

Sopimusehdot

Respa-palvelu / G-Works Oy

22.4.2016

Näillä sopimusehdoilla määritellään reunaehdot Respa-ylläpitopalvelun toimituksesta. Näiden sopimusehtojen lisäksi voidaan laatia erillinen tilausvahvistus, joka ristiriitatilanteiden osalta kumoaa nämä sopimusehdot.

Sopimusehdot

Päivitetty 22.4.2016

1 / 3

Määrittelyt

Tilajalla tarkoitetaan näissä sopimusehdoissa taho, joka ostaa palveluita tuottajalta.

Loppuasiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, jonka lukuun tilaaja ylläpitää sivustoa Respa-palvelussa.

Tuottajalla tarkoitetaan näissä sopimusehdoissa G-Works Oy:tä.

Respa tarkoittaa tuottajan tarjoamaa Respa-ylläpitopalvelua, jota näillä sopimusehdoilla säännellään.

Lisätyöllä tarkoitetaan näissä sopimusehdoissa sellaisia tehtäviä, joista tuottaja laskuttaa tilaajaa tuntiperusteisesti.

Pidättäytyminen asiakassuhteen solmimisesta loppuasiakkaan kanssa

Tuottaja sitoutuu olemaan solmimatta asiakassuhdetta sen loppuasiakkaan kanssa, jonka sivustoa tilaaja ylläpitää Respa-palvelussa. Tuottaja ei myöskään ilman tilaajan erillistä pyyntöä ota yhteyttä tilaajan loppuasiakkaaseen palveluun liittyvissä asioissa, ellei se ole teknisistä tai taloudellisista syistä ehdottoman pakollista. Tällainen tilanne voi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin, jos sivustoon kohdistuu vakava tietoturvauhka, eikä tuottaja useista yrityksistä huolimatta saa yhteyttä tilaajaan.

Asiakassuhteen solmimiskielto koskee niitä palveluita, jotka kuuluvat Respa-sopimuksen piiriin. Asiakassuhteen solmiminen joidenkin muiden palveluiden osalta on mahdollista. Tällaisessakaan tilanteessa tuottaja ei missään tilanteessa saa ilmaista loppuasiakkaalle mitään sellaista tietoa, jonka on saanut tietoonsa Respa-palvelun kautta.

Tilanne, jossa tilaajan loppuasiakas ei suorita maksujaan

Jos tilaajan loppuasiakas ei suorita maksujaan ylläpitopalvelusta, pidättäytyy tuottaja tästä saatavasta, kunnes maksu on suoritettu. Jos tilaaja merkitsee saatavan luottotappiokseen, tuottaja luopuu saatavasta.

Maksut voivat kuitenkin olla suorittamatta korkeintaan neljältä kalenterikuukaudelta sen laskun eräpäivästä, joka on ensimmäisenä erääntynyt. Tämän jälkeen tuottaja voi irtisanoa palvelun normaalien irtisanomisehtojen mukaisesti.

Läpilaskutettavat kulut

Jos tilaaja on hankkinut Respa-palvelun yhteydessä verkkotunnuksia tai ssl-sertifikaatteja, näiden kulut läpilaskutetaan tilaajalta ilman erillistä vahvistusta. Muutoin kaikki läpilaskutettavat kulut hyväksytetään tilaajalla ennen hankintaa.

Hintojen tarkistaminen

Tuottaja varaa oikeuden tarkistaa palveluiden hintoja vastaamaan inflaation vaikutusta ja yleistä hintatasoa. Tarkistus voidaan tehdä aikaisintaan vuoden kuluttua edellisestä tarkistuksesta. Hinnantarkistuksista ilmoitetaan tilaajalle vähintään 30 vrk etukäteen.

Jos tuottaja havaitsee, että palvelua käytetään sen luonteesta poikkeavalla tavalla (katso " Rajoitukset liikennöintiin sekä käytettyyn levytilaan"), voi tuottaja yksipuolisesti ilmoittaa hinnantarkistuksesta vähintään 7 vrk etukäteen.

Katkokset

Tuottaja varaa oikeuden järjestää ylläpitokatkoja jokaisen kuun toinen sunnuntai klo 00:00 – 06:00. Näistä katkoksisista ei tarvitse ilmoittaa tilaajalle etukäteen. Muutoin tuottaja voi järjestää korkeintaan 12 h pituisia yhtäjaksoisia ylläpitokatkoja ilmoittamalla niistä tilaajalle vähintään 30 vrk etukäteen.



