**SAAS-palvelun yleiset ehdot *(ostajan versio)***

Sopimuspohja tehty ostajamyönteisestä näkökulmas­ta tilanteeseen, jossa asiakasyritys ostaa SaaS-konseptilla jatkuvaa palvelua IT-alan ohjelmistoyritykseltä. Tässä on määritelty palvelun saatavuuden vähimmäistaso,
 mutta palvelun varsinainen sisältö ja laatu jää erillisen sopimuksen (SLA:n) varaan.

Sopimuspohjan kaikki kohdat tulee tarkistaa ja muuttaa vastaamaan käytännön tilannetta; on myös huomioitava, että
yhden sopimuskoh­dan muuttaminen yleensä vaikuttaa myös sopimuksen muihin lausek­keisiin ja lisämuutokset ovat tällöin tarpeen.

**HUOM.! Tämä sopimuspohja ei sovellu käytettäväksi käytännön tilan­teisiin ilman sopimusjuridisen asiantunti­jan
tarkistusta ja kor­jauksia.**

#  *Draft 0.1 – \_\_.\_\_.20\_\_*

**SAAS-palvelun yleiset ehdot**

**Soveltaminen**

Näitä käyttöehtoja sovelletaan Toimittaja Oy:n (jäljempänä Toimittaja) ja Yritysasiakas Oy:n (jäljempänä Asiakas) tekemään sopimukseen SaaS-konseptilla toteutettavasta IT-palvelusta ja sen mahdollisista oheispalveluista (jäljempänä Palvelu) ja niiden toimittamisesta Asiakkaalle.

**I Sopimuksen syntyminen**

Sopimus syntyy, kun Asiakas on allekirjoittanut kirjallisen sopimuksen.

**II Palvelun toimitus**

Toimittaja avaa Asiakkaalle käyttöympäristön ja toimittaa Asiakkaalle Palvelun käyttöön tarvittavat käyttäjätunnukset ja salasanat.

**III Oikeudet Palveluun**

Kaikki oikeudet ja immateriaalioikeudet Palveluun, sen toiminnallisuuksiin ja sovelluksiin sekä sitä koskeviin suunnitelmiin ja parannusehdotuksiin kuuluvat Toimittajalle. Asiakas saa Palveluun käyttöoikeuden, joka on voimassa sopimuksen voimassaolon ajan.

**IV Palvelun käyttö**

**Yleistä**

Asiakkaan tulee noudattaa Palvelun käyttöohjeita.

**Palvelun käyttövälineet**

Asiakas hankkii laitteet, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet, joita tarvitaan Palvelun käytössä. Toimittaja vastaa jatkuvasti ajan tasalla olevien laitevaatimusten ja muiden teknisten vaatimusten toimittamisesta Asiakkaalle.

**V Käyttövastuu**

Asiakas vastaa Palveluun tallentamistaan teksteistä, ohjelmista, tiedoista ja kaikesta muusta sähköisessä muodossa olevasta informaatiosta.

**VI Levytila**

Asiakkaan järjestelmään liittämille liitetiedostoille on varattu Palvelussa peruslevytila. Asiakas voi sähköposti-ilmoituksella tilata tarvitsemansa määrän lisätilaa.

**VII Käyttöoikeudet**

Asiakas saa käyttöympäristöönsä tilaamansa määrän käyttöoikeuksia. Käyttöoikeuksia voi vapaasti lisätä ja poistaa Asiakas voi myöntää ostamiaan käyttöoikeuksia työntekijöilleen, alihankkijoilleen ja muille kumppaneilleen käytettäväksi Asiakkaan projekteissa.

**VIII Käyttöoikeustasot**

Asiakas voi pääkäyttäjäoikeuksilla määritellä Asiakkaan käyttäjille yleiset ja projektikohtaiset käyttöoikeustasot. Asiakas voi myöntää projektikohtaisia käyttöoikeustasoja myös ulkopuolisille käyttäjille, joilla on käyttöoikeus Palveluun.

**IX Palvelun jälleenmyyminen**

Asiakas voi jälleenmyydä Palvelua tai sen osaa, kuten käyttäjäoikeuksia, oman palvelunsa tai tuotteensa osana tai muuten ottaa niistä maksua ilman Toimittajan suostumusta.

