

SOPIMUS ASP-PALVELUISTA

1 OSAPUOLET

* Web-learning International WebLI Ltd O y

Huuhkajantie 2
21210 Raisio
puh: (02) 438 3300
kotisivut: www.webli.fi
sähköposti: webli@webli.fi
y-tunnus: 2102967-0
kotipaikka: Turku
(jäljempänä "WebLI")

* Yritys-/yhteisö ja Admin (pääkäyttäjä) – tunnuksen haltija

(jäljempänä "Asiakas")

Osapuolet jäljempänä yhdessä "Osapuolet" ja kumpikin erikseen "Osapuoli". Osapuolet voivat muuttaa sopimuksessa ilmoitettuja yhteys- henkilöitä tai yhteystietojaan tekemällä sitä koskevan ilmoituksen toiselle osapuolelle.

2 SOPIMUKSEN KOHDE

WebLI on kehittänyt ohjelmiston ja palvelun käytettäväksi verkko-opetukseen, muihin verkkoesityksiin ja neuvotteluihin sekä kokouksiin. Asiakas haluaa hankkia WebLI:lta rajoitetun käyttöoikeuden ja pääsyn ohjelmistoon, joka tarjotaan Asiakkaalle ASP-palveluna. WebLI tuottaa Asiakkaalle tässä sopimuksessa (jäljempänä "Sopimus") kuvattuja palveluita käyttäen Asiakkaan tilaamia ohjelmistoja ja palveluja.

Sopimuksen mukaisten ohjelmistopalvelujen tekniset vaatimukset on esitetty liitteessä 4.

Sopimukseen voi erikseen sovittaessa kuulua muuta asiantuntijapalvelua esim. koulutusta.

Asp-palvelusopimus on aktivointipäivästä lukien voimassa yhden vuoden ja jatkuu ilman erillistä sopimusta ellei sopimusta ennen voimassaoloajan päättymistä ole irtisanottu ehtojemme mukaisesti.

3 LIITTEET

Tämä Sopimus ja sen liitteet muodostavat erottamattoman kokonaisuuden WebLI:n ja Asiakkaan välisessä sopimussuhteessa. Mikäli tässä Sopimuksessa ja sen liitteissä on ristiriitaisia määräyksiä, sovelletaan ensisijaisesti, mitä tässä Sopimuksessa on sovittu. Liitteiden ollessa keskenään ristiriitaisia sovelletaan ensisijaisesti pienempinumeroisen liitteen ehtoja.

Liite 1: ASP-palvelun toimitusehdot

Liite 2: ASP-palvelun käytettävyys

Liite 3: Loppukäyttäjää koskevat ehdot ja tukipalvelut

Liite 4: Palvelun tekniset vaatimukset

LIITE 1: ASP-PALVELUN TOIMITUSEHDOT

1 MÄÄRITELMÄT

1.1 "Ohjelmisto" tarkoittaa objektikoodimuodossa olevaa WebLI:n

kehittämää sovellusta, joka tarjotaan Asiakkaalle ASP-palveluna.

1.2 "ASP-palvelu" tarkoittaa WebLI:n palvelua, jossa Ohjelmisto on asennettu WebLI:n tai sen määräämän tahon palvelimelle ja Asiakas käyttää Ohjelmistoa verkon yli.

1.3 "Admin -tunnus" tarkoittaa käyttäjätunnusta ja salasanaa, jotka WebLI luovuttaa Asiakkaalle Ohjelmiston käyttöä varten.

1.4 "Loppukäyttäjä" tarkoittaa Asiakkaan työntekijää tai kolmatta osapuolta, joka Asiakkaan puolesta tai muutoin sen antamalla suostumuksella käyttää Ohjelmistoa.

2 OHJELMISTON KÄYTTÖ ASP-PALVELUNA

2.1 WebLI myöntää tällä Sopimuksella Asiakkaalle toistaiseksi voimassaolevan, ei-yksinomaisen ja ei-siirrettävissä olevan oikeuden käyttää Ohjelmistoa tämän Sopimuksen mukaisesti.

2.2 Asiakkaalla on oikeus käyttää Ohjelmistoa ainoastaan WebLI:n luovuttaman Admin -tunnuksen avulla Asiakkaan omassa toiminnassa. Ellei muuta ole sovittu, WebLI:n luovuttama Admin -tunnus on loppukäyttäjakohtainen. Asiakas saa luovuttaa Admin -tunnuksen vain Asiakkaan työntekijälle.

