

## OHJELMISTON YLLÄPITOJA KOSKEVAT ERITYISEHDOT 08/2024

### OHJELMISTON YLLÄPITO

#### 1.1 Määritelmät

**Asiakas** - Canonin asiakas; mikäli sopimuksen rahoittamiseen käytetään rahoitusyhtiötä, Asiakkaalla tarkoitetaan rahoitusyhtiön kanssa vuokrasopimuksen tehnyttä vuokralle ottajaa

**Tuotteet** – laitteet, tietokoneohjelmat ja -ohjelmistot, tarvikkeet tai materiaalit, joita Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

**Ohjelmistot** - tietokoneohjelmat ja ohjelmistot, joita Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

**Laitteet** – muut Tuotteet kuin Ohjelmistot, tarvikkeet ja materiaalit

**Kolmannen osapuolen Tuotteet** - muut kuin Canon-konsernin valmistamat tai Canon-merkkiset laitteet, tietokoneohjelmat ja ohjelmistot, tarvikkeet ja materiaalit, jotka Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

**Palvelut** – palvelut, joita Canon tai sen alihankkija sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle, kuten huolto, ylläpito, Tuotteen sijaintipaikalla annettava tuki, avustava puhelin ja muu etätuki, konsultointi sekä koulutus ja asennuspalvelut

**Asiakkaan ympäristö** – Asiakkaan tietotekniikka, televiestintä tai muu vastaava infrastruktuuri (mukaan lukien liittymät Internetiin ja Asiakkaan televiestintäpalvelujen toimittajiin), joka liittyy Tuotteisiin tai Palveluihin, joita Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

**Immateriaalioikeudet** - (a) tekijänoikeudet ja niiden lähioikeudet, tavaramerkki- ja toiminimioikeudet, patenttioikeudet, malli- ja hyödyllisyysmallioikeudet, integroitujen piirien suoja ja kaikki edellä mainittujen kaltaiset tavanomaisesti immateriaalioikeuksina pidettävät oikeudet, (b) sopimatonta menettelyä elinkeinotoiminnassa koskevien sääntöjen perusteella elinkeinonharjoittajalle kuuluvat oikeudet ja oikeudet nostaa syyte jäljittelystä sekä (c) kaikki liikesalaisuudet ja muut vastaavat oikeudet mukaan lukien kaikki oikeudet osaamiseen ja muihin teknisiin tietoihin

**Sopimus** – Canonin ja Asiakkaan välillä tehty tuotteiden ja/tai palveluiden myyntiä koskeva sopimus

**Työaika** - Canonin työaika maanantaista perjantain klo 8:00- 16:00 pois lukien yleiset juhla- ja vapaapäivät

#### 1.2 Palveluiden suorittaminen

##### Ylläpitopalvelut

Canon suorittaa ylläpitopalvelut kulloinkin voimassa olevan palvelukuvauksen mukaisesti. Ylläpitopalvelujen sisältö on kuvattu palvelukuvauksessa.

Canon pyrkii kykynsä mukaan varmistamaan, että ylläpitopalvelu vastaa palvelukuvauksessa edellytettyä palvelutasoa. Ylläpitopalveluun ei sisälly paikan päällä annettava tuki. Jos puhelintuki tai etätuki ei riitä ratkaisemaan raportoitua ongelmaa, Canon voi harkintansa mukaan sopia paikan päällä tapahtuvien tukipalveluiden suorittamisesta palveluaikoina normaalin hinnastonsa mukaisin hinnoin.

Jos Asiakkaan käytössä ei ole viimeisintä ohjelmistoversiota, on mahdollista, ettei Canon voi suorittaa palveluja palvelukuvauksen mukaisesti. Tällöin voi olla välttämätöntä, että Canon asentaa viimeisimmän uuden ohjelmistoversion ja veloittaa asennuksesta hinnastonsa mukaisesti.

##### Ohjelmistopäivitykset

Canon asettaa Asiakkaan saataville ohjelmistopäivitykset sen jälkeen, kun lisenssinantaja on ne julkaissut ja asettanut saataville. Ohjelmistopäivitykset sisältyvät perusmaksuun.

Ohjelmistopäivitysten asennus ei sisälly tämän sopimuksen piiriin. Asiakas on tietoinen siitä, että ohjelmistopäivitysten asennukset etätoimenpitein eivät aina ole mahdollisia. Asiakkaan pyynnöstä Canon voi asentaa ohjelmistopäivitykset etäpalveluna tai Asiakkaan tiloissa, jolloin Canon varaa oikeuden veloittaa erikseen asennuksesta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

##### Uudet ohjelmistoversiot

Sopimuksen kohteena olevien ohjelmistojen osalta Canon asettaa Asiakkaan saataville uudet ohjelmistoversiot mukaan lukien siihen liittyvän dokumentaation sen jälkeen, kun lisenssinantaja on ne julkaissut ja asettanut saataville. Uudet ohjelmistoversiot sisältyvät perusmaksuun, mutta eivät niiden asennukset ja konfiguroinnit; Canon voi Asiakkaan pyynnöstä suorittaa näitä palveluita ja veloittaa palveluista kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

##### Muuta

Canonilla on oikeus tehdä Palveluihin ja palvelukuvaukseen muutoksia. Canon ilmoittaa olennaisista muutoksista Asiakkaalle etukäteen.

