



YLEINEN PALVELUKUVAUS JA TOIMITUSEHDOT

1 PALVELUN SISÄLTÖ

- 1.1. Tämän Sopimuksen mukainen Palvelu sisältää Asiakkaalle tarjottavan varmuuskopiointipalvelun, dokumentinhallintapalvelun, tietovarastointipalvelun tai muun Toimittajan toimesta tarjottavan palvelun. Toimitettava palvelu voi sisältää Toimittajan tai kolmannen osapuolen ohjelmistojen käyttöoikeuslisenssejä sekä näiden Toimittajan toimesta tehtäviä ylläpito- ja/tai päivityspalveluja. Toimitettavan palvelun sisältö on kuvattu sopimuksen liitteessä Tarjous.
- 1.2. Asiakkaan saama Palvelu alkaa erikseen sovittavasta päivämäärästä ja mikäli tällaista päivää ei ole sovittu, viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua sopimuksen allekirjoittamisesta.
- 1.3. Palvelun käyttöön annetaan käyttäjätukea sähköpostitse sekä puhelinpalveluna tarjouksessa sekä Yhteystiedoissa kuvatuin tavoin. Lisäksi erikseen sovittavalla tavalla Asiakkaalla on mahdollisuus tilata Toimittajalta käyttökoulutuspalvelua.
- 1.4. Tämän Sopimuksen mukainen Palvelu annetaan suomen kielellä, elleivät Osapuolet erikseen toisin kirjallisesti sovi.
- 1.5. Palveluun ei kuulu erityisten tai ulkopuolisten asiantuntijapalveluiden käyttö taikka Asiakkaan vastuulla olevien seikkojen korjaus tai niistä aiheutuneet ylimääräiset toimet. Tällaisista veloitetään erillinen maksu hinnaston tai yleisten veloituseriaatteiden mukaisesti.
- 1.6. Palvelu on käytettävissä 24/7 lukuunottamatta Toimittajan asiakaspalvelua tai muuta henkilötyöllä toteutettavaa palvelua jolloin yleinen palveluaika on 9-17 arkiaikoina. Poikkeavista palveluajoista ja sisällöistä voidaan erikseen määrätä tarjouksessa. Toimittajalla on oikeus toteuttaa päivitys-, huolto- ym. vastaavia toimenpiteitä, joiden vuoksi palvelu joudutaan tilapäisesti keskeyttämään.
- 1.7. Huoltotoimenpiteet, joiden ajaksi Palvelu joudutaan keskeyttämään, pyritään tekemään sellaisina aikoina, joina tästä päivityskatkosta on mahdollisimman pieni haitta Asiakkaalle ja niistä

pyritään ilmoittamaan aina etukäteen. Palvelukatkoista ilmoitetaan pääasiallisesti sähköpostitse suoraan asiakkaan Yhteyshenkilölle.

2 TOIMITTAJAN VELVOLLISUUDET

- 2.1 Toimittaja vastaa siitä, että Palvelu ja Palvelun tuottamiseen käytettävä laitteisto vastaavat sovittua ja että Palvelu tuotetaan tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla ja sovittujen tavoitteiden mukaisesti.
- 2.2 Toimittaja vastaa tämän Sopimuksen mukaisista velvoitteistaan ja siitä, että sillä on riittävä määrä sopimuksen mukaista laitteistoa ja ammattitaitoista henkilökuntaa suorittamassa tämän Sopimuksen mukaista Palvelua.
- 2.3 Toimittaja vastaa siitä, että Asiakkaan tilaamat uudet Palvelun laajennukset ovat ilman aiheutonta viivytystä Asiakkaan käytettävissä.
- 2.4 Toimittaja sitoutuu myötävaikuttamaan siihen, että Palvelu tuotetaan Asiakkaan tarpeiden ja etujen mukaisesti ja että Palvelua kehitetään Toimittajan parhaaksi katsomalla tavalla. Toimittaja päivittää tarvittaessa käyttöohjeita ja toimittaa päivitettyt käyttöohjeet viipymättä Asiakkaan käytettäväksi.
- 2.5 Toimittaja vastaa siitä, että Palvelu toimitetaan lain ja viranomaismääräysten mukaisesti ja että Toimittajalla on voimassa lakisääteiset vakuutukset.
- 2.6 Toimittaja vastaa tietoturvan toteuttamisesta huolellisesti ja Palvelunkuvauksessa ilmoitetulla tavalla.

