

OHJEITA IT2010-SOPIMUSEHTOJEN KÄYTTÄMISEEN

1 YLEISTÄ

1.1 Sopimusehtojen tarkoitus ja lähtökohdat

IT2010-sopimusehtojen ensisijaisena tarkoituksena on helpottaa IT-alan sopimusten tekemistä ja alentaa sopimisesta aiheutuvia kustannuksia. **Lähtökohdana IT2010-sopimusehtoja tehtäessä on ollut laatia sopimusehdot, jotka soveltuvat käytettäväksi kotimaisissa IT-toimituksissa asiakkaiden ja toimittajien välillä.** IT2010-sopimusehtoja ei ole tarkoitettu käytettäväksi kuluttajien kanssa tehtävissä sopimuksissa.

IT2010-sopimusehdot on laadittu Keskuskauppakamarin, Ohjelmistoyrittäjät ry:n, Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry:n, Teknologiateollisuus ry:n ja Tietotekniikan liitto ry:n yhteistyönä. IT2010-sopimusehdot korvaavat Keskuskauppakamarin, Suomen Logistiikkayhdistys ry:n, Tietotekniikan liitto ry:n ja Tietotekniikan Palveluliitto TIPAL ry:n yhteistyönä laaditut IT2000 Tietotekniikka-alan sopimusehdot. IT2010-sopimusehdot eivät kuitenkaan tule IT2000 Tietotekniikka-alan sopimusehtojen sijaan, jos sopimuksessa on viitattu IT2000 Tietotekniikka-alan sopimusehtoihin.

Ennen sopimuksen tekemistä sopijapuolten on suositeltavaa tutustua IT2010-sopimusehtokokoelmaan ja varmistua sopimusehtojen soveltuvuudesta kyseiseen käyttötarkoitukseen. Näiden ohjeiden tarkoituksena on kiinnittää sopijapuolten huomiota eräisiin yleisiin sopimuksen tekemisessä huomiioon otettaviin seikkoihin. Ohjeet eivät poista tarvetta harkita ja sopia sopimuksen sisältö aina tapauskohtaisesti asiakkaan ja toimittajan välillä.

1.2 Sopimusehtojen laatiminen

Keskuskauppakamari, Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry, Teknologiateollisuus ry ja Tietotekniikan liitto ry päättivät uudistaa IT2000 Tietotekniikka-alan sopimusehdot ja asettivat 11.3.2009 erillisen johtoryhmän hallinnoimaan sopimusehtoja koskevaa uudistamistyötä.

Johtoryhmän puheenjohtajaksi kutsuttiin professori **Mika Hemmo**. Johtoryhmän jäseninä toimivat:

Johtaja **Leena Linnainmaa**, Keskuskauppakamari
Toimitusjohtaja **Mikko Melasniemi**, Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry
Toiminnanjohtaja **Robert Serén**, Tietotekniikan liitto ry
Hallituksen varapuheenjohtaja **Seppo Takanen**, Ohjelmistoyrittäjät ry
Johtaja Jukka **Viitasaari**, Teknologiateollisuus ry.

Johtoryhmän sihteerinä toimi lakimies **Jaakko Turunen**.

Johtoryhmä asetti sopimusehtojen uudistamista varten asiantuntijoista koostuneen työryhmän ja eri etutahoista koostuneen seurantaryhmän. IT2010-sopimusehdot on laadittu työryhmässä, joka on työnsä aikana kuullut seurantaryhmää.

Työryhmän puheenjohtajaksi nimettiin lakimies **Jaakko Turunen**. Työryhmän jäseninä toimivat:

Asianajaja, Partner **Kari-Matti Lehti** (24.11.2009 asti)
Director, Legal **Arto Lindfors**
Asianajaja, Partner **Kimmo Rekola**.

Lisäksi työryhmän työskentelyyn osallistuivat (24.11.2009 alkaen):

Managing Director IDT, Finland **Henry Nieminen**
General Counsel **Mika Pälsi**
Lakimies **Tapio Rantala**
Senior Advisor **Jukka Tiainen**.

Työryhmän sihteereinä toimivat asianajaja, Senior Associate **Kai Erlund** ja asianajaja, varatuomari **Paula Salminen** (24.11.2009 asti).

Seurantaryhmän puheenjohtajaksi kutsuttiin professori **Kari Hoppu**. Seurantaryhmän jäseninä toimivat:

Senior Legal Counsel **Heli Backman**, Tieto Oyj
Valtion IT-johtaja **Yrjö Benson**, valtiovarainministeriö (28.8.2009 alkaen)
Lakimies **Pekka Hautala**, Itella Oyj
Neuvotteleva virkamies **Sanna Helopuro**, liikenne- ja viestintäministeriö
Tietohallintojohtaja **Päivi Hokkanen**, Sanoma Oyj (28.8.2009 alkaen)
Lakimies **Outi Jousi**, Hansel Oy
Toimialalakimies **Jarno Kivinen**, Ruokakesko Oy
Toimitusjohtaja **Kimmo Koivu**, Arc Technology Oy
Professori **Juha Laine**, Teknillinen korkeakoulu
Toimitusjohtaja **Kimmo Palmu**, Logium Oy
Research Scientist **Olli Pitkänen**, Tietotekniikan tutkimuslaitos HIIT
Innovaatiojohtaja **Hannele Pohjola**, Elinkeinoelämän keskusliitto EK
General Counsel **Mika Pälsi**, Digia Oyj (28.8.2009 alkaen 24.11.2009 asti)
Hallituksen puheenjohtaja **Ali U. Saadetdin**, Solteq Oyj
Johtava lakimies **Marko Silen**, Helsingin seudun kauppakamari
Kehitysjohtaja **Pertti Silén**, Enfo Oyj
Senior Advisor **Jukka Tiainen**, Sofigate Oy (24.11.2009 asti)
Toimitusjohtaja **Jari Vierros**, Index Information Technologies Oy
Varatuomari **Pentti Vähäkuopus**, T:mi VT Pentti Vähäkuopus.

Seurantaryhmän sihteerinä toimi Legal Counsel **Janne Salminen**.

Johtoryhmä kokoontui 11, työryhmä 33 ja seurantaryhmä 6 kertaa. IT2010-sopimusehtojen laatimista varten johtoryhmä ja työryhmä selvittivät alan sopimuskäytäntöjä. Johtoryhmä ja työryhmä kuuluivat seurantaryhmän lisäksi toimittaja- ja asiakasyritysten edustajia, Huoltovarmuuskeskusta, Kilpailuvirastoa ja Tietosuojavaltuutettua sekä tapasivat muita keskeisimpiä sidosryhmiä.

Ohjelmistoyrittäjät ry teki huhtikuussa 2009 kyselyn IT2000 Tietotekniikka-alan sopimusehtojen käyttäjille yhteistyössä Keskuskauppakamarin ja Teknologiateollisuus ry:n kanssa. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin IT2010-sopimusehtoja laadittaessa.

Johtoryhmä ja työryhmä lähettivät luonnokset uusiksi IT-alan sopimusehdoiksi lausunnonle heinäkuussa 2009. Lausuntoa pyydettiin 158 yritykseltä, järjestöltä ja viranomaistaholta. Luonnos tietoverkon välityksellä toimitettavia palveluja koskeviksi erityisehdoiksi lähetettiin erikseen lausunnonle syyskuussa 2009. Lausuntoa pyydettiin 174 yritykseltä, järjestöltä ja viranomaistaholta. Molemmilta lausuntokerroksilta saatuja lausuntoja hyödynnettiin sopimusehtoja viimeisteltäessä.

Johtoryhmä hyväksyi uudet IT2010-sopimusehdot 30.4.2010. Ehdot julkistettiin 19.5.2010.

1.3 Sopimusehtojen käyttöoikeus

IT2010-sopimusehtojen käyttäminen edellyttää käyttöoikeuden hankkimista.

IT2010-sopimusehtojen käyttöehdot ja lisätietoja käyttöoikeuden hankkimisesta on saatavilla verkkosivulla www.it2010.fi.

1.4 Sopimusehdoista poikkeaminen

IT2010-sopimusehdot ovat IT-alan yleiset sopimusehdot eikä niissä ei ole mahdollista huomioida kaikkia yksittäiseen toimitukseen tai palveluun liittyviä erityispiirteitä. Sopijapuolilla on IT-toimituksissa ja -palveluissa pääsääntöisesti sopimusvapaus. **Sopijapuolet voivat vapaasti sopia poikkeuksista IT2010-sopimusehtojen sisältöön. Sopijapuolten on suositeltavaa aina harkita tarvetta sopia tapauskohtaisesti mahdollisista täydentävistä, tarkentavista tai poikkeavista ehdoista**, vaikka sopimus laadittaisiin IT2010-sopimusehtoja käyttäen.

