

Sopimusehdot

V. 1.1

Sopimusehdot, joita sovelletaan Rouhun laarIT T:mi (jatkossa ”palveluntuottaja”) ja palvelun tilaajan/käyttäjän (jatkossa ”asiakas”) välillä.

Palvelu – kuvaus, tilaaminen, toimitus

Palvelulla tarkoitetaan tässä sopimuksessa kaikenlaista palveluntuottajan asiakkaalle tarjoamaa toimintaa, tapahtui se sitten fyysisesti tai tietoverkon välityksellä, reaaliaikaisesti tai asynkronisesti. Määritelmän mukaisia palveluja ovat (ei-tyhjentävä luettelo) mm.:

- tuki, opastus, neuvonta asiakkaan luona, palveluntarjoajan toimitilassa, etäyhteydellä, puhelimitse tai sähköpostilla tai muutoin tietoverkon välityksellä
- laitteiden yms. ja ohjelmien asennus, paikka tai menetelmä kuten edellä
- erilaiset internet-palvelut palveluntarjoajan palvelimella (mm. sähköposti, nimipalvelu, www-hosting, räätälöidyt erikoissovellukset jne)
- kirjanpito, laskutus yms

Palvelun tilaaminen tulee tehdä kirjallisesti (kirjallisena yhteydenottona tässä sopimuksessa pidetään kirjeitse/paperilla, sähköpostilla, web-lomaketta käyttäen tai muuten dokumenttina toimitettua tilausta). Poikkeustapauksissa tilaus voidaan tehdä suullisesti esim. puhelimitse, tällöinkin tilaus vahvistetaan erikseen kirjallisesti esim. sähköpostilla. Tilauksen yhteydessä tai sen jälkeen niitä erikseen pyydettyä asiakkaan tulee toimittaa palvelun tuottamiseen tarvittavat riittävät tiedot ennen palvelun toimittamista.

Palvelu toimitetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla ja sovittuun aikaan aloittaen ja päättäen, mikäli tuottamisen edellytykset on täytetty, tai mahdollisimman pian tilauksen jälkeen.

Palvelut toimitetaan mahdollisuuksien mukaan katkottomasti, turvallisesti ja hyvää tapaa, lakeja ja asetuksia noudattaen, asiakkaan toivomukset huomioiden. Ennakoidut huoltoajankohdat ja Force majeure-tilanteet saattavat aiheuttaa katkoksia palvelun toimintaan, mutta nämä pyritään pitämään mahdollisimman lyhytkestoisina. Pidempien katkojen uhatessa palvelu saatetaan siirtää tuotettavaksi vaihtoehtoisella ratkaisulla.

Palvelujen toimitus voidaan keskeyttää asiakkaan pyynnöstä, maksamattomien laskujen tai viranomaisen toimenpiteestä johtuvan syyn takia. Palvelujen uudelleenavaamisesta sovitaan erikseen, avaamisesta voidaan periä maksu.

Palvelujen tuki

Palvelujen tuki hoidetaan normaalitapauksessa ns. Best Effort -periaatteella sähköpostitse tai muulla vastaavalla tavalla. Mahdollisin ongelmatilanteisiin reagoidaan ilmoitusta seuraavien 2 työpäivän aikana, ellei muusta ole sovittu. Eriksien sovittaessa – ja mahdollisesti erillistä maksua vastaan – tukea voidaan tarjota muullakin tavalla.

Mikäli palvelussa on käytössä varmuuskopiointitoiminto, ja palvelun toimittamisen keskeytymisen takia tietoja joudutaan palauttamaan varmistuksilta, on mahdollista, että varmistuksen ja

palautusajankohdan väliset tiedot voivat kadota peruuttamattomasti.

Sopimus – synty, irtisanominen

Palvelua koskeva sopimus katsotaan syntyneeksi, kun asiakas on tehnyt tilauksen edellä kuvattuun tapaan ja palveluntuottaja on tilauksen hyväksynyt ja vahvistanut (alustavasti suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai muutoin.)

Palvelusopimuksen irtisanominen on tehtävä aina kirjallisesti.

Palvelun irtisanomisaika on oletusarvoisesti 2 kk, verkkotunnusten hallintapalveluissa kuitenkin tavanomainen laskutusjakso eli 6 kk, ellei annetussa tarjouksessa tai muutoin asiakkaan kanssa muusta irtisanomisajasta sovita.

Laskutus

Laskutustapa ja -ajankohta riippuu toimitetusta palvelusta.

Kertaluontoiset suoritukset laskutetaan yleensä suorituksen valmistuttua jälkikäteen.

Poikkeustapauksissa veloitus tai sen osa voidaan tehdä ennen toimitusta tai sen aikana, mikäli tästä asiakkaan kanssa sovitaan. Laskutustapana on sähköposti (teksti-/pdf-liiteasiakirja), paperilasku tai – asiakkaan niin halutessa – verkkolasku.

Toistuvat suoritukset (esim. web-hosting ja muut kuukausiveloitteiset palvelut) laskutetaan sähköpostitse määräväleinä (oletuksena 6 kk välein), ellei muusta sovita.

Maksuehto 14 vrk netto. Viivästyskokoro korkolain mukainen. Maksuhuomautuksista veloitetaan erikseen.

Vastuut ja riita-asiat

Asiakkaan tulee käyttää palvelua harkiten ja hyviä tapoja noudattaen. Asiakas vastaa palvelun käyttämiseen tarvittavien laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, käytöstä ja ylläpidosta, ja sitoutuu huolehtimaan mm. käyttämiensä laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta. Asiakkaan velvollisuus on huolehtia, että palvelun käyttämiseen annetut tunnukset ja salasanat säilytetään huolellisesti, niitä ei luovuteta ulkopuolisille ja niitä käytetään vain tilatun palvelun käyttämiseen. Palvelun käyttö lain- ja hyvän tavan vastaiseen tarkoitukseen on kielletty. Erikoisesti internet-sivuston sisällön oikeellisuudesta ja lainmukaisuudesta vastaa asiakas. Sivuille ei saa sijoittaa sisältöä, joka on lakien ja hyvän tavan vastaista.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden rajoittaa palvelun käyttöä, mikäli viranomaisesta tai muusta tahosta johtuen toimi katsotaan tarkoituksenmukaiseksi, sopimuksen ehtoja ei ole noudatettu tai sovittuja maksuja ei ole suoritettu.

Palvelua, sopimusta ja laskutusta koskevat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja palveluntuottajan kesken.

Kaikissa tapauksissa palveluntarjoajan taloudellinen vastuu rajoittuu palvelusta perittävään veloitukseen.