3 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

- 3.1 Asiakas sitoutuu myötävaikuttamaan Palvelun toteutumiseen sellaisten seikkojen osalta, jotka ovat hänen määrättävissään tai hallittavissaan.
- 3.2 Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan siitä, että Loppukäyttäjät noudattavat heille annettuja Ohjeita niihin tehtyine päivityksineen ja siitä, että

- Loppukäyttäjät saavat Palvelun toteuttamista varten riittävän koulutuksen.
- 3.3 Asiakas vastaa Loppukäyttäjien toiminnasta ja Käyttöprofiilien käyttöön annettavien tunnusten ja salasanojen huolellisesta säilyttämisestä sekä siitä, että ne eivät päädy kolmansien osapuolten käyttöön. Asiakas vastaa Loppukäyttäjien toiminnasta ja siitä, että nämä tarkistavat saamansa raportit sekä muut ilmoitukset tai virhetilanteet ja ilmoittavat niissä olevista mahdollisista puutteista tai virheistä.
- 3.4 Asiakas vastaa Asiakkaan ja Loppukäyttäjän määrittelemien Varmuuskopiopalvelun Turva-avaimien huolellisesta säilyttämisestä. Kukin yksittäinen Turva-avain on ainutlaatuinen eikä niitä voida uusintaa taikka muuttaa. Turva-avain on edellytys tallennettujen tietojen palauttamiselle. Ilman Turva-avainta Asiakkaalla tai Storage IT Oy:llä ei ole mahdollisuutta purkaa toimitetun tietosisällön suojausta eikä päästä tietosisältöön.
- 3.5 Asiakas vastaa tämän Palvelun käyttämiseen tarvittavien päätelaitteiden ja lähiverkkojensa toimivuudesta, käyttämiensä puhelin- ja internetoperaattorien sekä muiden palveluntarjoajien palvelun sopivuudesta Palvelun käyttöön ja tarvittavan yhteyden toimivuudesta. Asiakas vastaa Palvelua varten antamistaan tiedoista.
- 3.6 Asiakas vastaa järjestelmän asiakaskohtaisista määrittämisistä, kuten Varmuuskopiointipalvelun varmuuskopioitavien aineistojen määrittämisestä.
- 3.7 Asiakas on velvollinen seuraamaan Toimittajan toimittamien järjestelmien ja ohjelmistojen toimittamia sähköpostivalvontaraportteja sekä muita virhe- tai valvontailmoituksia. Ongelmatilanteen sattuessa Asiakas on velvollinen käynnistämään viipymättä työt tilanteen korjaamiseksi ja tarvittaessa olemaan yhteydessä Storage IT:n asiakaspalveluun, jotta palvelu saadaan takaisin palvelusopimuksen velvoittamaan kuntoon. Edellä kuvatut Asiakkaan velvollisuudet koskevat erityisesti Toimittajan Asiakkaalle toimittavia varmuuskopiointipalveluja ja mahdollisia tilanteita joissa Toimittajalla ei ole mahdollisuutta reagoida tarpeeksi nopeasti Varmuuskopiointipalvelun toimimattomuuteen.
- 3.8 Asiakas vastaa tämän Sopimuksen mukaisista maksusuorituksista Toimittajalle Sopimuksen mukaisella tavalla.

4 HINTA JA LASKUTUSKAUSI

- 4.1 Tämän Sopimuksen mukaisen palvelun hinta määräytyy sopimuksen liitteenä olevan tarjouksessa ilmoitetun hinnaston mukaan.
- 4.2 Varmuuskopiointi- ja muiden tietovarastointipalvelujen osalta laskutettavan kapasiteetin määränä pidetään kalenterikuukauden aikana enimmillään käytössä olleen käytetyn kapasiteettitilan määrää riippumatta siitä, poistetaanko tai lisätäänkö kapasiteettitilaa kesken kalenterikuukauden.