**X Maksut ja laskutus**

Toimittaja laskuttaa Palvelusta etukäteen perusmaksun kolmen kuukauden laskutuskausissa hinnastonsa mukaisesti. Käyttäjien lukumäärän, lisälevytilan ja muiden oheispalveluiden perusteella määräytyvät laskut laskutetaan kuukausikohtaisesti laskutuskauden päätteeksi jälkikäteen. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero, ellei erikseen ole mainittu arvonlisäveron sisältyvän hintoihin. Toimittajalle suoritettavat maksut erääntyvät Toimittajan Asiakkaalle toimittaman laskun mukaisesti. Mikäli Asiakas laiminlyö maksuvelvoitteensa, peritään korkolain mukainen viivästyskorko.

**XI Käyttäjätunnukset ja salasanat**

Toimittajan Asiakkaalle luovuttamat käyttäjätunnukset ja salasanat ovat Asiakkaan hallinnoitavissa ja muutettavissa Palvelun voimassaolon ajan. Toimittajalla on oikeus muuttaa käyttäjätunnuksia ja salasanoja ainoastaan silloin, mikäli siihen on erittäin painavat perusteet, joita ovat muun muassa väärinkäytön epäily sekä tietoturvasta johtuvat seikat. Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista käyttäjätunnuksien tai salasanojen muutoksista Asiakkaalle etukäteen siten, että Palvelu on Asiakkaan käytettävissä ilman keskeytystä.

**XII Tietoturva**

Molemmat osapuolet pyrkivät toiminnassaan mahdollisimman korkeaan tietoturvan tasoon ja lisäksi osapuolet sitoutuvat tarkasti noudattamaan Henkilötietolain määräyksiä.

**XIII Palvelutaso, käyttäjätuki sekä huollot ja häiriöt**

**Palvelutaso**

Toimittaja vastaa siitä, että Palvelun ylläpito, käyttäjätuki, varmuuskopiointi ja muut Palvelun toimittamiseen liittyvät tehtävät suoritetaan ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti.

**Käyttäjätuki**

Asiakkaan yhteydenotot käyttäjätukeen on tehtävä nimetyn Asiakkaan yhteyshenkilön välityksellä, joita voi olla enintään viisi. Käyttäjätuki on tarkoitettu virhe- ja ongelmatilanteiden selvittämiseen.

**Huollot ja häiriöt sekä palvelun saatavuus**

Palvelun huollot suoritetaan ajankohtina, jolloin siitä aiheutuva muu häiriö käyttäjille on mahdollisimman pieni (klo 24.00-06.00).

Häiriöt ja viat korjataan kaikkina viikonpäivinä klo 06.00-24.00 vuoden ympäri. Korjaaminen aloitetaan heti häiriön tai vian ilmettyä.

Palvelun on oltava saatavissa kuukauden mittauksella vähintään 99,90 % kello 06.00-24.00 välisenä aikana ja vähintään 99 % koko kuukauden aikana. Ennalta ilmoitettujen käyttö- tai huoltokatkoksien ei katsota estävän Palvelun saatavuutta, mikäli ne suoritetaan klo 24.00-06.00 välisenä aikana. Mikäli Palvelun saatavuus laskee kuukauden mittauksella alle 99,90 % kello 06.00-24.00 välisenä aikana tai alle 99 % koko kuukauden aikana, ei kyseiseltä kuukaudelta veloiteta käyttäjämaksuja.

**XIV Tietokanta**

Tietokannassa olevat tiedot kuuluvat Asiakkaalle. Toimittaja ei luovuta eikä käytä tietoja. Toimittajan palveluksessa olevilla ylläpito- ja kehitystyöstä vastaavilla henkilöillä on asiakastiedon osalta salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sen tiedon osalta, jonka he saavat tietoonsa välttämättömien ylläpito-, päivitys- tai kehitystoimenpiteiden aikana. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusopimuksen päätyttyä.

**XV Markkinointi**

Toimittajalla ei ole oikeutta mainita Asiakkaan nimeä markkinoinnissaan, jollei Asiakas ole sitä erikseen kirjallisesti sallinut.