IT2010-sopimusehtoja laadittaessa eräitä sopimussuhteessa tarpeellisia ehtoja on jätetty sovittavaksi sopijapuolten välillä tapauskohtaisesti. Näitä tapauskohtaisesti sovittavia asioita on tuotu esille myöhemmin jaksossa 3. Yksittäisen sopimuksen kohdalla voi olla muiltakin osin perusteltua poiketa IT2010-sopimusehdoissa esitetyistä yleisluonteisista ratkaisuista tai sopia jostakin asiasta yksityiskohtaisemmin kuin IT2010-sopimusehdoissa. Erityisesti yritys- tai palvelukohtaisten toimintatapojen ja konsernisuhteiden osalta sekä vaativimmissa toimituksissa sopijapuolten on suositeltavaa sopia täydentävistä, tarkentavista tai poikkeavista ehdoista.

IT2010-sopimusehdoissa on korostettu maininnalla "sopijapuolet sopivat kirjallisesti" sellaisia ehtokokonaisuuksia, jotka on tarkoitettu sovittavaksi sopijapuolten välillä tapauskohtaisesti. IT2010-sopimusehdoissa näiltä osin mahdollisesti olevat vähimmäisehdot on laadittu siltä varalta, että sopijapuolet eivät sovi asiasta. Tällä on pyritty ehkäisemään mahdollisia myöhempiä tulkintaerimielisyyksiä, joita voisi syntyä, jos asiasta ei olisi lainkaan sovittu. IT2010-sopimusehdoissa on lisäksi korostettu maininnalla "ellei kirjallisesti ole toisin sovittu" sellaisia yksittäisiä ehtoja, joiden tarkoituksenmukaista sisältöä sopijapuolten on suositeltavaa harkita.

IT2010-sopimusehtokokoelmaan sisältyviä asiakirjoja on käytettävä niitä koskevien käyttöehtojen mukaisesti. **Sopijapuolten on suositeltavaa sopia poikkeukset IT2010-sopimusehtojen sisällöstä erillisellä asiakirjalla**, esimerkiksi liittämällä sopimukseen asiakirja "poikkeukset IT2010-sopimusehdoista".

2 IT2010-SOPIMUSASIAKIRJOJEN KÄYTTÄMINEN

2.1 Sopimusehtoliitteet ja niiden liittäminen sopimukseen

IT2010-sopimusehtokokoelmaan sisältyy 9 erilaista sopimusehtoliitettä:

- IT2010 EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista
- IT2010 EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista
- IT2010 ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista
- IT2010 ELT erityisehtoja laitetoimituksista
- IT2010 EOY erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista
- IT2010 ETP erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista
- IT2010 EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista
- IT2010 palvelutasokuvaus palvelun käytettävyyden mittaamisesta
- IT2010 YSE yleiset sopimusehdot.

Sopijapuolten tulee lähtökohtaisesti aina liittää sopimukseen YSE yleiset sopimusehdot. Erityisehtoliitteistä (EAP, EJT, ELH, ELT, EOY, ETP ja EVT) sopijapuolten tulee valita kyseiseen tilanteeseen soveltuvat liitteet. **Erityisehtoliitteet on laadittu käytettäväksi aina yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa.** Palvelutasokuvaus on asiakirjamalli, jota sopijapuolet voivat hyödyntää sopimuksen liitteeksi mahdollisesti tulevaa palvelutasokuvausta laadittaessa.

IT2010-sopimusehtojen mukainen sopimusrakenne on sopijapuolten muunneltavissa erilaisiin tilanteisiin sopivaksi. Esimerkiksi asiantuntijapalveluista sovittaessa sopijapuolten tulisi liittää sopimukseen YSE yleiset sopimusehdot ja EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista -liitteet, kun ohjelmistoylläpidosta sovittaessa tulisi puolestaan valita YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi EOY erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista -liite.

Sopimuksen kohteena voi olla yksittäisen toimitus- tai palvelutyyppin sijaan myös kokonaistoimitus, jossa yksi toimitus sisältää eri erityisehtoliitteiden alle meneviä tuotteita tai palveluja. Sopimusta tehtäessä tulisi tällöin kiinnittää erityistä huomiota koko toimitusta koskeviin ehtoihin, kuten kokonaisuuden toimitusehtoihin ja hyväksymismenettelyihin. Vaikka esimerkiksi viivästystä koskevat viivästyssakkoseuraamukset ovat kussakin erityisehtoliitteessä, kyseisten ehtojen muotoilussa on pyritty ottamaan huomioon tilanteet, joissa on kyse kokonaistoimituksesta. **Jos sopimuksen kohde koostuu eri erityisehtojen mukaisesti toimitettavista tuotteista ja palveluista, sopijapuolten tulisi määrittellä sopimuksessa tarkasti, mihin toimituksen osaan kutakin erityisehtoliitettä sovelletaan.** Sopijapuolten ei myöskään tulisi ottaa sopimukseen tarpeettomia liitteitä.

Sopijapuolten tulisi luetella sopimuksessa yksilöidysti jokainen sopimuksen osaksi tuleva asiakirja, jotka on lisäksi suositeltavaa liittää osaksi sopimusrunkoa tai muuta allekirjoitettavaa sopimusasiakirjaa. Kun sopijapuolet viittaavat sopimuksessa sen liitteisiin, viittauksen tulisi olla yksiselitteinen. Yleinen viittaus esimerkiksi "IT2010-sopimusehtoihin" ei ole riittävä. IT2010-sopimusehtokokoelmaan sisältyvissä sopimusrunkomalleissa on esitetty yksi tapa sille, miten sopijapuolet voivat viitata sopimusehtoliitteisiin. Sopimustekstissä oleva yksiselitteinenkään viittaus sopimukseen sisältyviin liitteisiin ei ole kaikissa tapauksissa sellaisenaan riittävä. Yleensä sopimusrungosta erillisten liitteiden voidaan katsoa tulleen osaksi sopimusta, jos liitteet on liitetty sopimukseen sopimusasiakirjoiksi tai liitteisiin on viitattu sopimusrungossa ja sopijapuolilla on viittaamisen lisäksi ollut tosiasiallinen mahdollisuus tutustua liitteisiin ennen sopimuksen tekemistä. Viimeksi mainitusta huolimatta on suositeltavaa, että sopijapuolet viittaamisen lisäksi liittävät sopimuksen osaksi tarkoittamansa IT2010-

sopimusehtoliitteet sopimusasiakirjoiksi kaikkiin sellaisiin sopimuksiin, joissa IT2010-sopimusehtoliitteisiin viitataan. Muutoin voi syntyä tulkintaerimielisyyttä siitä, ovatko viitatus sopimusehtoliitteet tosiasiallisesti tulleet osaksi sopijapuolia velvoittavaa sopimusta.

Jos sopimus koostuu useista asiakirjoista, eri asiakirjoissa olevat ehdot voivat olla keskenään ristiriidassa. Sen varalta **sopijapuolten on suositeltavaa sopia siitä, miten mahdolliset sopimusehtojen väliset ristiriidat ratkaistaan.** Myös tältä osin IT2010-sopimusehtokokoelmaan sisältyvät sopimusrunkomallit tarjoavat erään tavan sopia asiasta.

2.2 Sopimusrunkomallit

IT2010-sopimusehtokokoelmaan sisältyy 6 erilaista sopimusrunkomallia:

- IT2010 konsultointi- ja muita asiantuntijapalveluja koskeva sopimus
- IT2010 laitteiden huoltosopimus
- IT2010 ohjelmistojen ylläpitosopimus
- IT2010 salassapitosopimus
- IT2010 tietoverkon välityksellä toimitettavia palveluja koskeva sopimus
- IT2010 toimitussopimus.

Sopimusrunkomallit ovat yleisiä sopimusmalleja ja niiden tarkoitus on edesauttaa sopimusten tekemistä. Sopimusrunkomalleissa on useissa kohdin valmiita ratkaisuja, joista sopijapuolet voivat valita kyseiseen tapaukseen parhaiten soveltuvan vaihtoehdon. Ratkaisut ovat käyttökelpoisia tyypillisimmissä tilanteissa, mutta sopijapuolten tulee harkita niiden sisältöä tapauskohtaisesti.

