

## EOY – ERITYISEHTOJA OHJELMISTOJEN YLLÄPITOPALVELUISTA

**1. SOVELTAMINEN**

- 1.1 Näitä sopimusehtoja sovelletaan toistaiseksi tai määräjäksi tehtyyn sopimukseen tietotekniikka-alan ohjelmistojen ylläpitopalveluihin ja ne täydentävät IT2000 YSE yleisiä sopimusehtoja. Mikäli nämä erityisehdot ja IT2000 YSE yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan näitä erityisehtoja.
- 1.2 Ylläpitopalvelun kohteena kulloinkin olevat ohjelmistot on yksilöity sopimuksessa.
- 1.3 Ohjelmiston uusi versio tarkoittaa Suomessa julkaistua uusilla toiminnallisilla piirteillä laajennettua ohjelmistoa. Ohjelmistopäivitys tarkoittaa Suomessa julkaistua ja useita asiakkaita varten tehtyä ohjelmiston version muutosta, jolla korjataan yleisesti tunnettuja virheitä. Ohjelmistopäivitys voi sisältää myös uusia toiminnallisia piirteitä.
- 1.4 Ohjelmiston virheeksi katsotaan se, että ohjelmisto käytettäessä sitä toimittajan määrittämässä käyttöympäristössä toimii oleellisilta osin toisin kuin määräyksissä, kuvauksessa tai käsikirjassa on esitetty.
- 1.5 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, ylläpidon kohteena olevan ohjelmiston uusien versioiden, ohjelmistopäivitysten ja muiden muutosten tekijänoikeus kuuluu sille, jolle ylläpidon kohteena olevan ohjelmiston tekijänoikeus kuuluu, ja käyttöoikeus määräytyy kyseisen ohjelmiston käyttöoikeusehtojen mukaan.

**2. TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET**

- 2.1 Toimittaja vastaa siitä, että ylläpitopalvelut tekee ohjelmistoon perehtynyt henkilö sekä että ylläpitopalvelu tehdään sopimuksen mukaisella tavalla sovitussa aikataulussa huolellisesti ja palvelun edellyttämällä ammattitaidolla. Ylläpitopalvelut tehdään toimittajan työmenetelmien mukaisesti.
- 2.2 Toimittajan on dokumentoitava ylläpitopalvelun yhteydessä tekemänsä toimenpiteet asianmukaisesti ja asiakkaan pyytäessä yksilöitävä tekemänsä toimenpiteet.
- 2.3 Asiakkaan ylläpitopalveluihin liittyviä yhteydenottoja varten toimittajan on ilmoitettava kirjallisesti yhteystietonsa tai muut yhteystietonsa.

**3. ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET**

- 3.1 Asiakkaan on huolehdittava siitä, että ylläpitopalvelua tekevät henkilöt pääsevät sovituja ohjeita ja määräyksiä noudattaen käyttämään asiakkaan laitteita ja ohjelmia ylläpitopalvelun tekemiseksi. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan on annettava ohjelmistoja koskevat hallussaan olevat ohjeet ja muut vastaavat asiakirjat toimittajan käyttöön ylläpitopalvelun tekemiseksi.
- 3.2 Asiakkaan on luovutettava veloituksetta toimittajan käyttöön ylläpitopalvelussa tarvittavat tilat, tietovälineet ja muut laitteiden ja ohjelmistojen käyttämiseen liittyvät tarvikkeet.
- 3.3 Virheilmoituksen yhteydessä asiakkaan on ilmoitettava ja ylläpitopalvelua tehtäessä pyydettyä osoitettava, miten virhe ilmenee. Toimittajan niin pyytäessä asiakkaan edustajan on oltava tavoitettavissa ylläpitopalvelua tehtäessä.
- 3.4 Mikäli kirjallisesti on sovittu, että ylläpitopalvelu tehdään kokonaan tai osittain etätoimenpiteinä, asiakkaan on hankittava ja ylläpidettävä kustannuksellaan ylläpitopalvelun edellyttämä tietoliikenneyhteys. Kumpikin sopijapuoli huolehtii omalta osaltaan siitä, että sillä on etäoperointiyhteyden edellyttämät laitteet, ohjelmistot ja tietoturva.
- 3.5 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas vastaa ohjelmistokorjausten ja -päivitysten sekä uusien ohjelmistoversioiden asentamisesta käyttöympäristöönsä.
- 3.6 Ylläpitopalveluihin liittyvissä asioissa toimittajaan ottaa yhteyttä sopimuksessa tai muuten kirjallisesti nimetty asiakkaan yhteysthenkilö.