**XVI Palvelun käytön keskeyttäminen**

Toimittajalla on oikeus ennalta ilmoittamatta keskeyttää ja estää sellainen Palvelun käyttö sekä poistaa sellainen materiaali, jonka viranomainen tai Toimittaja perustellusti toteaa loukkaavan lain määräystä.

**XVII Vastuu vahingoista**

**Toimittajan vastuunrajoitus**

Toimittaja vastaa virheistä, jotka johtuvat Toimittajan sopimuksen rikkomisesta. Toimittajan vastuu rajoittuu kuitenkin aina enintään voimassa olevan hinnaston mukaisen kahden vuoden vuosimaksua vastaavaan summaan. Mikäli Toimittaja on aiheuttanut vahingon Asiakkaalle tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella, ei Toimittajan vastuuta ole kuitenkaan näissä tapauksissa rajoitettu.

**Toimittaja ei vastaa**

Toimittaja ei vastaa välillisistä eikä epäsuorista vahingoista.

**Toimittajan vastuu oikeudenloukkauksista**

Jos todetaan, että Palveluun liittyvien ohjelmistojen sopimuksen mukainen käyttö rikkoo kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia, on Toimittajalla oikeus hankkia omalla kustannuksellaan oikeus käytön jatkamiseen, korvata käyttö toiminnallisesti vastaavalla tavalla tai muuttaa Palvelua niin, ettei kolmannen oikeuksia loukata.

**Asiakkaan vastuu**

Asiakkaan tulee käyttää Palvelua tämän sopimuksen ja lain säädösten mukaisesti. Asiakas vastaa Toimittajalle aiheutuneista kustannuksista ja maksuista, jotka Toimittaja mahdollisesti joutuu maksamaan kolmannelle osapuolelle Asiakkaan tahallisten tai törkeän huolimattomien toimenpiteiden vuoksi.

**XVIII Ylivoimainen este**

Lakon, saarron, työsulun, sodan, tulipalon, vakavan pankki-, sähkö- tai tietoliikenneinfrastruktuurin toimintahäiriön tai muun poikkeustilanteen vallitessa Toimittaja vapautuu velvoitteistaan.

**XIX Sopimuksen päättyminen**

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimus voidaan irtisanoa kirjallisesti. Toimittajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi 12 kuukauden irtisanomisajalla. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi 3 kuukauden irtisanomisajalla.

Jos Asiakas rikkoo tätä sopimusta ja ei oikaise tilannetta 30 päivän kuluessa Toimittajan kirjallisesta huomautuksesta, Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus.

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos Toimittaja rikkoo olennaisesti sopimuksen ehtoja eikä oikaise tilannetta 14 päivän kuluessa saatuaan Asiakkaalta asiaa koskevan kirjallisen huomautuksen.

Sopimuksen päättyessä Toimittaja on velvollinen toimittamaan tietokannassa olevan Asiakkaan tiedon Asiakkaalle sähköisessä muodossa hinnastonsa mukaista kohtuullista korvausta vastaan. Mikäli sopimus päättyy Toimittajan irtisanomana, on Toimittaja velvollinen toimittamaan Asiakkaan tiedon sähköisessä muodossa veloituksetta.

**XX Sopimuserimielisyydet**

Tästä sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli neuvotteluissa ei onnistuta, erimielisyydet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

**XXI Sopimuksen ja hintojen muutokset**

Asiakas ja Toimittaja voivat sopia muutoksista tähän sopimuksen. Muutoksista on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä. Toimittajalla on oikeus nostaa Palvelun hintaa ensimmäisen kerran 1.1.2017. Hintojen muutoksista Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuusi (6) kuukautta ennen hintamuutosten voimaantuloa Palvelussa ja Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa Palvelu päättymään muuttuneiden hintojen ensimmäisenä soveltamispäivänä.

**XXII Ilmoitukset**

Toimittajan ja Asiakkaan väliset ilmoitukset voidaan hoitaa kirjallisesti tai sähköpostitse. Asiakkaan on aina ilmoitettava muuttuneet yhteystiedot Toimittajalle.