

IT2018 EOY – ERITYISEHTOJA OHJELMISTOJEN YLLÄPITOPALVELUISTA

1 SOVELTAMINEN

- 1.1 Näitä erityisehtoja sovelletaan ohjelmistojen ylläpitopalveluihin.
- 1.2 Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan IT2018 YSE yleisiä sopimusehtoja. Jos nämä erityisehdot ja IT2018 YSE yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

2 MÄÄRITELMÄT

- 2.1 **Ohjelmiston uusi versio** tarkoittaa uusilla toiminnallisilla piirteillä laajennettua ohjelmistoa.
- 2.2 **Ohjelmistopäivitys** tarkoittaa useita asiakkaita varten tehtyä ohjelmiston version muutosta, jolla korjataan yleisesti tunnettuja virheitä. Ohjelmistopäivitys voi sisältää myös uusia toiminnallisia piirteitä.
- 2.3 Ohjelmistossa on virhe, jos ohjelmisto ei toimi olennaiselta osin, kuten määräyksissä on esitetty, tai ei muutoin vastaa sitä, mistä sopijapuolet ovat kirjallisesti sopineet.

3 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 3.1 Toimittaja vastaa siitä, että (a) ylläpitopalvelun tekee ohjelmistoon perehtynyt henkilöstö ja (b) ylläpitopalvelu tehdään sopimuksen mukaisesti sovituissa aikataulussa huolellisesti ja ylläpitopalvelun edellyttämällä ammattitaidolla.
- 3.2 Ylläpitopalvelut tehdään toimittajan työmenetelmien mukaisesti.
- 3.3 Toimittajan on dokumentoitava ylläpitopalvelun yhteydessä tekemänsä toimenpiteet asianmukaisesti ja asiakkaan pyytäessä yksilöitävä tekemänsä toimenpiteet.
- 3.4 Jos kirjallisesti on sovittu, että ylläpitopalvelu tehdään kokonaan tai osittain etätoimenpiteinä, toimittaja huolehtii omalta osaltaan ja kustannuksellaan siitä, että sillä on etätoimenpiteiden edellyttämät tietoliikenneyhteydet, laitteet, ohjelmistot ja tietoturva.
- 3.5 Asiakkaan ylläpitopalveluihin liittyviä yhteydenottoja varten toimittajan on ilmoitettava asiakkaalle kirjallisesti yhteystietonsa, muut yhteystietonsa sekä näiden muutokset.

4 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 4.1 Asiakkaan on huolehdittava siitä, että ylläpitopalvelua tekevät henkilöt pääsevät sovittuja ohjeita ja määräyksiä noudattaen käyttämään asiakkaan laitteita ja ohjelmia ylläpitopalvelun tekemiseksi. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan on annettava ohjelmistojen koskevat hallussaan olevat käyttöohjeet ja muu dokumentaatio toimittajan käyttöön ylläpitopalvelun tekemiseksi.
- 4.2 Asiakkaan on toimittajan pyynnöstä luovutettava veloitusetta toimittajan käyttöön sellaiset asiakkaan hallussa olevat tilat, tietovälineet ja muut laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön liittyvät tarvikkeet ja tiedot, jotka toimittaja perustellusti tarvitsee ylläpitopalvelun tekemiseen.

- 4.3** Virheilmoituksen yhteydessä asiakkaan on ilmoitettava ja ylläpitopalvelua tehtäessä pyydettyä osoitettava tai kuvattava, miten virhe ilmenee. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan edustajan on oltava tavoitettavissa ylläpitopalvelua tehtäessä.
- 4.4** Jos kirjallisesti on sovittu, että ylläpitopalvelu tehdään kokonaan tai osittain etätoimenpiteinä, asiakas huolehtii omalta osaltaan ja kustannuksellaan siitä, että sillä on etätoimenpiteiden edellyttämät tietoliikenneyhteydet, laitteet, ohjelmistot ja tietoturva.
- 4.5** Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas vastaa ohjelmistopäivitysten sekä uusien ohjelmistoversioiden asentamisesta käyttöympäristöönsä.
- 4.6** Ylläpitopalveluihin liittyvissä asioissa toimittajaan ottaa yhteyttä sopimuksessa tai muuten kirjallisesti nimetty asiakkaan yhteyshenkilö.