Sopimusrunkomallien avulla tehtyyn sopimukseen on tarkoitettu lisättäväksi soveltuvat liitteet. YSE yleiset sopimusehdot -liitteen ja erityisehtoliitteiden lisäksi sopimukseen tarvitaan usein myös muita liitteitä, esimerkiksi hinnasto.

Sopijapuolten on tärkeää kiinnittää huomiota sopimusasiakirjojen soveltamisjärjestykseen. Sopimusrunkomallit lähtevät siitä, että niissä sovittua sovelletaan ensisijaisesti suhteessa sopimuksen liitteisiin. Sopimuksen liitteiden osalta sopijapuolten laatimassa liitteessä oleva ehto syrjäyttää IT2010-sopimusehtoliitteessä (EAP, EJT, ELH, ELT, EOY, ETP, EVT ja YSE) olevan ehdon, jos sopijapuolten laatima liite ja IT2010-sopimusehtoliite ovat keskenään ristiriidassa.

2.3 Yleiset sopimusehdot (YSE)

YSE yleiset sopimusehdot -liite on tarkoitettu käytettäväksi tietotekniikan tuotteiden kaupasta, käyttöikeuden luovutuksesta tai tietotekniikan palveluista sovittaessa. Yleisiin sopimusehtoihin on kerätty ehdot, jotka soveltuvat käytettäväksi erityyppisissä toimituksissa, palveluissa ja sopimuksissa. Tietyntyypisille toimituksille, palveluille tai sopimuksille luonteenselköt sopimusehdot ovat erityisehtoliitteissä.

YSE yleiset sopimusehdot -liite on tarkoitettu liitettäväksi kaikkiin sopimuksiin, joissa käytetään IT2010-sopimusehtoja. Soveltamisjärjestyksen osalta erityisehtoliitteissä on todettu, että erityisehtoja sovelletaan ensisijaisesti suhteessa YSE yleiset sopimusehdot -liitteen ehtoihin.

Yleisten sopimusehtojen mukaan erimielisyydet ratkaistaan pääsääntöisesti Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisessa välimesmenettelyssä (ks. YSE 13.2). Jos sopijapuolet pitävät tapauskohtaisesti perustellumpana, että erimielisyydet ratkaistaan yleisessä tuomioistuimessa tai muussa menettelyssä, sopimukseen on otettava tätä koskeva kirjallinen ehto.

Yleisten sopimusehtojen mukaan muutokset ja lisäykset sopimukseen on sovittava kirjallisesti (ks. YSE 15.3). Tätä saattaa olla tarpeen tarkentaa tai muuttaa tapauskohtaisesti. Varsinkin projektiluonteisissa sopimuksissa on usein suositeltavaa sopia, kenellä on oikeus sopia muutoksista projektisuunnitelmaan, toimituksen sisältöön tai sopimuksen ehtoihin (ks. EJT 5.9).

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin ja ehtokokonaisuuksiin:

- YSE 4 (hinnat)
- YSE 5 (maksuehdot)
- YSE 6.1 (oikeus teettää sopimukseen perustuvia tehtäviä alihankkijalla)
- YSE 7.4 (salassapitovelvollisuuden päättymisen)
- YSE 8 (tietoturva, henkilötietojen käsittely ja varmuuskopiointi)
- YSE 10.1 (toimitus- tai käyttömaa)
- YSE 12 (korvausvelvollisuus ja vastuunrajoitukset).

Hintoihin (ks. YSE 4) ja maksuehtoihin (ks. YSE 5) liittyviä kysymyksiä on käsitelty myöhemmin jaksossa 3.3. Alihankkijoiden käyttö on varsin vapaata (ks. YSE 6.1). Alihankintatöiden kohdalla sopijapuolella voi olla joissain tilanteissa perusteltu syy edellyttää toisen sopijapuolen ilmoittavan käyttämänsä alihankkijat tai sopijapuoli voi edellyttää, että toisen sopijapuolen käyttämiä alihankkijoita hyväksytetään sopijapuolella, esimerkiksi kirjallisesti etukäteen. Tällaisissa tilanteissa sopijapuolten on tarpeen sopia poikkeavista ehdoista. Salassapitovelvoitteiden kohdalla lähtökohtana on, että salassapitovelvollisuus päättyy 5 vuoden kuluttua sopimuksen päättymisestä (ks. YSE 7.4). Tapauskohtaisesti voi olla tarpeen sopia tästä poikkeavasti. Tietoturvan (ks. YSE 8.2) osalta sopijapuolten on hyvä tarkentaa esimerkiksi sitä, millaista tietoturvan tasoa edellytetään. Tietoturvaan ja henkilötietojen käsittelyyn (ks. YSE 8.3) liittyviä kysymyksiä on käsitelty myöhemmin jaksossa 3.9. Varmuuskopioinnin (ks. YSE 8.4) osalta asiakkaan on hyvä harkita varmuuskopiointipalvelun tilaamista toimittajalta joko osana sopimusta tai erillisellä sopimuksella. Jos toimitus- tai käyttömaa on muu kuin Suomi, niin sopijapuolten pitää sopia asiasta (ks. YSE 10.1). Korvausvelvollisuutta ja vastuunrajoituksia (ks. YSE 12) on käsitelty myöhemmin lyhyesti jaksossa 3.4).

2.4 Tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimitukset (EJT)

EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista -liite on tarkoitettu yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa käytettäväksi sovittaessa tietojärjestelmien tai asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista. Ehtoja voidaan käyttää yhdessä toimitussopimuksen sopimusrunkomallin kanssa. Sopimukseen tarvitaan yleensä EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista -liitteen ja YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi muita liitteitä, joita voivat olla esimerkiksi hinnasto, järjestelmäkuvaus, hyväksymismenettely, käyttöympäristö, projektisuunnitelma, tuote- ja palveluyhteenveto tai koulutussuunnitelma.

EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista -liitettä ei ole tarkoitettu käytettäväksi laitteiden tai yksinomaan valmisohjelmistojen toimituksista sovittaessa. Valmisohjelmistojen toimituksissa on tarkoitettu käytettäväksi EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista -liitettä ja laitetoimituksissa ELT erityisehtoja laitetoimituksista -liitettä.

Tietojärjestelmien toimitusprojektit poikkeavat toisistaan. Yleensä tällaisiin projekteihin liittyy niiden monimuotoisuuden takia enemmän riskejä kuin standardituotteiden toimituksiin. Tämän takia sopijapuolten tulisi kiinnittää erityistä huomiota toimituksen projektisuunnitelmaan sekä sopijapuolten

rooleihin ja vastuunjakoon. Sopijapuolten on suositeltavaa sopia tarkasti toimituksen aikataulu, tarvittavat resurssit ja toimituksen vaiheet. Sopijapuolten voi olla tarpeen tarkentaa hyväksymismenettelyihin liittyviä ehtoja (ks. EJT 8), kuten virheiden kriittisyysluokitukseen liittyviä asioita. Vastaava koskee osatoimitusten hyväksymistä (ks. EJT 8.7).

Toimituksen kohteen yksiselitteisyyden ja siihen sovellettavien ehtojen vuoksi sopijapuolten on erittäin tärkeää määritellä sopimuksessa, mitkä osat tietojärjestelmästä ovat asiakaskohtaista ohjelmistoa (ks. EJT 2.1), valmisohjelmistoa (ks. EJT 2.6) tai avointa lähdekoodia (ks. EJT 2.2). Asiakaskohtainen ohjelmisto on aina määriteltävä sopimuksessa. Toimituksen kohde ei sisällä asiakaskohtaista ohjelmistoa, ellei toisin ole sovittu. Asiakaskohtainen ohjelmisto voi tarkoittaa esimerkiksi toimittajan asiakasta varten usein projektin puitteissa tekemää tai muuttamaa (räätälöimää) ohjelmistoa taikka toimittajan asiakasta varten tekemiä valmisohjelmiston muutoksia. Yleensä on perusteltua olla määrittelemättä toimittajan yleiskäyttöisiä ohjelmistokomponentteja asiakaskohtaiseksi ohjelmistoksi. Nämä seikat on kuitenkin jätetty sopijapuolten välillä sovittavaksi.

Samaan tietojärjestelmään voi tulla sovellettavaksi eri ehtoja (ks. YSE 3.3 ja 3.4). Sopijapuolten tulisi laatia sopimus huolellisesti ja pyrkiä välttämään sitä, että eri ehtoja sovelletaan päällekkäin. Jos tietojärjestelmä sisältää valmisohjelmistoa tai avointa lähdekoodia, sopijapuolten on suositeltavaa liittää niitä koskevat ehdot sopimukseen.