**4. YLLÄPITOPALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUTASOT**

- 4.1 Ylläpitopalvelun sisältö ja palvelutasot määritellään erikseen tässä sopimuksessa. Ellei ylläpitopalvelun sisältöä ja palvelutasoja ole määritelty tässä sopimuksessa, noudatetaan toimittajan tai valmistajan voimassa olevia ylläpitoehtoja.
- 4.2 Ohjelmiston virheen korjaaminen voi tapahtua myös kiertämällä virhe tai toimittamalla asiakkaalle kirjalliset ohjeet, joilla virhe kierretään, mikäli tämä voi tapahtua ilman lisäkustannuksia ja oleellista haittaa asiakkaalle, taikka toimittamalla asiakkaalle ohjelmistopäivitys, jolla virhe korjataan tai kierretään.
- 4.3 Toistuvaismaksua vastaan annettava ylläpito ei kata ohjelmiston muutoksia eikä sellaisen virheen korjaamista, joka on aiheutunut sopimuksen tai toimittajan anta-

mien ohjeiden vastaisesta käytöstä taikka muun kuin toimittajan tuotteesta tai muun kuin toimittajan tekemästä muutoksesta tai korjauksesta. Mikäli todetaan, ettei asiakkaan ilmoittaman virheen korjaaminen kuulu toistuvaismaksun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa virheen etsimisestä ja paikallistamisesta voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa asiakasta sellaisesta toistuvaismaksun piiriin kuulumattoman virheen korjaamisesta, jonka tekemisestä on sovittu.

- 4.4 Mikäli toimittaja toimittaa asiakkaalle ohjelmistomuutoksen, toimittajan on samalla toimitettava asiakkaalle kyseistä muutosta vastaavat muutokset ohjelmistoon liittyvään ohjeaineistoon.

## 5. HINNAT, MAKSUT JA NIIDEN MUUTOKSET

- 5.1 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja laskuttaa toistuvaismaksuina laskutettavat ylläpitopalvelut kuukausittain etukäteen ja muut maksut kuukausittain jälkikäteen.
- 5.2 Toimittajalla on oikeus veloittaa ylläpitopalvelun edellyttämän yli 30 kilometrin pituisen edestakaisen matkan osalta matka-ajasta puolet sovitusta tuntihinnasta. Mikäli edestakainen matka on enintään 30 kilometriä, matka-aikaa ei veloiteta. Lisäksi toimittajalla on oikeus veloittaa ohjelmistokorjausten ja -päivitysten sekä uusien ohjelmistoversioiden media- ja muut toimituskulut voimassa olevan hinnastonsa mukaan.
- 5.3 Mikäli ylläpitopalvelu tehdään asiakkaan tilauksesta toimittajan normaalin työajan ulkopuolella, toimittajalla on oikeus veloittaa voimassa olevan hinnastonsa mukaiset lisät.

- 5.4 Toimittaja veloittaa asiakkaan tilaamat, toistuvaismaksuun kuulumattomat muutokset ja työt sovittujen veloituserusteiden tai voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.
- 5.5 Toimittajalla on oikeus veloittaa lisäkustannukset, jotka aiheutuvat asiakkaan antamista vääristä tiedoista tai muusta asiakkaasta johtuvasta syystä.

## 6. VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

- 6.1 Määräajaksi sovittu ylläpitopalvelua koskeva sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen.
- 6.2 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva ylläpitopalvelua koskeva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään asiakkaan puolelta kolmen (3) kuukauden ja toimittajan puolelta kuuden (6) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisaika laskeaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.
- 6.3 Mikäli asiakas on hankkinut käyttöoikeuden ohjelmistoon toimittajalta, ylläpitopalvelua koskeva sopimus päättyy kuitenkin ilman erillistä irtisanomista viimeistään samanaikaisesti, kun käyttöoikeus päättyy. Jos ylläpitopalvelua koskeva sopimus päättyy ennakkoaikaisesti edellä mainitusta syystä ja tämä johtuu toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta, sopimusrikkomukseen syyllistynyt sopijapuoli on velvollinen korvaamaan sopimuksen ennakkoaikaisesta päättymisestä aiheutuneen vahingon.
- 6.4 Mikäli asiakas on maksanut tiettyä ajanjaksoa koskevan ylläpitopalvelumaksun etukäteen ja sopimus päättyy ennakkoaikaisesti muusta kuin asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakkaalla on oikeus saada palautuksena toteutumatta jäävää ajanjaksoa vastaava hyvitys etukäteen suorittamastaan maksusta.