2.3 Asiakas sitoutuu säilyttämään Admin -tunnuksen turvallisessa ja kolmansilta suojatussa paikassa. Asiakas vastaa kaikesta Admin -tunnuksella tapahtuneesta Ohjelmiston käytöstä.

2.4 Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakkaalla ei ole oikeutta Ohjelmiston lähdekoodiin tai oikeutta modifioida Ohjelmistoa, yhdistää Ohjelmistoa muuhun ohjelmistoon, alilisensioida, vuokrata, lainata, tai muutoin levittää tai saattaa yleisön saataviin Ohjelmistoa kokonaisuudessaan tai osissa ellei tässä Sopimuksessa muuten määrätä.

2.5 Tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet Ohjelmistoon kuuluvat WebLI:lle tai kolmansille osapuolille. WebLI ei tällä Sopimuksella luovuta mitään WebLI:n tai kolmansien osapuolien immateriaalioikeuksia Asiakkaalle.

2.6 Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää Ohjelmistoa siten, että sen kautta välitetään laitonta materiaalia tai sitä käytetään muuten lakien tai hyvien tapojen vastaisesti.

3 ASP-PALVELUN KÄYNNISTÄMINEN JA ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

3.1 Osapuolet sopivat ASP-palvelun käynnistämisestä erikseen. Ohjelmiston käyttämiseen liittyvät tekniset vaatimukset on määritelty Liitteessä 4. Asiakas vastaa Ohjelmiston käytön edellyttämien laitteiston, ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, tietoturvasta omissa tiloissaan sekä Ohjelmiston käytöstä aiheutuvista muista kustannuksista.

3.2 Asiakas on velvollinen huolehtimaan vastuullaan olevien laitteistojen, ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien toimivuudesta. Jos Asiakkaan laitteet tai ohjelmistot ovat viallisia tai häiriöitä aiheuttavia, tai jos Asiakkaan ilmoittama vika aiheutuu sen hallinnassa tai vastuulla olevista laitteista tai ohjelmistoista, Asiakas on velvollinen korvaamaan WebLI:lle mahdolliset vahingot sekä vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset.

4 ASIAKKAAN AINEISTO

- 4.1 Asiakkaan tulee huolehtia ASP-palveluun mahdollisesti tallettamiensa materiaalien ja aineistojen varmuuskopioinnista. WebLI vastaa ainoastaan ASP-palvelun käytössä syntyvien teknisten tietojen (kuten lokitiedot) varmuuskopioinnista normaalin käytäntönsä mukaisesti. WebLI ei vastaa Asiakkaan tietojen häviämisen tai tuhoutumisen takia aiheutuneista vahingoista.
- 4.2 Asiakas on vastuussa oman aineistonsa ja materiaalinsa lainmukaisuudesta ja siitä, että ne eivät loukkaa kolmannen tahon oikeuksia. WebLI ei ole velvollinen valvomaan Asiakkaan aineiston sisältöä.

5 OIKEUS MUUTTAA OHJELMISTOA JA PALVELUA

- 5.1 WebLI:lla on oikeus muuttaa Ohjelmistoa ja sen toiminnallisuutta aika ajoin. WebLI:lla on myös oikeus ottaa käyttöön Ohjelmiston uusia versioita ja päivityksiä. WebLI ilmoittaa Asiakkaalle tällaisista muutoksista neljätoista (14) päivää ennen muutosten käyttöönottoa.
- 5.2 Mikäli WebLI:n muutokset edellyttävät muutoksia Asiakkaan laitteissa ja/tai ohjelmistoissa, WebLI ilmoittaa Asiakkaalle tällaisista vaatimuksista kolme (3) kuukautta etukäteen. Jos Asiakas ei ole tehnyt muutoksia, jotka vaaditaan Ohjelmiston käyttämiseen, on WebLI:lla oikeus keskeyttää Ohjelmiston tarjoaminen Asiakkaalle.
- 5.3 Asiakkaan toivomista muutoksista ja/tai kehitystyöstä sovitaan aina erikseen. WebLI laskuttaa tällaisista töistä normaalin hinnastonsa mukaisesti.