Sopijapuolten on hyvä kiinnittää huomiota määritysten tarkkaan laadintaan. Määritykset vaikuttavat keskeisesti paitsi tuotteen teknisiin ominaisuuksiin ja toiminnallisuuteen myös testauksiin (ks. EJT 8.3) toimituksen hyväksymiseen (ks. EJT 8.4 ja 8.5) ja takuuseen (ks. EJT 11). Sopijapuolten tulisi määritellä myös käyttöympäristö, koska se vaikuttaa muun muassa asennukseen (ks. EJT 7.1 ja 7.3), hyväksymistesteihin (ks. EJT 8.2) ja takuuseen (ks. EJT 11.2).

Ehdot jättävät toimittajalle varsin paljon vapautta käytännön työmenetelmien valinnan osalta (ks. EJT 5.7). Joissain tilanteissa sopijapuolten voi olla tarpeen tarkentaa työmenetelmiä tapauskohtaisesti. Lisäksi erityisesti siinä tapauksessa, että toimittaja käyttää niin sanottuja ketteriä tai iteratiivisia työmenetelmiä, sopijapuolten voi olla tarpeen sopia tarpeellisista poikkeuksista ehtoihin.

Sopijapuolten on hyvä ottaa huomioon, että samanaikaisesti toimitussopimuksen kanssa on usein tarpeen tehdä ylläpitoa koskeva sopimus. Tähän liittyviä asioita on selostettu myöhemmin jaksossa 3.7.

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin:

- EJT 5.9 (johtoryhmän oikeus päättää muutoksista)
- EJT 6.1 (raportointi)
- EJT 8.1 (toimittajan tekemät testit)
- EJT 10.1 (oikeudet tietojärjestelmään)
- EJT 10.2 (käyttöoikeuden laajuus)
- EJT 10.4 (oikeus tehdä ja teettää muutoksia).

Sopijapuolten perustamalla projektin johtoryhmällä on lähtökohtaisesti oikeus päättää muutoksista tietojärjestelmään (ks. EJT 5.9). Raportoinnin osalta lähtökohtana on, että toimittaja antaa tiedot projektin edistymisestä kirjallisesti vähintään kerran kuukaudessa sekä loppuraportissa (ks. EJT 6.1). Tapauskohtaisesti voi kuitenkin olla tarpeen poiketa näistä. Lähtökohtaisesti toimittaja tekee toimituksen kohteelle käytäntönsä mukaiset testit ennen asiakkaan hyväksymistestausta (ks. EJT 8.1). Jotta toimituksen kohteen toiminnasta ei syntyisi myöhemmin erimielisyyttä, sopijapuolille voi olla

tarpeen sopia tarkemmin toimituksen kohteelle tehtävistä hyväksymistesteistä. Toimituksen kohteen oikeuksien osalta on lähtökohdaksi otettu se, että immateriaalioikeudet kuuluvat pääosin valmistajalle ja asiakas saa käyttöoikeuden omaan ja asiakkaan kanssa kulloinkin samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden sisäiseen toimintaan (ks. EJT 10.1 ja 10.2). Jos käyttöoikeus määräytyy näiden erityisehtojen mukaan eikä sopimuksen osana olevien toimittajan tai ohjelmiston valmistajan käyttöoikeusehtojen mukaan, asiakkaalla ei välttämättä ole oikeutta tehdä tai teettää kolmannella osapuolella muutoksia toimituksen kohteeseen (ks. EJT 10.4). Asiakkaan on syytä varmistua siitä, että käyttöoikeuden laajuus on riittävä ja varmistaa myös se, että muutoksia on käytännössä mahdollista tehdä. Asiakkaan ei ole usein käytännössä mahdollista tehdä ohjelmistoon muutoksia ilman lähdekoodia (ks. EJT 7.2). Toisaalta sopijapuolet voivat sopia, että toimittaja huolehtii ohjelmiston ylläpidosta ja jatkokehityksestä.

2.5 Valmisohjelmistotoimitukset (EVT)

EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista -liite on tarkoitettu yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa käytettäväksi valmisohjelmistojen toimituksista sovittaessa. Valmisohjelmistolla tarkoitetaan ohjelmistoa tai ohjelmistokomponenttia, jota markkinoidaan tai lisensoidaan useille asiakkaille (ks. EVT 2.1). Ehtoja voidaan käyttää yhdessä toimitussopimuksen sopimusrunkomallin kanssa. Sopimukseen tarvitaan yleensä EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista -liitteen ja YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi muita liitteitä, joita voivat olla esimerkiksi hinnasto, järjestelmäkuvaus, hyväksymismenettely, käyttöympäristö tai koulutussuunnitelma.

EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista -liitettä ei ole tarkoitettu käytettäväksi sovittaessa asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista. Ehtoja ei ole tarkoitettu käytettäväksi myöskään ainoina ehtoina sovittaessa tietojärjestelmien toimituksista, vaikka tietojärjestelmiin sisältyisi valmisohjelmistoja. Näitä toimituksia varten on tarkoitettu käytettäväksi EJT erityisehtoja tietojärjestelmien ja asiakaskohtaisten ohjelmistojen toimituksista -liitettä. EVT erityisehtoja valmisohjelmistojen toimituksista -liitettä voidaan kuitenkin hyödyntää myös tietojärjestelmään sisältyvien valmisohjelmistojen toimitusehtoina, jos tällaiselle valmisohjelmistolle ei ole laadittu omia ehtoja (ks. YSE 3.4).

Sopijapuolten tulisi määritellä käyttöympäristö, koska se voi vaikuttaa muun muassa asennukseen (ks. EVT 3.6) ja takuuseen (ks. EVT 7.2). Asiakas tekee valmisohjelmistoille ns. vastaanottotarkastuksen (ks. EVT 3.8). Jos on tarkoituksenmukaista sopia erityisestä hyväksymismenettelystä tai -kriteereistä, sopijapuolten tulisi laatia tätä koskevat ehdot tapauskohtaisesti.

Sopijapuolten on hyvä ottaa huomioon, että samanaikaisesti toimitussopimuksen kanssa on usein tarpeen tehdä erillinen ylläpitoa koskeva sopimus. Tähän liittyviä asioita on selostettu myöhemmin jaksossa 3.7.

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin:

- EVT 3.3 (toimituslauseke)
- EVT 3.5 (asentaminen)
- EVT 4.2 (käyttöoikeus).

Toimitustavan osalta lähtökohtana on, että valmisohjelmisto toimitetaan tallennettuna tietovälineelle toimitettuna perille sopimuksessa mainittuun paikkaan Suomessa (ks. EVT 3.3). Sopijapuolten tulisi sopia asiasta toisin esimerkiksi silloin, jos valmisohjelmisto on asiakkaan ladattavissa toimittajan verkkosivulta. Asentamisessa lähtökohtana on, että asiakas asentaa valmisohjelmiston (ks. EVT 3.5). Jos käyttöoikeutta ei ole muutoin määritelty, asiakas saa valmisohjelmistoon omaa sisäistä

toimintaansa koskevan laitekohtaisen käyttöoikeuden (ks. EVT 4.2). Sopijapuolten on syytä varmistaa, että käyttöoikeus on aiotun käyttötarkoituksen kannalta riittävä.

2.6 Tietoverkon välityksellä toimitettavat palvelut (ETP)

ETP erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista -liite on tarkoitettu yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa käytettäväksi tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista soviittaessa. Ehdot soveltuvat esimerkiksi SaaS-palveluiden (Software as a Service) toimittamiseen ja niitä voidaan käyttää soveltuvien osien myös sovellusvuokraus- eli ASP-palveluiden (Application Service Provider) toimituksissa. Ehtoja voidaan käyttää yhdessä tietoverkon välityksellä toimitettavien palvelujen koskevan sopimusrunkomallin kanssa. Sopimukseen tarvitaan yleensä ETP erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista -liitteen ja YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi muita liitteitä, joita voivat olla esimerkiksi hinnasto, palvelukuvaus tai palvelutasokuvaus.

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin ja ehtokokonaisuuksiin:

- ETP 5 (palvelun sisältö ja palvelutaso)
- ETP 9.5 (asiakkaan aineiston luovuttaminen)
- ETP 11.1 (varmuuskopiointi)
- ETP 12.2 (voimassaolo)
- ETP 13.1 (myötävaikutusvelvollisuuden päättymisen).