5 YLLÄPIDON KOHDE JA IMMATERIAALIOIKEUDET

- 5.1** Sopijapuolet määrittelevät ylläpitopalvelun kohteen kirjallisesti. Näissä erityisehdoissa ylläpitopalvelun kohdetta kutsutaan ohjelmistoksi.
- 5.2** Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, ohjelmiston uusien versioiden, ohjelmistopäivitysten ja muiden ohjelmiston muutosten immateriaalioikeudet kuuluvat sille, jolle ohjelmiston immateriaalioikeudet kuuluvat ja käyttöoikeus määräytyy kyseiseen ohjelmistoon sovellettavien sopijapuolten sopimien alkuperäisten käyttöoikeusehtojen mukaisesti.

6 YLLÄPITOPALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUTASOT

- 6.1** Sopijapuolet sopivat kirjallisesti ylläpitopalvelun sisällön sekä palvelutason ja mahdolliset palvelutasosta poikkeamisesta aiheutuvat seuraamukset. Ellei ylläpitopalvelun sisällöstä ja palvelutasosta ole lainkaan sovittu, noudatetaan ensisijaisesti toimittajan ja toissijaisesti valmistajan kulloinkin voimassa olevia ylläpitoehtoja.
- 6.2** Ohjelmiston virheen korjaaminen voi tapahtua myös kiertämällä virhe tai toimittamalla asiakkaalle kirjalliset ohjeet, joilla virhe kierretään, jos tämä voi tapahtua ilman lisäkustannuksia ja olennaista haittaa asiakkaalle, taikka toimittamalla asiakkaalle ohjelmistopäivitys, jolla virhe korjataan tai kierretään.
- 6.3** Toistuvaismaksua vastaan annettava ylläpito ei kata ohjelmiston muutoksia eikä sellaisen virheen korjaamista, joka on aiheutunut (a) sopimuksen tai toimittajan antamien kirjallisten ohjeiden vastaisesta käytöstä, (b) muun kuin toimittajan tuotteesta tai (c) asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemästä muutoksesta tai korjauksesta.
- 6.4** Jos todetaan, ettei asiakkaan ilmoittaman virheen korjaaminen kuulu toistuvaismaksun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa virheen etsimisestä ja paikallistamisesta sovittujen veloituserusteiden mukaisesti. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa asiakasta sellaisesta toistuvaismaksun piiriin kulumattoman virheen korjaamisesta, josta on sovittu.
- 6.5** Jos toimittaja toimittaa asiakkaalle ohjelmistomuutoksen, toimittajan on samalla toimitettava asiakkaalle kyseistä muutosta vastaavat muutokset ohjelmistoon liittyvään dokumentaatioon.

7 VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

- 7.1** Määräajaksi sovittu ylläpitopalvelua koskeva sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen.
- 7.2** Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva ylläpitopalvelua koskeva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään asiakkaan puolelta 3 kuukauden ja toimittajan puolelta 6 kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.
- 7.3** Jos asiakas on hankkinut käyttöoikeuden ohjelmistoon toimittajalta, ylläpitopalvelua koskeva sopimus päättyy kuitenkin ilman erillistä irtisanomista viimeistään samanaikaisesti, kun käyttöoikeus päättyy.
- 7.4** Jos asiakas on maksanut tiettyä ajanjaksoa koskevan ylläpitopalvelumaksun etukäteen ja sopimus päättyy ennakkomaksusta muusta kuin asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakkaalla on oikeus saada palautuksena toteutumatta jäävää ajanjaksoa vastaava hyvitys etukäteen suorittamastaan maksusta.

8 MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ

- 8.1** Sopimuksen päättyessä toimittajalla on velvollisuus kohtuudella myötävaikuttaa ylläpitopalveluiden toimituksen siirtoon toiselle toimittajalle. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, myötävaikutusvelvollisuus päättyy, kun 3 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä. Toimittajan myötävaikutusvelvollisuuteen liittyvissä palveluissa noudatetaan sovittuja veloitusperusteita.
- 8.2** Toimittajalla ei ole kohdassa 8.1 tarkoitettua myötävaikutusvelvollisuutta, jos sopimus päättyy asiakkaan olennaisesta sopimusrikkomuksesta. Toimittajalla on kuitenkin kohdassa 8.1 tarkoitettu myötävaikutusvelvollisuus myös edellä tässä kohdassa 8.2 tarkoitettussa tilanteessa, jos asiakas suorittaa erääntyneet maksunsa toimittajalle ja asettaa hyväksyttävän vakuuden tulevien maksujen suorittamisesta.