6 OHJELMISTON HUOLTO JA ASP-PALVELUN YLLÄPITO

- 6.1 WebLI pyrkii siihen, että Ohjelmisto on Asiakkaan käytettävissä kaksikymmentäneljä (24) tuntia vuorokaudessa seitsemänä (7) päivänä viikossa. WebLI:lla saattaa olla kuitenkin tarvetta tehdä Ohjelmiston ja ASP-palvelun ylläpitotoimia aika ajoin. WebLI pyrkii minimoimaan sen ajan, jona Ohjelmisto ei ole Asiakkaan käytettävissä.
- 6.2 WebLI ilmoittaa tällaisista ylläpitotoimista yms. keskeytyksistä viimeistään kaksi (2) työpäivää aikaisemmin (lukuun ottamatta välttämättömiä ja kiireellisiä ylläpitotoimia, joiden kohdalla ennakoilmoitusta ei tehdä).

7 PALVELUTASOT

- 7.1 Osapuolet voivat sopia erikseen palvelutasoista, joiden perusteella WebLI takaa Ohjelmistolle tietyn käytettävyyden. Palvelutasojen määrittely on tällöin sopimuksen liitteenä 2. Selvyyden vuoksi todetaan, että ellei palvelutasoista ole erikseen sovittu, ei sopimuksessa ole liitettä 2.

8 MAKSUT

- 8.1 Asiakas suorittaa WebLI:lle ASP-palvelusta ja Ohjelmiston käytöstä käyttöoikeusmaksun. Käyttöoikeusmaksu laskutetaan vuosittain etukäteen.
- 8.2 Asiakas on velvollinen suorittamaan tämän Sopimuksen mukaisen ASP-palvelun käyttöoikeusmaksun neljätoista (14) päivän

kuluessa Sopimuksen allekirjoittamisesta ja/tai laskun saatuaan.

- 8.3 WebLI:n veloittamat maksut perustuvat kulloinkin voimassaolevaan hinnastoon.
- 8.4 WebLI laskuttaa ASP-palveluun tehtävistä räätälöinneistä hinnastonsa mukaisesti tai erillisen projektisopimuksen perusteella.
- 8.5 Kaikki hinnastossa ilmoitetut hinnat ovat ilman arvonlisäveroa. WebLI:lla on oikeus tarkistaa hintoja vuosittain. Laskujen viivästyskorko määräytyy korkolain perusteella.

9 TEKNINEN TUKI JA KOULUTUS

- 9.1 WebLI tarjoaa Asiakkaalle Liitteessä 3 määriteltyjä tukipalveluita. Tukipalvelut sisältyvät tämän Sopimuksen mukaisiin maksuihin. Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakas vastaa mahdollisesta teknisestä tuesta Loppukäyttäjille.
- 9.2 WebLI voi tarjota koulutusta Asiakkaalle. WebLI veloittaa koulutuksesta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

10 OHJELMISTON TOIMINTA

- 10.1 Ohjelmistossa katsotaan olevan virhe, mikäli Ohjelmiston toiminnallisuus poikkeaa olennaisesti Ohjelmistosta tässä Sopimuksessa annetusta kuvauksesta. Asiakkaan tulee ilmoittaa ilmenneestä virheestä WebLI:lle kirjallisesti.
- 10.2 WebLI pyrkii parhaan kykynsä mukaan korjaamaan ilmenneet Ohjelmiston virheet. WebLI selvittää ja ilmoittaa Asiakkaalle viivytyksettä, missä kohtuullisessa ajassa se pystyy ilmoitetun virheen korjaamaan taikka vaihtoehtoisesti tavan, jolla virheet vaikutukset voidaan välttää tai kiertää.
- 10.3 WebLI ei vastaa virheistä, jotka johtuvat siitä, että Asiakas ja/tai Loppukäyttäjät käyttävät Ohjelmistoa WebLI:n antamien ohjeiden tai määräyksien vastaisesti, eikä virheistä, jotka muuten ovat Asiakkaan ja/tai Asiakkaan Loppukäyttäjien aiheuttamia tai johtuvat Asiakkaan käyttämien laitteistojen tai ohjelmistojen virheistä tai Ohjelmiston muuttamisesta.
- 10.4 Jos käy ilmi, että virhe johtuu muusta kuin Ohjelmistossa olevasta virheestä, ilmoittaa WebLI tästä Asiakkaalle. Jos virhe johtuu Asiakkaasta, korvaa Asiakas WebLI:lle virheen selvittelystä aiheutuneet kulut.