Lähtökohtana on, että sopijapuolet määrittelevät palvelun sisällön, palveluajat ja palvelutasot sopimusrungossa tai sen liitteessä. Ellei palvelun määrittelyä ole tehty, noudatetaan toimittajan kulloinkin voimassa olevia ehtoja (ks. ETP 5.1). Palvelutasoa määriteltäessä sopijapuolet voivat käyttää apuna IT2010 palvelutasokuvausta. Samalla sopijapuolet voivat sopia asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteistä (ks. ETP 10.1). Sopijapuolten voi olla tarpeen tarkentaa asiakkaan aineiston luovuttamista koskevia ehtoja (ks. ETP 9.5). Varmuuskopioinnin osalta sopijapuolten voi olla tarpeen poiketa ehdosta tai sopia tarkemmin esimerkiksi varmuuskopioinnin ajankohdasta ja varmuuskopioiden säilyttämisestä (ks. ETP 11.1). Jos sopimus on toistaiseksi voimassa, sopijapuolten on suositeltavaa varmistaa, että voimassaoloa koskevat ehdot soveltuvat kyseiseen tilanteeseen (ks. ETP 12.2). Sopijapuolten on hyvä kiinnittää huomiota irtisanomisajan ja myötävaikutusvelvollisuuden keston siltä osin, että palveluiden mahdolliseen siirtoon tarvittava aika on riittävä. Myötävaikutusvelvollisuuden osalta lähtökohtana on 3 kuukautta sopimuksen päättymisestä (ks. ETP 13.1).

2.7 Palvelutasokuvaus palvelun käytettävyyden mittaamisesta

Palvelutasokuvausmallia on tarkoitettu hyödynnettäväksi laadittaessa palvelutasokuvausta (Service Level Agreement, SLA) sellaiselle palvelulle, jonka mittariksi sopii palvelun käytettävyys. Kysymys voi olla esimerkiksi SaaS-palvelusta.

Palvelutasokuvausmalli muodostaa rungon palvelutasosta sopimiselle. Sopijapuolten on neuvoteltava ja määritettävä muun muassa palvelutasokuvaukseen soveltuvat lukuarvot.

Palvelutasokuvausmallissa palvelutason mittarina on palvelun käytettävyys. Tarkoitukseen sopiva mittari riippuu tapauskohtaisista seikoista, joten sopijapuolten voi olla tarpeen sopia käytettävyyden lisäksi tai sijasta muista mittareista. Palvelutasoon liittyviä kysymyksiä on käsitelty myöhemmin jaksossa 3.6.

2.8 Konsultointi- ja asiantuntijapalvelut (EAP)

EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista -liite on tarkoitettu yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa käytettäväksi erilaisista IT-alan konsultointi- tai asiantuntijapalveluista sovittaessa. Konsultointi- ja asiantuntijapalvelut voivat olla sisällöltään hyvin erilaisia. Niille on tunnusomaista, että asiantuntija tai konsultti (toimittaja) luovuttaa asiantuntemuksensa ja työpanoksensa asiakkaan käyttöön tietyn erityistä osaamista vaativan tehtävän suorittamista varten. Ehtoja voidaan käyttää yhdessä konsultointi- ja muiden asiantuntijapalvelujen sopimusrunkomallin tai toimitussopimuksen sopimusrunkomallin kanssa. Sopimukseen tarvitaan yleensä EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista -liitteen ja YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi muita liitteitä, joita voivat olla esimerkiksi hinnasto, hyväksymismenettely tai projektisuunnitelma. EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista -liitettä ja sopimusrunkomallia voidaan käyttää esimerkiksi ohjelmistomäärittelyjen laatimiseksi. Jos kuitenkin määrittelyvaihe halutaan sopimuksellisesti sitoa toteutusvaiheeseen, tämä on huomioitava lisäsopimusehtoja laadittaessa.

EAP erityisehtoja konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista -liitettä ei ole tarkoitettu käytettäväksi laitteiden jatkuvaluonteiseen huoltopalveluun tai ohjelmistojen jatkuvaluonteiseen ylläpitopalveluun. Laitteiden huoltopalveluun on tarkoitettu käytettäväksi ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista -liitettä ja ohjelmistojen ylläpitopalveluun EOY erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista -liitettä. Ehtoja ei ole tarkoitettu käytettäväksi myöskään silloin, kun on kyse työvoiman vuokrauksesta.

Ehdot jättävät toimittajalle varsin paljon vapautta käytännön työmenetelmien valinnan osalta (ks. EAP 4.2). Joissain tilanteissa sopijapuolten voi olla tarpeen tarkentaa työmenetelmiä tapauskohtaisesti.

Sopijapuolten on määriteltävä asiantuntijapalveluihin kuuluvat tehtävät ja niiden aikataulu sopimuksessa (ks. EAP 4.1). Jos sopijapuolet haluavat lisäksi kytkeä asiantuntijapalvelun tekemisen tietyn asiantuntijaan tai henkilöön, tämä on huomioitava sopimusta tehtäessä (ks. EAP 4.7).

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin:

- EAP 4.5 (raportointi)
- EAP 4.6 (huomautukset raporttiin)
- EAP 5.1 (oikeudet asiantuntijapalvelun tuloksiin)
- EAP 5.2 (käyttöoikeuden laajuus)
- EAP 6.2 (voimassaolo).

Sopijapuolten on suositeltavaa varmistaa, että raportointia sekä palvelun tulosten ja väliraporttien hyväksymistä koskevat ehdot (ks. EAP 4.5 ja 4.6) soveltuvat esillä olevaan tapaukseen ja että ehdot palvelun tuloksiin liittyvistä sopijapuolten oikeuksista vastaavat sopijapuolten tarkoitusta (ks. EAP 5.1 ja 5.2). Sopijapuolten on suositeltavaa varmistaa myös, että voimassaoloa koskevat ehdot soveltuvat kyseiseen tilanteeseen (ks. EAP 6.2) tai sopia tarvittaessa toimitusaikataulusta.

2.9 Ohjelmistojen ylläpitopalvelut (EOY)

EOY erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista -liite on tarkoitettu yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa käytettäväksi IT-alan jatkuvaluonteisista ohjelmistojen ylläpitopalveluista sovittaessa. Ehdot on laadittu käytettäväksi sekä valmisohjelmistojen että asiakaskohtaisten ohjelmistojen ylläpidossa ja niitä voidaan käyttää myös avoimen lähdekoodin ohjelmistojen ylläpidossa. Erilaiset ohjelmistot tulee yksilöidä sopimuksessa tai sen liitteissä. Ehtoja voidaan käyttää yhdessä

ohjelmistojen ylläpitosopimuksen sopimusrunkomallin kanssa. Sopimukseen tarvitaan yleensä EOY erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista -liitteen ja YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi muita liitteitä, joita voivat olla esimerkiksi hinnasto, palvelukuvaus, palvelutasokuvaus tai tuote- ja palveluyhteenvedo.

Sopijapuolten on hyvä kiinnittää huomiota siihen, mitkä toimenpiteet sisältyvät kiinteään ylläpito-maksuun (toistuvaismaksu, esim. kuukausimaksu). Muut kuin toistuvaismaksun kattamat palvelut ve-loitetaan asiakkaalta erikseen.

Sopijapuolten on määriteltävä ylläpitopalvelun kohde sopimuksessa (ks. EOY 5.1). Ehdossa on ohjelmiston uutta versiota ja ohjelmistopäivitystä koskevat määritelmät (ks. EOY 2.1 ja 2.2). Mää-ritelmien soveltuvuus on syytä varmistaa etenkin silloin, jos ohjelmiston tekijänoikeus kuuluu kol-mannelle osapuolelle.

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin ja ehto-kokonaisuuksiin:

- EOY 4.5 (asentaminen)
- EOY 5.2 (immateriaalioikeudet)
- EOY 6 (palvelun sisältö ja palvelutasot)
- EOY 7.2 (voimassaolo)
- EOY 8.1 (myötävaikutusvelvollisuuden päättyminen).

Lähtökohtana on, että ohjelmistoylläpito ei muuta alkuperäistä sopimusta tekijänoikeuden tai käyt-töehtojen osalta (ks. EOY 5.2). Asiakas vastaa ohjelmistopäivitysten asentamisesta, ellei toisin ole sovittu (ks. EOY 4.5). Ehtojen lähtökohtana on, että sopijapuolet määrittelevät ylläpitopalvelujen sisällön, palveluajat ja palvelutasot sopimusrungossa tai sen liitteessä. Ellei määrittelyä ole tehty, noudatetaan ensisijaisesti toimittajan ja toissijaisesti valmistajan kulloinkin voimassa olevia ylläpi-toehtoja (ks. EOY 6.1). Sopijapuolten on suositeltavaa varmistaa, että voimassaoloa koskevat ehdot soveltuvat kyseiseen tilanteeseen (ks. EOY 7.2). Sopijapuolten on hyvä kiinnittää huomiota irtisa-nomisajan ja myötävaikutusvelvollisuuden kestoon siltä osin, että palveluiden mahdolliseen siirtoon tarvittava aika on riittävä. Myötävaikutusvelvollisuuden osalta lähtökohtana on 3 kuukautta sopi-muksen päättymisestä (ks. EOY 8.1).