- 4.3 Dokumentinhallintapalvelun käyttöoikeus veloitetaan käyttäjäperusteisesti ja/tai ratkaisukohtaisesti ja mahdollisen tietovarastointi- ja/tai varmuuskopiointipalvelun mukaisesti tarjouksessa määritellyn hinnaston perusteella.
- 4.4 Palveluun liitettävien erikseen myytävien lisenssien käyttöoikeuksien ja näille erikseen tarjottavien päivitys- ja ylläpitopalvelujen hinnat määräytyvät sopimuksen liitteenä olevan tarjouksen hinnaston mukaisesti.
- 4.5 Palvelun määritelmän ulkopuolella mahdollisesti tehtävistä toimenpiteistä veloitetaan palkkio tarjouksen hinnastossa vahvistetun tunti- tai päiväveloituksen mukaan.
- 4.6 Palvelu laskutetaan neljännesvuosittain etukäteen erillistä Toimittajan lähettämää laskua vastaan, ellei Osapuolten välillä ole toisin kirjallisesti sovittu.
- 4.7 Mikäli Toimittajan laskua ei makseta eräpäivään mennessä, Toimittajalla on oikeus korkolain mukaiseen viivästyskorkoon. Mikäli Asiakas ei maksa laskua maksuhuomautuksesta huolimatta, Toimittajalla on oikeus keskeyttää sopimusvelvoitteensa täyttäminen ilman korvausvelvollisuutta. Keskeyttämisestä on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti etukäteen.
- 4.8 Asiakkaan on tehtävä laskutusta koskevat reklamaatiot kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa laskussa mainitun reklamaatioajan kuluessa.
- 4.9 Toimittajalla on oikeus tarkistaa ja muuttaa hintoja, hinnanmääräytymisperusteita sekä laskutusjaksoa ilmoittamalla tästä Asiakkaalle kuukautta (1 kk) ennen muutoksen voimaantuloa. Hintoja voidaan korottaa aikaisintaan vuoden kuluttua tämän Sopimuksen voimaantulosta ja korotusten tulee olla kohtuullisia ja perusteltuja ja korotus saa olla vuosittain enintään 10 %. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus kuukauden (1kk) irtisanomisajalla, mikäli asiakas ei hyväksy toimittajan tekemää muutosta.

5 IMMATERIAALIOIKEUDET

- 5.1 Palvelun kohteena olevien ohjelmistojen Immateriaalioikeudet kuuluvat Toimittajalle, Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle, eikä tällä sopimuksella luovuteta mitään osaa näistä oikeuksista toiselle, taikka muutoin muuteta Immateriaalioikeuksia.
- 5.2 Asiakkaalla on tämän Sopimuksen voimassaoloaikana käyttöoikeus Toimittajan ohjelmistoon palvelunkuvauksessa määritetyllä tavalla ja siinä laajuudessa kuin yksittäinen Käyttöprofiili sen sallii.
- 5.3 Tämän sopimuksen mukaisen Palvelun tuottamisen yhteydessä tehdyt keksinnöt sekä muut Immateriaalioikeudet kaikkine oikeuksineen säilyvät Toimittajalla.

- 5.4 Asiakas vastaa siitä, että Asiakkailla on lisenssi- ja käyttöoikeus kaikkiin niihin ohjelmiin, jotka se itse hankkii tai on hankkinut ennen Sopimuksen voimaantuloa ja joita Asiakas käyttää tämän Sopimuksen mukaisen Palvelun käyttöön.

6 SALASSAPITO

- 6.1 Osapuolet ovat velvollisia pitämään salassa kolmansilta osapuolilta kaikki toiminnallisiin, teknisiin tai taloudellisiin seikkoihin liittyvät yrityssalaisuudet ja/tai muut luottamukselliset tiedot, jotka liittyvät välittömästi tai välillisesti toiseen Osapuoleen tai sen toimintaan ja joita Osapuolet vastaanottavat toisiltaan Sopimuksen perusteella tai muuten saavat tietoonsa Sopimuksen voimassaoloaikana. Salassapitovelvollisuus tulee voimaan Sopimuksen allekirjoittamisella ja jatkuu Sopimuksen lakkaamisen jälkeen riippumatta siitä, onko Sopimus vanhentunut, purettu tai lakannut olemasta voimassa muusta syystä.
- 6.2 Osapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisena tietona myös muut toisiltaan saamansa tiedot ja käyttämään niitä vain Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Osapuolet sitoutuvat lisäksi huolehtimaan haltuunsa tulleista tiedoista samalla huolellisuudella kuin he huolehtivat omien yrityssalaisuuksiensa ja muun omaan toimintaansa liittyvien luottamuksellisten tietojen säilyttämisestä ja salassa pitämisestä.
- 6.3 Osapuolet sitoutuvat antamaan edellä tarkoitettuja luottamuksellisia tietoja ainoastaan sellaisille tämän Sopimuksen mukaisesta salassapitovelvoitteesta tietoisille työntekijöilleen ja toimihenkilöilleen, joiden tehtävät ja toiminta liittyvät tämän Sopimuksen tarkoituksen toteuttamiseen ja edellyttävät tiedon saamista.
- 6.4 Sopimuksen päättyessä millä tahansa perusteella Osapuolten on palautettava kaikki hallussaan oleva toisen Osapuolen omaisuutta oleva aineisto, sen luottamuksellisuudesta ja luonteesta riippumatta. Osapuolten on tällöin lisäksi hävitettävä hallussaan olevilla tallenteilla oleva toiselta Osapuolelta saamansa tietoaineisto ja siitä valmistetut kopiot.

