päivityssopimus jatkuu ilman irtisanomista tai sopimuksen purkamista aina seuraavan sopimuskauden eteenpäin.

18.4.4 Asiakkaan irtisanomisaika on vähintään yksi (1) kuukausi ennen uuden sopimuskauden alkamista. Toimittajan irtisanomisaika on vähintään kuusi (3) kuukautta ennen uuden sopimuskauden alkamista.

18.4.5 Asiakkaalle toimitetaan lasku seuraavasta sopimuskaudesta 60 pv ennen uuden sopimuskauden alkua. Mikäli Asiakas haluaa irtisanoa sopimuksen, hänen on irtisanottava sopimus 30 pv kuluessa laskun päiväyksestä. Muussa tapauksessa sopimus katsotaan uusituksi ja päivityssopimuspalvelu jatkuu normaalisti.

### 18.5 Päivityssopimuksen purkaminen

18.5.1 Päivityssopimus voidaan purkaa kohdassa 12.3 mainituilla perusteilla.

18.5.2 Toimittajan päivityssopimukseen liittyvät velvollisuudet päättyvät välittömästi päivityssopimuksen purkautuessa.

18.5.3 Päivityssopimuksen päättyessä sopimuskaudelle mahdollisesti jo suoritettuja maksuja ei hyvitetä Asiakkaalle takaisin.