2.10 Laitteiden huoltopalvelut (ELH)

ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista -liite on tarkoitettu yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa käytettäväksi IT-alan laitteiden jatkuvaluonteisista huoltopalveluista sovittaessa. Ehtoja voidaan käyttää yhdessä laitteiden huoltosopimuksen sopimusrunkomallin kanssa. Sopimukseen tarvitaan yleensä ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista -liitteen ja YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi muita liitteitä, joita voivat olla esimerkiksi hinnasto, palvelukuvaus, palvelutasokuvaus tai tuote- ja palveluyhteenvedo.

Ehdot jättävät toimittajalle varsin paljon vapautta käytännön työmenetelmien valinnan osalta (ks. ELH 2.2). Joissain tilanteissa sopijapuolten voi olla tarpeen tarkentaa työmenetelmiä tapauskohtai-sesti.

Sopijapuolten on hyvä kiinnittää huomioita siihen, mitkä toimenpiteet sisältyvät kiinteään huolto-maksuun (toistuvaismaksu, esim. kuukausimaksu). Muut kuin toistuvaismaksun kattamat palvelut ve-loitetaan asiakkaalta erikseen.

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin ja ehtokokonaisuuksiin:

- ELH 2.3 (huoltopalvelun tekeminen)
- ELH 5 (palvelutasot)
- ELH 6.2 (voimassaolo).

Huoltopalvelu tehdään lähtökohtaisesti asiakkaan luona Suomessa (ks. ELH 2.3). Sopijapuolten on sovittava, jos huolto tehdään etätoimenpiteinä tai edellytetään, että asiakas toimittaa laitteen huoltoon. Ehtojen lähtökohtana on, että sopijapuolet määrittelevät huoltopalvelujen sisällön ja palvelutasot sopimusrungossa tai sen liitteessä. Ellei määrittelyä ole tehty, ehdoissa on palvelutasosta vähimmäisehdot (ks. ELH 5). Sopijapuolille voi kuitenkin olla tarpeen sopia asiasta poikkeavasti tai yksityiskohtaisemmin esimerkiksi palveluaikojen osalta. Sopijapuolten on suositeltavaa varmistaa, että voimassaoloa koskevat ehdot soveltuvat kyseiseen tilanteeseen (ks. ELH 6.2).

2.11 Laitetoimitukset (ELT)

ELT erityisehtoja laitetöimituksista -liite on tarkoitettu yhdessä YSE yleiset sopimusehdot -liitteen kanssa käytettäväksi IT-alan laitteiden toimituksista sovittaessa. Ehtoja voidaan käyttää yhdessä toimitussopimuksen sopimusrunkomallin kanssa. Sopimukseen tarvitaan yleensä ELT erityisehtoja laitetöimituksista -liitteen ja YSE yleiset sopimusehdot -liitteen lisäksi muita liitteitä, kuten hinnasto.

Ehdot on laadittu laitteiden kauppaa varten, joten sovittaessa esimerkiksi laitteiden vuokrauksesta tai koekäytöstä, sopijapuolten tulisi laatia täydentävät ehdot tapauskohtaisesti.

Sopijapuolten on hyvä ottaa huomioon, että samanaikaisesti toimitussopimuksen kanssa on usein tarpeen tehdä huoltoon koskeva sopimus. Tähän liittyviä asioita on selostettu myöhemmin jaksossa 3.7.

Sopimusta tehtäessä sopijapuolten tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ehtoihin ja ehtokokonaisuuksiin:

- ELT 2.3 (toimituslauseke)
- ELT 2.4 (asentaminen).

Ehtojen mukaan asiakas asentaa laitteet (ks. ELT 2.4). Asiakkaalla on myös velvollisuus tarkastaa laitteet. Laitteiden toimituslauseke on toimitettuna perille sopimuksessa mainittuun paikkaan Suomessa (ks. ELT 2.3).

2.12 Salassapitosopimus

Salassapitosopimuksen sopimusrunkomallia (Non-Disclosure Agreement, NDA) on tarkoitettu käytettäväksi, kun sopijapuolet haluavat erikseen sopia tietyn asian (esim. kehitysprojektin), aineiston tai tiedon olevan salainen. Sopijapuolten on hyvä huomata, että YSE yleiset sopimusehdot -liite sisältää salassapitoa koskevia ehtoja (ks. YSE 7). Nämä ehdot voivat olla tapauksesta riippuen riittäviä sopijapuolten tarkoituksiin.

Salassapidon kohde on jätetty sopijapuolten määritettäväksi tapauskohtaisesti, jotta salassapitosopimuksen sopimusrunkomallia voitaisiin käyttää joustavasti erilaisissa tilanteissa. Jotta salassapitosopimus turvaisi mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti sopijapuolten salassapitointressin, sopijapuolten tulisi määritellä salassapidon kohde huolellisesti ja tarkkarajaisesti. Konsernisuhteiden osalta sopijapuolten on suositeltavaa sopia täydentävistä, tarkentavista tai poikkeavista ehdoista.

Sopijapuolet voivat tarvittaessa sopia salassapitovelvoitteen noudattamisen tehostamiseksi sopimussakosta. Sopimussakkoehdon tarpeellisuus ja laatiminen (mm. sopimussakon määrän ja ehdon muotoilun osalta) vaativat tapauskohtaista harkintaa, joka on jätetty sopijapuolille.

3 SOPIMUKSISSA TAPAUKOKOHTAISESTI SOVITTAVIA ASIOITA

3.1 Toimituksen kohde

Sopijapuolten on määriteltävä toimituksen kohde tapauskohtaisesti (ks. YSE 3.1).

Toimituksen kohteen määrittely on keskeistä sopimuksen toteuttamisen, tulinnan ja soveltamisen kannalta. Määrittely on siten suositeltavaa tehdä erityisen huolellisesti. Sopijapuolet voivat määrittellä toimituksen kohteen esimerkiksi sopimusrungossa.

3.2 Sopimuksen voimassaolo ja toimitusaikataulu

Sopijapuolten on sovittava sopimuksen voimassaolosta tai toimitusaikataulusta tapauskohtaisesti kyseiseen tilanteeseen soveltuvalla tavalla. Sopimus voi olla voimassa määräajan tai toistaiseksi. Toistaiseksi voimassa olevassa sopimuksessa on tarpeen sopia voimassaoloajan lisäksi irtisanomisajasta ja -menettelystä. Toimitus-sopimuksessa on puolestaan tarpeen sopia toimitusaikataulusta. IT2010-sopimusehdot eivät sisällä toimituksen vaiheistamiseen (esim. määrittelyvaihe ja toteutusvaihe tai pilottivaihe ja jakeluvaihe) liittyviä ehtoja, koska toimitusprojektit eroavat toisistaan. Sopijapuolet voivat tarvittaessa muotoilla näihin liittyvät sopimusehdot tapauskohtaisesti.

Muutamissa IT2010-sopimusehtokokoelmaan sisältyvissä erityisehdoissa on eräiden jatkuvien palvelujen osalta sopimuksen voimassaoloa koskevia ehtoja (ks. EAP 6, ELH 6, EOY 7 ja ETP 12). Kyseisiä ehtoja sovelletaan kuitenkin vain, ellei sopijapuolten kesken ole toisin sovittu. Sopijapuolten tulee aina sopia tapauskohtaisesti toimitusaikataulusta tai siitä, onko sopimus voimassa määräajan vai toistaiseksi.

3.3 Hinta ja maksuehdot

IT2010-sopimusehtojen lähtökohtana on, että sopijapuolet sopivat hinnasta tai veloitusperusteista sekä mahdollisista maksueristä tapauskohtaisesti. IT2010-sopimusehtojen lähtökohtana on, että sopijapuolet sopivat tapauskohtaisesti myös maksuehdoista.