7 KILPAILU- JA REKRYTOINTIKIELTO

- 7.1 Asiakas sitoutuu olemaan kehittämättä Palveluun verrattavissa olevaa palvelua tai millään tavoin myötävaikuttamaan Palveluun verrattavissa olevan tuotteen tai palvelun kehittämiseen omaan tai toisen lukuun. Lisäksi Asiakas sitoutuu olemaan kilpailematta Toimittajan kanssa omaan lukuunsa tai jonkun muun hyväksi ja olemaan muutoinkaan millään tavoin tukematta tai myötävaikuttamatta missään ominaisuudessa sellaisen toiminnan hyväksi, joka osaksikaan kilpailee Toimittajan harjoittaman toiminnan kanssa.
- 7.2 Kilpailukiello on voimassa tämän Sopimuksen voimassaoloaikana ja Sopimuksen päättymisen jälkeen kolmekymmentäkuusi (36) kuukautta.

- 7.3 Mikäli Palvelun käyttö päättyy Asiakkaasta riippumattomasta syystä, kilpailukiello ei ole voimassa Sopimuksen päättymisen jälkeen.

- 7.4 Asiakas sitoutuu olemaan solmimatta työsuhdetta tai muuhun sopimukseen perustuvaa palvelusuhdetta Toimittajan palveluksessa olleiden työntekijöiden tai alihankkijoiden kanssa, kunnes vähintään kuusi (6) kuukautta on kulunut siitä, kun Toimittajan ja työntekijän tai alihankkijan välinen työ- tai palvelusuhde on päättynyt, ellei Toimittaja anna tähän kirjallista suostumusta.

8 OIKEUS KÄYTTÄÄ ASIAKASTA REFERENSSINÄ

- 8.1 Toimittajalla on oikeus mainita Asiakkaan nimi referenssinään, jos toisin ei ole kirjallisesti sovittu. Laajemmasta tämän Sopimuksen mukaisen Palvelun käyttämisestä referenssinä on sovittava osapuolten kesken erikseen.

9 TIEDOTTAMINEN

- 9.1 Tästä Sopimuksesta tiedottamisesta sovitaan aina Osapuolten kesken erikseen etukäteen ennen tiedottamista.

10 SOPIMUKSEN SIIRTO JA MUUTOKSET

- 10.1 Osapuolet eivät ole oikeutettuja siirtämään tätä Sopimusta taikka tästä Sopimuksesta johtuvia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan kolmannelle osapuolelle kokonaan tai osittain, ellei toinen Osapuoli anna tähän kirjallista suostumusta.
- 10.2 Edellä mainitun estämättä Toimittajalla on oikeus teettää parhaaksi katsomansa määrä tämän Sopimuksen mukaisia velvoitteita alihankintana tai ulkoistamalla Palvelu niin, että Toimittaja vastaa Palvelun sopimuksenmukaisuudesta sekä muista velvoitteistaan Asiakkaalle.
- 10.3 Toimittajalla on lisäksi oikeus siirtää tämä Sopimus tai sen perusteella saadut oikeudet ja velvollisuudet kokonaan tai osittain Toimittajan kanssa samaan konserniin kuuluvalle tytär- tai osakkuusyhtiölle tai liiketoiminnan luovutuksen taikka muun yritysjärjestelyn yhteydessä kolmannelle toimijalle.
- 10.4 Kaikki tähän Sopimukseen tehtävät muutokset on tehtävä kirjallisesti ja kummankin Osapuolen on ne hyväksyttävä. Muut muutokset ovat mitättömiä.

11 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

- 11.1 Tämä Sopimus tulee voimaan, kun molemmat Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet.
- 11.2 Sopimuksen voimassaoloaika on määritetty Palvelusopimuksessa. Sopimuksen päättäminen ennen aikaisesti edellyttää kummankin Osapuolen kirjallista suostumusta. Sopimus on toistaiseksi voimassa ollessaan irtisanottavissa kolmen kuukauden (3kk) irtisanomisajalla, ellei

palvelusopimuksessa tai sen liitteissä ole erikseen muuta määrätty.

11.3 Sopimuksen irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ja irtisanomisaika lasketaan alkavaksi sen kalenterikuukauden lopusta, jonka aikana irtisanomisilmoitus annetaan toiselle Osapuolelle.