Canon ei vastaa seuraavista:

- a) Käyttökoulutus ja/tai ohjelmistojen hallinnointia koskevat kysymykset;
- b) Tietoverkon virheistä, katkokista tai puutteista johtuvat viat ja katkokset
- c) Palvelimen tai muun olennaisen Asiakkaan IT-infrastruktuurin osan vika tai katkos yhteyspalvelussa, joka aiheuttaa Ylläpitopalvelun katkoksen
- d) Virusten tai muiden haittaohjelmien aiheuttamien vahinkojen korjaaminen;
- e) Palvelimeen tai tietokantaan liittyvän datan evaluointi, palauttaminen tai korjaaminen. Asiakkaan velvollisuutena on aina huolehtia säännönmukaisesta palvelimen ja tietokantojen sekä tiedon varmistamisesta. Canon ei vastaa missään olosuhteissa tietojen menetyksistä ja/tai tästä aiheutuneista, tapahtuneista tai oletetuista Asiakkaan toiminnan keskeytyksistä, tulojen, liiketapahtumien tai kustannussäästöjen menetyksistä tai muista vastaavista menetyksistä;
- f) Tuettujen ohjelmistojen tietojen palauttaminen johtuen varkaudesta, tuhotyöstä tai muusta katastrofista, joka kohdistuu palvelimeen tai tietokantaan;
- g) Tukipyynnöt, jotka johtuvat Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemistä muutoksista toimintaympäristöön ja joilla on vaikutusta ohjelmiston toimintaan, hallinnointiin (sisältäen tiedon häviämisen) tai tukiasiat, jotka läpikäydään käyttöopastuksessa.
- h) Kadotetun, varastetun tai tuhoutuneen lisenssitodistuksen/sertifikaatin tai median korvaaminen uudella;
- i) Mahdolliset varalaitteet liittyen ohjelmistoratkaisuun;
- j) Lisenssinantajan tai muun kolmannen osapuolen suoraan Asiakkaalle toimittamat muutokset, jotka eivät alun perin olleet Canonin toimittamia tai asentamia;
- k) Väärinkäytöstä, huolimattomasta käytöstä tai muusta epäasiallisesta ohjelmiston käytöstä aiheutuneet viat tai vahingot ohjelmistolle;
- l) Ohjelmiston käyttöympäristön riittämätön ylläpitäminen;
- m) Ohjelmiston muuttaminen tai asentaminen jonkun muun kuin Canonin tai Canonin valtuuttaman henkilön ohjeistuksen mukaisesti; tai
- n) Asiakkaan tämän sopimuksen mukaisten velvoitteiden rikkomukset.

Canon ei myöskään ole vastuussa velvoitteidensa mahdollisista täyttämättä jättämisestä, jos tällainen laiminlyönti johtui Canonin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta.

#### 1.3 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee:

- a) toimia täydessä yhteistyössä Canonin kanssa Canonin suorittaessa Palveluita ja avustaa ja toimittaa Canonille tietoja ja materiaaleja, joita Canon tarvitsee Palveluiden toimittamiseksi;
- b) ilmoittaa Canonille välittömästi sopimuksen toteuttamiseen vaikuttavista puutteista tai virheistä;
- c) olla muuttamatta tai lisäämättä millään tavoin ohjelmistoa tai olla liittämättä sitä muihin ohjelmistoihin, pois lukien tavonaiset rutiinilylläpitotoimenpiteet Canonin ohjeiden

- mukaisesti, tai muut toimenpiteet, jotka Asiakas on suorittanut Canonin antamien tai hyväksymien ohjeistusten mukaisesti;
- d) etähallinnan mahdollistamiseksi Canonin pyynnöstä sallia suojatun yhteyden ottaminen Asiakkaan ympäristöön asennettuun ohjelmistoon;
  - e) varmistaa laitetilojen ympäristön (lämpö, kosteus, pöly tms.) soveltuvuuden ylläpitämisen;
  - f) huolehtia palvelimen, tietokantojen ja tietoverkon sekä sen aktiivilaitteiden säännöllisestä ylläpidosta sisältäen, mutta ei näihin rajoittuen:
    - i. velvollisuus huolehtia säännöllisistä varmuuskopioinneista;
    - ii. velvollisuus huolehtia säännöllisistä virustarkistuksista;
    - iii. velvollisuus suorittaa alkuperäisten valmistajien julkaisemat ja suosittelemat huolto- ja ylläpitoimenpiteet;
    - iv. velvollisuus huolehtia tarpeellisesta vikasietoisuudesta.

Jos Asiakas jättää suorittamatta kohdan 1.3 mukaiset velvollisuutensa ja tällä on vaikutusta Palveluiden suorittamiseen, Canon veloittaa tästä aiheutuneet mahdolliset ylimääräiset työt erikseen.

#### 1.4 Veloitukset

Canon veloittaa Asiakkaalta Palveluista sopimuksessa sovitun kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Palvelusopimuksen Veloitusten lisäksi Asiakas on velvollinen maksamaan kulloinkin voimassa olevan Ohjelmiston lisenssimaksun.

Canonin suorittaessa vikojen selvittämiseen tai ylläpitoon liittyviä tehtäviä, jotka eivät kuulu sopimuksen piiriin, Canon veloittaa Asiakkaalta palvelumaksut kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

Veloituksiin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.