- 10.5 WebLI:n vastuu Ohjelmiston virheistä rajoittuu tämän sopimuskohdan mukaisten velvoitteiden täyttämiseen. Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakkaalla ei ole oikeutta antaa mitään takuuta WebLI:n puolesta.

11 VAHINGONKORVAUSVASTUU JA VASTUUNRAJOITUKSET

- 11.1 WebLI ei vastaa Ohjelmiston tai ASP-palvelun soveltuvuudesta Asiakkaan erityiseen käyttötarkoitukseen. Kumpikaan Osapuoli ei vastaa toisen Osapuolen kärsimistä välillisistä tai epäsuorista vahingoista.
- 11.2 WebLI:n vastuun yläraja rajoittuu kaikissa tapauksissa viiteentoista (15) prosenttiin korvausvaatimusta edeltäneiden kahdentoista (12) kuukauden palvelumaksuista.

11.3 Selvyyden vuoksi todetaan, että WebLI ei missään tilanteessa vastaa teleoperaattorin tai muun kolmannen osapuolen, tietojärjestelmä- tai tietoliikennevirheiden ja/tai -häiriöiden, teknisten vikojen, haitallisten ohjelmistojen (virukset yms.) tai muiden palveluiden virheellisen sisällön tai toimintahäiriöiden aiheuttamista vahingoista.

11.4 Tämän kohdan vastuunrajoitukset koskevat vahinkoa, joka aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella eivätkä vahinkoja, jotka liittyvät tämän Sopimuksen kohtaan "Salassapito" tai aiheutuvat sen kohdan rikkomisesta.

12 IMMATERIAALIOIKEUDET

12.1 Kaikki immateriaalioikeudet (erityisesti tekijänoikeudet ja tavaramerkkioikeudet) ja kaikki muut oikeudet tämän Sopimuksen kohteena olevaan Ohjelmistoon ja siihen liittyviin materiaaleihin kuuluvat WebLI:lle. WebLI:n vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu kaikissa tapauksissa tässä kohdassa sovittuun.

12.2 WebLI vastaa siitä, että Ohjelmisto, mukaan lukien siihen kuuluvat kolmansien aineistot tai niiden käyttäminen tämän Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin eivät miltään osin loukkaa kolmansien tekijänoikeutta.

12.3 Asiakas on velvollinen välittömästi ilmoittamaan WebLI:lle havaitsemistaan WebLI:n immateriaalioikeuksiin ja muihin oikeuksiin kohdistuvista loukkauksista. Asiakas sitoutuu parhaansa mukaan tukemaan WebLI:a sen immateriaalioikeuksiin kohdistuvien loukkausten torjunnassa.

12.4 Mikäli WebLI perustellusti katsoo, että on olemassa vaara, että Ohjelmisto loukkaa kolmannen immateriaalioikeuksia, WebLI:lla on oikeus omalla kustannuksellaan joko (i) hankkia Asiakkaalle oikeuden jatkaa Ohjelmiston käyttämistä, tai (ii) muuttaa Ohjelmistoa niin, että oikeudenloukkaus päättyy tai (iii) irtisanoa tämä Sopimus.

12.5 WebLI ei vastaa mistään vaatimuksista, jotka johtuvat Asiakkaan tekemistä muutoksista Ohjelmistoon.

13 YLIVOIMAINEN ESTE

13.1 Lakko, työsulku, tulipalo, tietoliikennehäiriö, viranomaisen määräys tai muu WebLI:ta tai sen yhteistyökumppaneista taikka alihankkijoista riippumaton ylivoimainen este (force majeure) vapauttaa WebLI:n noudattamasta tämän Sopimuksen ehtoja ylivoimaisen esteen ajaksi.

14 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

14.1 Tämä Sopimus tulee voimaan, kun molemmat Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Sopimus on voimassa toistaiseksi.

14.2 Molemmilla Osapuolilla on oikeus irtisanoa tämä Sopimus kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on toimitettava kirjallisesti toiselle Osapuolelle. Selvyyden vuoksi todetaan, että WebLI:lla ei ole velvollisuutta palauttaa tämän Sopimuksen mukaisia maksuja.

14.3 Osapuolella on oikeus purkaa Sopimus päättyään välittömästi

kirjallisella ilmoituksella, jos toinen Osapuoli olennaisesti rikkoo Sopimusta, eikä kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa kirjallisesta huomautuksesta korjaa rikkomustaan, jos rikkomus on korjattavissa.