Sopimusehdot

Päivitetty 22.4.2016

2 / 3

Jos tuottaja katsoo ylläpitojärjestelmän vaativan kriittisiä tietoturvapäivityksiä, voi tuottaja tehdä näitä 00:00 – 06:00 välisenä aikana. Tällaisista katkoista ilmoitetaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Tietoliikenneyhteydet ja laitteiston sähkönsyöttö on varmennettu lyhytaikaisia sähkökatkoksia varten, mutta esimerkiksi myrskyssä syntyneet tietoliikennekatkot tai pidemmät sähkökatkokset katsotaan sellaiseksi ylivoimaiseksi esteeksi, josta tuottaja ei ota vastuuta. Myös tietoliikennehyökkäykset tai niihin rinnastettavat toimet luetaan sellaiseksi ylivoimaiseksi esteeksi, josta tuottaja ei ota vastuuta.

Rajoitukset liikennöintiin sekä käytettyyn levytilaan

Lähtökohtaisesti tuottaja ei rajoita www-sivustojen liikennöintimääriä tai käytettyä levytilaa. Tuottaja varaa kuitenkin oikeuden puuttua liikenteeseen tai levytilan käyttöön, jos sen katsotaan olevan laitonta, häiritsevää, vahingollista, ylläpitosopimuksen luonteeseen kuulumatonta tai muuten erityisen poikkeuksellista.

Ylläpitosopimusten luonnetta arvioidaan tapauskohtaisesti: ts. minkälaista liikennettä ja levykäyttöä voidaan kullakin sivustolta odottaa, jos palvelua käytetään sovitulla tavalla.

Vastuut tietoturvaongelmissa

Jos palvelussa ylläpidettyyn sivustoon kohdistuu tietoturvaongelma, vastuujako tilanteen ratkaisemiseksi on seuraava:

Tuottajan vastuut ja velvollisuudet:

- Valvontajärjestelmien ylläpitäminen ja ilmoitukset tilaajalle kaikista havaituista tietoturvahista ja – ongelmista, jotka valvontajärjestelmät ilmoittavat
- Järjestelmien palautus varmuuskopioista tietoturvaongelmia edeltävään tilaan
- Ilmoituksen laatiminen Viestintävirastolle
- Tietojen toimittaminen tilaajalle rikosilmoituksen laatimista varten

Tilaajan vastuut ja velvollisuudet:

- Ohjelmiston tietoturvasta huolehtiminen
- Tietoturvaongelmien korjaustoimet (poislukien varmuuskopioiden palautus)
- Rikosilmoituksen laatiminen tilaajan niin tahtoessa

Varmuuskopiointi

Palvelu sisältää versioivan varmuuskopioinnin tiedostoille ja tietokannoille viimeisimmältä 30 vuorokaudelta. Varmuuskopioiden palauttaminen on veloituksetonta silloin, jos sivusto on joutunut tietomurron kohteeksi tai jokin palvelinlaitteistossa ilmennyt tekninen vika on aiheuttanut tilanteen, jossa varmuuskopioiden palauttamista vaaditaan.

Muista syistä tehtävät varmuuskopioipalautukset toteutetaan lisätynä.

Lisätyn tilaaminen ja toteuttaminen

Tuottaja voi toteuttaa palvelussa ylläpidettävälle sivustolle ohjelmistopäivityksiä ja muita vastaavia muutostöistä lisätynä. Lisätyöt toteutetaan aina erillisestä tilauksesta.

Ylläpitosopimusten irtisanominen

Tilaaja voi yksipuolisesti irtisanoa ylläpitosopimuksen yhden vuorokauden irtisanomisajalla. Tuottaja voi yksipuolisesti irtisanoa ylläpitosopimuksen 30 vrk irtisanomisajalla.



Sopimusehdot

Päivitetty 22.4.2016

3 / 3

Sopimuksen irtisanomisen yhteydessä tilaajalle toimitetaan veloitukset sivustojen ja järjestelmien tiedostot sekä tietokannat.

Maksuehdot

Maksuaika on 14 vrk ja viivästyskorko 15 % p.a.

Palvelu laskutetaan neljän kuukauden välein aina seuraavaksi neljäksi kuukaudeksi eteenpäin. Sopimuksen purkautuessa tilaajalle palautetaan mahdollinen etukäteen maksettu summa.

Kaikkiin hintoihin lisätään alv voimassaolevan verokannan mukaan.

Erimielisyydet ja reklamaatiot

Mahdolliset huomautukset palvelusta on esitettävä kirjallisena heti niistä havaittaessa, kuitenkin viimeistään 14 vrk niiden havaitsemisen jälkeen. Myös mahdolliset huomautukset laskuissa olevista virheistä on annettava viimeistään 14 vrk laskun päiväyksestä.

Sopijaosapuolet sitoutuvat siihen, että mahdolliset erimielisyydet tilausvahvistusta tai tätä sopimusta koskien pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sovittelemalla. Jos neuvottelutulosta ei saavuteta, ratkaistaan erimielisyydet Helsingin käräjäoikeudessa.