Sopijapuolten kannattaa harkita erilaisia hinnoittelumalleja. Esimerkiksi asiantuntijatyötä sisältävissä palveluissa tai projektitoimituksissa voidaan käyttää kiinteää tai aikaveloitusperusteista (esim. tuntihinta) hinnoittelua taikka katto- tai tavoitehintaa. Lisäksi sopijapuolet voivat tapauskohtaisesti sopia esimerkiksi lisä- ja muutostöiden hinnasta tai veloitusperusteista, maksujen suorittamisesta erissä sekä siitä, kuinka usein ja kuinka paljon hintoja voidaan muuttaa sopimuskauden aikana, elleivät samat hinnat ole voimassa koko sopimuskauden ajan. Sopijapuolten voi olla tarpeen sopia toimitussopimuksessa esimerkiksi siitä, että osa hinnasta suoritetaan vasta hyväksymismenettelyjen tai takuovelvoitteiden päättymisen jälkeen. Sopijapuolet voivat tarvittaessa sopia tarkemmin myös hintojen tai veloitusperusteiden muuttamisesta noudatettavasta menettelystä. Sopijapuolet voivat sopia hinnasta esimerkiksi sopimusrungossa tai liittämällä sopimukseen sovellettava hinnasto tai erikseen laadittava hintaliite.

Sopijapuolten tulisi harkita maksuehtoa tapauskohtaisesti. Laskujen käsittely ja hyväksymismenettelyt voivat viedä joissain tilanteissa enemmän aikaa kuin 14 päivää ja näissä tilanteissa pidempi maksuaika voi olla perusteltu.

YSE yleiset sopimusehdot -liitteessä on hinnoittelua ja maksuehtoja koskevia sopimusehtoja siltä varalta, että sopijapuolet eivät sovi asiasta. Ehtojen mukaan hinta määräytyy tällöin toimittajan tilaus-

hetkellä voimassa olleen hinnaston mukaisesti ja maksuehto on 14 päivää (ks. YSE 4 ja 5). Kyseisiä ehtoja sovelletaan kuitenkin vain, ellei sopijapuolten kesken ole toisin sovittu.

3.4 Korvausvelvollisuus ja vastuunrajoitukset

IT2010-sopimusehtojen lähtökohtana on, että sopijapuolet sopivat korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista tapauskohtaisesti. Sopiessaan korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista sopijapuolet voivat ottaa huomioon esimerkiksi toimituksen arvon ja merkityksen sekä muut tapauskohtaiset seikat.

Vastuunrajoitukset ovat IT-alalla tavallisia. Tämän vuoksi YSE yleiset sopimusehdot -liitteessä (ks. YSE 12) on eräitä vastuunrajoitusehtoja siltä varalta, että sopijapuolet eivät sovi asiasta. Sopijapuolten on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että kysymyksessä on niin sanottu kokonaisvastuunrajoitus. Sopijapuolet voivat sopia myös toisenlaisesta vastuunrajoituksesta. Erityisesti useita tuotteita ja palveluja sisältävissä kokonaistoimituksissa sopijapuolten on suositeltavaa sopia poikkeavista ehdoista. Kyseisiä IT2010 -sopimusehtojen ehtoja sovelletaan vain, ellei sopijapuolten kesken ole toisin sovittu.

3.5 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus on tyypillisesti toimittajan laatima asiakirja, jossa kuvataan palvelun sisältö. Palvelukuvaus laaditaan yleensä palvelukohtaisesti.

Sopijapuolten voi olla tarpeen ottaa sopimuksen kattamista palveluista mahdollisesti laaditut palvelukuvaukset sopimuksen liitteeksi, jotta sopimuksen kohteena olevan palvelun sisällöstä ei syntyisi myöhemmin erimielisyyttä.

3.6 Palvelutaso

IT2010-sopimusehtojen lähtökohtana on, että sopijapuolet sopivat palvelutasosta tapauskohtaisesti. Sopijapuolet voivat sopia palvelutasosta esimerkiksi sopimusrungossa tai sen liitteessä, kuten palvelutasokuvauksessa tai vastaavassa palvelutasosopimuksessa tai osana palvelukuvausta.

Palvelutasosta sovittaessa sopijapuolten on hyvä kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin:

- 1) Palvelutason mittarit. Palvelutason mittariksi valittava kohde riippuu paljolti palvelun luonteesta. Mittarina voidaan käyttää esimerkiksi käytettävyyttä, käyttökatkojen lukumäärää tai vikailmoitukseen vastaamiseen tai korjaustoimenpiteiden aloittamiseen kuluva aika. Mittariksi on syytä valita sellainen kohde, jonka toteutumista voidaan luotettavasti seurata. Jos mittariksi valitaan käytettävyys, sopijapuolet voivat sopia palvelun käytettävyydestä esimerkiksi prosenttilukuna tai määrittämällä ne kellonajat ja viikonpäivät, jolloin palvelun tulee olla asiakkaan käytettävissä. Palvelu voi olla käytettävissä jatkuvasti (24/7) tai tiettyinä ajankohtina. Palvelu voi olla käytettävissä arkisin eri aikaan kuin viikonloppuisin. Sopijapuolten on suositeltavaa kiinnittää mittarin ja sen laskentaperusteen määrittelyyn sekä seurantaan ja raportointiin erityistä huomiota mahdollisten myöhempien erimielisyyksien välttämiseksi.
- 2) Huoltokatkot. Sopijapuolet voivat sopia, että toimittajalla on oikeus keskeyttää palvelun tuottaminen huolto-, ohjelmistopäivitys- tai vastaavia toimenpiteitä varten. Sopijapuolet voivat niin ikään sopia, että toimittaja toteuttaa toimenpiteet säännöllisesti tiettyinä ajankohtina (ns. huoltokikkuna) tai aina tarpeen mukaan. Sopijapuolten on suositeltavaa sopia myös esimerkiksi

huoltotoimenpiteiden ilmoittamisessa noudatettavasta menettelystä, yhteyshenkilöistä sekä siitä, miten huoltokatkot vaikuttavat palvelun käytettävyyden arviointiin.

- 3) Hyvitykset ja sanktiot. Sopijapuolet voivat sopia, että toimittaja on velvollinen maksamaan asiakkaalle hyvitystä tai sanktioita, jos palvelu ei ole vastannut sovittua palvelutasoa. Jos hyvityksen tai sanktion maksamisesta sovitaan, sopijapuolten tulee määritellä esimerkiksi, missä tilanteessa toimittajalla on velvollisuus maksaa hyvitystä tai sanktiota ja kuinka hyvityksen tai sanktion suuruus määräytyy.

ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista -liitteessä (ks. ELH 5) on palvelutasoa koskevia sopimusehtoja siltä varalta, että sopijapuolet eivät sovi asiasta. Kyseisiä ehtoja sovelletaan kuitenkin vain, ellei sopijapuolten kesken ole toisin sovittu. Palvelutasosta sovittaessa sopijapuolet voivat tarvittaessa hyödyntää IT2010 palvelutasokuvausta tietoverkon välityksellä toimitettavien palvelujen tai muiden sellaisten palvelujen kohdalla, joiden palvelutason mittariksi soveltuu palvelun käytettävyyden.

3.7 Huolto, tuki ja ylläpito

IT2010-sopimusehdot on laadittu siten, että toimitusta koskevat sopimustyytit ja jatkuvia palveluja koskevat sopimustyytit käsitellään erikseen. Vaikka toimitus ja ylläpito liittyvät kiinteästi toisiinsa, ne ovat sopimustyyppinä erilaisia. Toimitus on luonteeltaan useimmiten kertaluonteinen, kun ylläpito on jatkuvaa palvelua. Siten on usein tarkoituksenmukaista, että toimituksesta tehdään oma sopimus ja toimitusvaiheen jälkeisestä huolto-, tuki- ja ylläpitovaiheesta erillinen sopimus tai sopimusliite.

Sopijapuolille voi olla olennaista varmistaa, että toimituksen kohteelle, esimerkiksi laitteelle, ohjelmistolle tai tietojärjestelmälle, on tarjolla huoltoa, tukea ja ylläpitoa riittävän pitkään toimituksen hyväksymisen jälkeen. Tämä voidaan varmistaa tekemällä huoltoa, tukea ja ylläpitoa koskeva palvelusopimus tai sopimusliite samanaikaisesti toimitussopimuksen kanssa.

Tuen osalta sopijapuolten on hyvä sopia esimerkiksi siitä, mitä tuki kattaa, mihin kellonaikaan ja minä viikonpäivinä sitä on saatavilla ja millaisia kanavia tuen osalta hyödynnetään (esimerkiksi puhelintuki tai sähköpostitse tarjottava tuki). Lisäksi on suositeltavaa sopia siitä, millä kielillä tukea on saatavilla ja miten tuki on hinnoiteltu, jos se on maksullista.