14.4 WebLI:lla on myös oikeus purkaa Sopimus päättyään välittömästi kirjallisella ilmoituksella, jos

- (i) Asiakas jättää maksamatta WebLI:lle Sopimuksen mukaisia maksuja, eikä kahden (2) viikon kuluessa huomautuksesta maksa erääntyntä maksua;
- (ii) Asiakas joutuu konkurssiin, selvitystilaan, velkasaneeraukseen tai muuten vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin, joiden takia WebLI:lla on syytä epäillä, että Asiakas ei pysty täyttämään Sopimuksesta johtuvia velvoitteitaan; tai
- (iii) Asiakas käyttää Ohjelmistoa tämän Sopimuksen vastaisesti tai muutoin loukkaa WebLI:n immateriaalioikeuksia, eikä Asiakas yhden (1) viikon kuluessa kirjallisesta huomautuksesta lopeta Sopimuksen vastaista tai immateriaalioikeuksia loukkaavaa käyttöä.

14.5 Seuraavat Sopimuksen määräykset jäävät täysimääräisesti voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeen päättymisperusteesta riippumatta, ellei tässä Sopimuksessa nimenomaisesti toisin määrätä: kohta 10 (Ohjelmiston toiminta), kohta 11 (Vahingonkorvausvastuu ja vastuunrajoitukset), kohta 15 (Salassapito), kohta 17 (Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen) ja kaikki sellaiset muut sopimuskohdat, jotka on selvästi tarkoitettu jäämään voimaan myös Sopimuksen päättyessä.

14.6 Sopimuksen päättyttyä Asiakkaan ja Loppukäyttäjien on välittömästi lakattava käyttämästä Ohjelmistoa ja muita WebLI:n materiaaleja sekä pyydyttävä palautettava WebLI:lle kaikki Ohjelmistoon liittyvä materiaali.

15 SALASSAPITO

15.1 WebLI:n Sopimuksen nojalla Asiakkaalle luovuttamat asiakirjat ja muut aineistot ja niihin liittyvät tiedot, joita ei ole nimenomaisesti tarkoitettu julkistettaviksi osana Ohjelmistoa, ovat luottamuksellista ja salassa pidettävää aineistoa. Sama koskee WebLI:a tai sen liike- tai muuta toimintaa koskevia tietoja, jotka Asiakas saa tietoonsa ja jotka ovat luonteeltaan salassa pidettäviä tai jotka WebLI on nimennyt salassa pidettäviksi.

15.2 Asiakas sitoutuu pitämään edellisessä kohdassa 15.1. tarkoitetut aineistot ja tiedot salassa kolmansilta sopimusaikana ja myös sen jälkeen. Asiakas vastaa lisäksi siitä, että sen työntekijät ja alihankkijat, joilla on pääsy aineistoihin tai tietoihin, ovat vastaavan salassapitovelvollisuuden sitomia. Asiakas vastaa täysimääräisesti kaikista niistä vahingoista, joita WebLI:lle tämän sopimuskohdan mukaisen salassapitovelvollisuuden rikkomisesta aiheutuu.

15.3 Edellä mainittu salassapitovelvollisuus ei koske aineistoja tai tietoja, jotka

- (iv) olivat yleisesti tiedossa tai ovat tulleet yleisesti tunnetuiksi muuten kuin Asiakkaan sopimusrikkomuksen johdosta sen jälkeen kun Asiakas otti tiedon vastaan;
- (v) olivat todisteellisesti Asiakkaan tiedossa tiedon vastaanottamisen hetkellä;
- (vi) Asiakas on saanut tai saa kolmannelta ulkopuoliselta

osapuolelta, jota tämän Sopimuksen mukainen salassapitovelvollisuus ei sido;

- (vii) olivat Asiakkaan todisteellisesti ennen vastaanottamista taikka itsenäisesti kehittämiä;
- (viii) on lain tai toimivaltaisen viranomaisen määräyksen johdosta julkistettava; tai
- (ix) joiden julkistamisen WebLI on etukäteen annettulla kirjallisella suostumuksellaan hyväksynyt.

16 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN JA MUUTTAMINEN

- 16.1 Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää tätä Sopimusta tai siihen perustuvia oikeuksia tai velvollisuuksia kolmannelle osapuolelle.
- 16.2 Osapuolet voivat muuttaa tätä Sopimusta vain kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat Osapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet. Selvyyden vuoksi todetaan, että WebLI:lla on edellä mainitusta riippumatta oikeus muuttaa kulloistakin hinnastoaan.