11.4 Seuraavat Sopimuksen määräykset jäävät voimaan täysimääräisesti sopimuksen päättymisen jälkeen päättymisperusteesta riippumatta:

Kohta 7 (Immateriaalioikeudet)
Kohta 8 (Salassapito)
Kohta 9 (Kilpailu- ja rekrytointikielto)
Kohta 14 (Sopimussakko)
Kohta 15 (Vahingonkorvausvelvollisuus sekä vastuunrajoitus)
Kohta 17 (Sovellettava laki, sovellettavat muut ehdot ja erimielisyydet)

12 SOPIMUSSAKKO

12.1 Mikäli Osapuoli rikkoo tämän sopimuksen ehtokohtia 8 (Salassapito) tai 9 (Kilpailu- ja rekrytointikielto), on Osapuoli velvollinen maksamaan sopimussakkona summan, jonka määrä on sopimusrikkomushetkeä edeltäneen viimeisen kalenterikuukauden arvonlisäveroton kuukausihinta kerrottuna kahdellatoista (12). Selvytyden vuoksi todetaan, että sopimussakko ei rajoita vahingonkorvausvelvollisuuden määrää.

13 VAHINGONKORVAUSVELVOLLISUUS SEKÄ VASTUUNRAJOITUS

13.1 Kumpikin Osapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle Osapuolelle sopimusrikkomuksella aiheuttamansa vahingon.

13.2 Toimittajan vastuu tämän Sopimuksen perusteella syntyvistä vastuista on rajoitettu koskemaan yksistään välittömiä vahinkoja sekä olemaan enintään 20 % vahingon tapahtumishetkeä edeltäneestä kalenterivuoden yhteenlasketusta arvonlisäverottomasta palveluhinnasta.

13.3 Kumpikaan Osapuoli ei vastaa välillisestä tai muusta epäsuorasta vahingosta taikka sellaisista vahingoista, jotka ovat aiheutuneet ylivoimaisesta esteestä tai Osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista, kuten kolmansien osapuolien tarjoamien palveluiden aiheuttamista katkoksisista.

13.4 Edellä mainitut vastuunrajoitukset eivät koske vahinkoa, joka on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

13.5 Toimittaja ei vastaa Asiakkaan tai kolmansien osapuolten, kuten tietoliikenneyhteys-, laite- ja ohjelmistotoimittajien, aiheuttamista vahingoista tai vahingosta, jotka aiheutuvat näiden virheellisestä toiminnasta, toimimattomuudesta tai muista vioista, eikä vahingoista, jonka Asiakas tai Asiakkaan työntekijä on aiheuttanut tämän Sopimuksen mukaisten velvollisuuksien tai

muiden erikseen annettujen ohjeiden vastaisella menettelyllään.

13.6 Asiakkaalla on näyttövelvollisuus Toimittajan huolimattomasta menettelystä sekä mahdollisesti aiheutuneen vahingon määrästä ja näiden välillä riidattomasti olevasta syy-yhteydestä.

14 YLIVOIMAINEN ESTE

14.1 Kumpikaan Osapuoli ei vastaa viivästyksistä tai vahingoista, jotka johtuvat hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta ylivoimaisesta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon yhteisesti sovittujen toimeksiantojen tekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

14.2 Lakko, sulku, boikotti ja muu työtaistelutoimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun Osapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena eikä Osapuoli ole voinut työtaistelutoimenpidettä kohtuudella välttää.

14.3 Osapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti toiselle Osapuolelle, samoin kuin esteen lakkaamisesta.

16 SOVELLETTAVA LAKI, SOVELLETTAVAT MUUT EHDOT JA ERIMIELISYYDET

16.1 Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

16.2 Tähän Sopimukseen sovelletaan täydentävästi liitteenä olevia palvelunkuvausta, yhteyshenkilöitä ja yhteystietoja, hinnastoa, tarjousta ja yleisiä ehtoja. Liitteiden sovellettavuusjärjestys ja etusija määräytyy liitteen numeroinnin mukaisesti siten, että ensin sovelletaan tätä Sopimusta ja sen jälkeen pienin liitteen järjestysnumero saa parhaan etusijan.

16.3 Tästä sopimuksesta mahdollisesti aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Jos sopimuksen Osapuolet eivät pääse neuvotteluteitse yksimielisyyteen kahden (2) kuukauden kuluessa Osapuolen kirjallisesta reklamoinnista, ratkaistaan erimielisyydet lopullisesti yhden (1) miehen väliesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti luottamuksellisesti Helsingissä suomen kielellä.

16.4 Edellä mainitun lisäksi Toimittajan laskusaatavien perimistä koskevassa sekä tähän läheisesti liittyvässä asiassa on toimivaltainen tuomioistuin myös Helsingin käräjäoikeus, eikä tällaisessa asiassa Toimittajalla ole edellä mainittua kahden (2) kuukauden neuvotteluelvoitetta.