Sopijapuolet voivat hyödyntää IT2010-sopimusehtokoelmaan sisältyviä erityisehtoliitteitä IT2010 EOY erityisehtoja ohjelmistojen ylläpito- ja huoltopalveluista ja IT2010 ELH erityisehtoja laitteiden huoltopalveluista huolto- tai ylläpito- ja huoltopalveluista sovittaessa.

3.8 Ohjeet ja koulutus

Sopijapuolet voivat sopia, että toimittaja toimittaa asiakkaalle palveluun tai laitteeseen liittyviä ohjeita tai koulutusta. Tämä voi olla tärkeää käytön sujuvuuden varmistamiseksi.

Ohjeiden osalta sopijapuolten voi olla tarpeen sopia tarkemmin esimerkiksi ohjeiden laajuudesta ja siitä, missä ja minkä kielisinä ohjeet ovat saatavilla sekä siitä miten usein niitä päivitetään. Koulutuksen osalta sopijapuolten on suositeltavaa sopia esimerkiksi koulutuksen laajuudesta, sisällöstä ja ajankohdasta. Sopijapuolille voi myös olla tärkeää sopia siitä, millaista osaamista ja muita valmiuksia laitteen tai ohjelmiston käyttäjiltä edellytetään, koska se edesauttaa ohjeistuksen, koulutuksen ja myös käyttötuen tarkoituksenmukaisuutta.

3.9 Henkilötietojen käsittely ja tietoturva

IT-toimitusten ja -palvelujen yhteydessä käsitellään usein henkilötietoja. Henkilötietoja käsiteltäessä sopijapuolen tulee noudattaa sitä velvoittavaa lainsäädäntöä, kuten henkilötietolakia (523/1999) sekä sähköisen viestinnän tietosuojalakia (516/2004) ja muita mahdollisesti soveltuvia erityissäädöksiä, viranomaismääräyksiä ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Sopijapuolen tulee lisäksi noudattaa sopijapuolten sopimia järjestelyjä, jotka eivät ole ristiriidassa pakottavan lainsäädännön tai viranomaismääräysten kanssa.

YSE yleiset sopimusehdot -liite sisältää henkilötietojen käsittelyä ja tietoturvaa koskien vähimmäisehdot siltä varalta, että sopijapuolet eivät sovi asiasta tarkemmin (ks. YSE 8). Sopijapuolten on yleensä tarpeellista sopia asiasta vähimmäisehtoja yksityiskohtaisemmin ottamalla huomioon kyseessä olevan toimituksen tai palvelun erityispiirteet ja muut tapauskohtaiset seikat. Sopijapuolten on asiasta sopiessaan hyvä kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin:

- 1) Rekisterinpitäjä. Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiota, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty (ks. henkilötietolaki 3 §). Rekisterinpitäjän tulee huolehtia muiden velvollisuuksien lisäksi siitä, että käyttöön otettavat tietojärjestelmät noudattavat lain vaatimuksia. Tämä koskee muun muassa tietojenkäsittelypalvelujen hankkimista, alihankkijoiden käyttöä ja henkilötietojen siirtoa ulkomaille. Yleensä rekisterinpitäjänä on asiakas ja toimittaja toimii asiakkaan lukuun, mutta sopijapuolten on tarpeen selvittää tämä tapauskohtaisesti.
- 2) Tietoturva. Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjän on muun muassa toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tiedoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiselv, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä (ks. henkilötietolaki 32 § 1 mom). Toisaalta rekisterinpitäjän lukuun toimivan on ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä annettava rekisterinpitäjälle asianmukaiset selvitykset ja sitoumukset sekä muutoin riittävät takeet henkilötietojen suojaamisesta lain edellyttämällä tavalla (ks. henkilötietolaki 32 § 2 mom). Sopijapuolten tulisi siten määritellä palvelun tietoturva vaatimukset sopimuksessa riittävän yksityiskohtaisesti. Esimerkiksi sopijapuolten noudattamat kirjalliset tietoturvakäytännöt voidaan ottaa sopimuksen liitteeksi.
- 3) Henkilötietojen siirtäminen ulkomaille ja henkilötietoihin pääsyn mahdollistaminen ulkomailta. YSE yleiset sopimusehdot -liitteessä (ks. YSE 8.3) on varsin tiukat ehdot henkilötietojen siirtämisen ja henkilötietoihin pääsyn suhteen. Jos sopijapuolten on tarpeen käsitellä henkilötietoja tätä laajemmin, sopijapuolten tulee harkita ja sopia henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelyt tapauskohtaisesti ja ottaa huomioon sääntelyn asettamat edellytykset.

Henkilötietojen käsittelystä löytyy ohjeita ja lisätietoa esimerkiksi Tietosuojavaltuutetun verkkosivulta www.tietosuoj.fi.

3.10 Auditointi

Sopijapuolten voi olla tarpeen sopia toimitukseen tai palveluun liittyen auditointi- eli tarkastusoikeudesta. Auditointia voidaan käyttää ennen sopimuksen tekemistä sen varmistamiseksi, että toimittajan toiminta täyttää tietoturva vaatimukset tai muut auditoinnin kohteena oleva vaatimukset, tai sopimuksen tekemisen jälkeen esimerkiksi toimituksessa, palvelussa tai raportoinnissa olleen puutteen,

virheen, häiriöiden tai laiminlyöntien todentamiseksi. Auditoinnin voi suorittaa joko sopijapuoli tai, kuten usein sovitaan, ulkopuolinen, sopijapuolista riippumaton asiantuntija. Auditoinnin voi tilata sopimuksessa olevasta auditointiehdosta tai sopijapuolten välisestä sopimuksesta riippuen joko toimittaja tai asiakas.

Auditointia koskevat tilanteet ovat monimuotoisia, joten niitä koskevien ehtojen tarpeellisuus on jätetty sopijapuolten harkittavaksi tapauskohtaisesti. Jos sopijapuolet päättävät sopia auditoinnista, sopijapuolten on hyvä sopia esimerkiksi auditoinnin suorittajasta tai valintatavasta sekä auditoinnin laajuudesta, ajankohdasta ja kustannuksista.

3.11 Escrow

Sopijapuolten voi olla tarpeen sopia toimitukseen tai palveluun liittyen escrow'sta eli talletuspalvelusta. Escrow'lla tarkoitetaan palvelua, jossa puolueeton palveluntarjoaja (escrow-agentti) ottaa talletusmateriaalin (esimerkiksi ohjelmiston lähdekoodin tai dokumentaatiota) säilytykseen ja vapauttaa sen sopijapuolen käyttöön escrow-sopimuksessa sovittavilla ehdoilla. Vapauttamisen ehtona on tyypillisesti esimerkiksi toimittajan konkurssi tai escrow'n kohteena olevan tuotteen ylläpidon lopettaminen.

Escrow-palvelun käyttöönotto edellyttää sopijapuolten välisen sopimuksen lisäksi sopimusta escrow-agentin kanssa. Eri escrow-agenttien toimintakäytännöt ja sopimusehdot eroavat toisistaan, joten escrow'ta koskevien ehtojen tarpeellisuus, escrow-agentin valinta ja escrow'ta koskevien ehtojen muotoilu on jätetty sopijapuolten harkittavaksi.

3.12 Toiminnan jatkuvuus ja sen turvaaminen

Tuotteet ja palvelut tuotetaan usein eri toimijoista muodostuvissa verkostoissa. Koko verkoston toimintakykyä voidaan parantaa verkostoon kuuluvan organisaation omaa toimintavarmuutta kehittämällä sekä edellyttämällä sitä muilta.

Toimintavarmuutta voidaan kehittää esimerkiksi siten, että hankinta- tai yhteistyösopimuksissa edellytetään toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten noudattamista kaikilta verkostoon kuuluvilta kumppaneilta. Suositusten tavoitteena on parantaa organisaatioiden toimintaedellytyksiä ja varmistaa niiden toiminnan jatkuvuus myös mahdollisissa häiriötilanteissa. Sopijapuolten voi olla suositeltavaa lisätä sopimukseen toiminnan jatkuvuutta koskeva sopimuskohta, jonka tarkoituksena on tuoda toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen tähtäävät menettelytavat osaksi sopimusta.

Sopimista helpottamaan on Huoltovarmuuskeskuksen toimesta laadittu valmiita mallisopimuslausekkeita, joita voi muokata kyseiseen tilanteeseen sopivaksi. Toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset ja mallisopimuslausekkeet löytyvät Huoltovarmuuskeskuksen verkkosivulta www.huoltovarmuus.fi.