17 SOVELLETTAVA LAKI JA ERIOMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

- 17.1 Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.
- 17.2 Tästä Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan ensimmäisenä oikeusasteena Turun käräjäoikeudessa.

LIITE 2: ASP-PALVELUN KÄYTETTÄVYYS

1 YLEISTÄ

- 1.1 WebLI vastaa Ohjelmiston käytettävyydestä tämän liitteen mukaisesti.
- 1.2 Käytettävyydellä tarkoitetaan sitä aikaa, jonka Ohjelmisto on Asiakkaan käytettävissä ilman WebLI:stä johtuvia muita kuin sovittuja ja ennalta suunniteltuja käyttökatkoja. WebLI minimoi Ohjelmiston käyttökatkot ja mahdollisten katkojen sattumassa pyrkii ratkaisemaan käytön estävät ongelmat mahdollisimman nopeasti.
- 1.3 WebLI vastaa ainoastaan sen hallinnassa olevien laitteistojen ja ohjelmistojen käytettävyydestä. Selvyyden vuoksi todetaan, että WebLI ei ole vastuussa katkoista, jotka aiheutuvat esimerkiksi Asiakkaan laitteistojen virheistä tai yleisen tietoverkon katkoista. Katkoon lasketaan siis käyttökatkot, jotka aiheutuvat WebLI:n vastuulla olevassa Ohjelmistossa.
- 1.4 Selvyyden vuoksi todetaan, että tässä esitetyt käytettävyyteen liittyvät ehdot eivät koske tekstiviestiliikennettä.

2 KÄYTETTÄVYYS JA SEN MITTAAMINEN

- 2.1 WebLI vastaa siitä, että Ohjelmisto on Asiakkaan käytettävissä 99,50 % ajasta (24/7). Mittausajanjakso on yksi kalenterikuukausi
- 2.2 Ohjelmiston käytettävyyttä lasketaan kuukausittain prosentteina kaavalla:

$$(1 - (H - K - S) / P) * 100$$

H = käyttökatkon kokonaispituus (minuuteissa)
K = aika, josta WebLI on vastuussa

S = suunniteltu katko palveluaikana
P = palveluaika (minuutteina)

- 2.3 Katko muodostuu ajasta, jonka WebLI käyttää katkoon liittyvän ilmoitukseen käsittelyyn ja sekä ongelman korjaamiseen. Katko lasketaan alkavaksi silloin, kun Asiakas tekee ilmoituksen WebLI:n päivystykseen tai WebLI havaitsee itse katkon. Katko päättyy, kun Ohjelmisto toimii ja WebLI on ilmoittanut tästä Asiakkaalle.
- 2.4 Ohjelmiston käytettävyyttä todennetaan WebLI:n järjestelmästä kuukausiraporttien perusteella. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus omalla kustannuksellaan auditoida raporttien oikeellisuus.
- 2.5 Laskettaessa kuukausittain käytettävyyttä huomioidaan kaikki ne katkot, jotka aiheutuvat WebLI:n vastuulla olevista tehtävistä ja veloitteista. Ennalta sovitut ja suunnitellut katkot (palvelun ylläpito yms.) eivät vaikuta käytettävyyttä alentavasti.

2 TASOLUOKITUS JA VASTEAJAT

1. Taso
- Vikatilanteet, jotka estävät Ohjelmiston käytön (esimerkiksi http-yhteys palvelimeen ei toimi)
 - Vikoja korjataan arkin klo 8-16 välisenä aikana vasteajan ollessa neljä (4) tuntia. Vasteajalla tarkoitetaan aikaa, jonka kuluessa WebLI ryhtyy toimenpiteisiin käyttökatkosta ilmoituksen saatuaan. Klo 16-8 välisenä aikana vikoja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian WebLI:lle tulleen ilmoituksen jälkeen, mutta viimeistään heti seuraavana arkipäivänä klo 8 alkaen.
2. Taso
- Vikatilanteet, jotka ovat täysin tai osittain kolmannen osapuolen vastuulla kuten esimerkiksi Maksullisten Palveluiden laskutus tai tekstiviestien toimittaminen onnistuneesti matkapuhelimeen.
 - Viat pyritään korjaamaan ja ongelmat selvittämään viiden päivän kuluessa. Mikäli vian korjaaminen ei ole riippuvainen kolmannen osapuolen vasteajasta, tällöin WebLI pyrkii korjaamaan vian mahdollisimman nopeasti.

4 SANKTIOT

- 4.1 Jos kohdassa 2.1 oleva käytettävyyden jonakin kuukautena alitetaan, Asiakkaalla on oikeus hyvitykseen kyseisen kuukauden kiinteiden palvelumaksujen yhteismäärästä seuraavan taulukon mukaisesti.

Käytettävyyden %	Hyvitys	Max Down-time
100,00-99,50	0 %	3,6 h
99,49-99,00	20 %	7,2 h
98,99-90,00	50 %	72 h

LIITE 3: LOPPUKÄYTTÄJIÄ KOSKEVAT EHDOT JA TUKIPALVELUT

Asiakas vastaa siitä, että Loppukäyttäjien tietoon saatetaan tarkoituksenmukaisella tavalla alla mainitut ehdot.

- Loppukäyttäjillä ei ole oikeutta käyttää ASP-palvelua siten, että niiden kautta välitetään laitonta materiaalia tai niitä käytetään muuten lakien tai hyvien tapojen vastaisesti.

- Loppukäyttäjät ovat vastuussa oman aineistonsa ja materiaalinsa lainmukaisuudesta ja siitä, että ne eivät loukkaa kolmannen tahon oikeuksia. WebLI ei ole velvollinen valvomaan Loppukäyttäjän aineiston sisältöä.
- Loppukäyttäjä vastaa Ohjelmiston käytön edellyttämän laitteiston, ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, tietoturvasta omissa tiloissaan sekä Ohjelmiston käytöstä aiheutuvista muista kustannuksista.
- Loppukäyttäjä on velvollinen huolehtimaan vastuullaan olevien laitteistojen, ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien toimivuudesta.
- Loppukäyttäjän tulee huolehtia ASP-palveluun mahdollisesti tallettamiensa materiaalin ja aineistojen varmuuskopioinnista. WebLI vastaa ainoastaan ASP-palvelun käytössä syntyvien teknisten tietojen (kuten lokitiedot) varmuuskopioinnista normaalin käytäntönsä mukaisesti. WebLI ei missään tapauksessa vastaa Loppukäyttäjätietojen häviämisen tai tuhoutumisen takia aiheutuneista vahingoista.
- Ohjelmisto annetaan Loppukäyttäjän käyttöön sellaisena kuin se on
- WebLI ei missään tapauksessa vastaa Loppukäyttäjälle Ohjelmiston käytöstä tai siinä olevien virheiden takia aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista.

WEBLI:N TARJOAMAT TUKIPALVELUT

WebLI tarjoaa Asiakkaille seuraavia tukipalveluita:

- Sähköposti- ja puhelinneuvonta arkisin klo 8.00 - 16.00 välillä. WebLI pyrkii vastaamaan lähetettyihin sähköposteihin viimeistään kahden arkipäivän kuluessa.
- Kuukausittaisen neuvonnan kokonaismäärä on rajoitettu 20 tuntiin.
- Tukipalveluiden yhteystiedot:

sähköposti: tuki@webli.fi

puhelin: (02) 438 3300

LIITE 4: PALVELUN TEKNISET VAATIMUKSET

WebLI:n palvelua käytetään internet-selaimella.

Internet-selain:

Internet Explorer 5.0 tai uudempi
Mozilla Firefox 4.0 tai uudempi
Safari 2.0 tai uudempi

Internet-yhteys:

Mieluiten laajakaistayhteys
Minimi nopeus lähetykselle 128 kbps ja vastaanotolle 512 kbps

Laitevaatimukset:

Suoritin	PC Windows	Mac OS X	Linux
	Pentium III, 1 Ghz	G4, 1 Ghz	Pentium III, 1 Ghz
RAM	512 MB	512 MB	512 MB
Näyttö	1024 x 768	1024 x 768	1024 x 768
Käyttöjärjestelmä	Windows 2000, 2003, xp Home ja Pro, Vista, Windows 7	Mac OS X v 10.4 Tiger tai uudempi	Suse 9.1 tai myöh., Fedora Core 2 tai myöh., Mandriva 10.2 tai myöh.

Lisälaitteet:

- Kuulokkeet mikrofonilla (tietokoneen sisäiset mikrofonit ja kaiuttimet aiheuttavat helposti äänen kiertämistä)
- Web-kamera