Hilla IT Oy: Yleiset sopimusehdot (YSE)

Versio 2026-2 · Voimassa 1.11.2026 alkaen · Korvaa aiemmat ehdot. Aiemmat versiot: hilla.it/sopimusehdot

1. Soveltaminen

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Hilla IT Oy:n ("Toimittaja") tarjouksiin, tilauksiin, palveluihin ja toimituksiin, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Jos osapuolten välillä on allekirjoitettu palvelusopimus, sitä sovelletaan ensisijaisesti näihin ehtoihin nähden.

Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys: (1) allekirjoitettu sopimus liitteineen, (2) hyväksytty tarjous, (3) nämä yleiset sopimusehdot, (4) kulloinkin voimassa olevat Hillan palvelukuvaukset, (5) IT2026 YSE sekä soveltuvin osin IT2026-erityisehdot: ETP (tietoverkon välityksellä toimitettavat palvelut), EAP (konsultointi- ja muut asiantuntijapalvelut), ELT (laitetoimitukset) ja EHK (henkilötietojen käsittely).

Tilaukseen sovelletaan sen hyväksymishetkellä voimassa olevaa ehtoversiota.

2. Tarjous ja tilauksen syntyminen

Tarjous on voimassa 30 päivää tarjouksen päiväyksestä, ellei tarjouksessa ole toisin mainittu. Sopimus syntyy, kun Asiakas hyväksyy tarjouksen kirjallisesti (sähköposti riittää) tai kun osapuolet allekirjoittavat sopimuksen. Maksuvelvollisuus syntyy tilaushetkellä.

3. Jatkuvat palvelut

Jatkuvat palvelut laskutetaan etukäteen kuukausittain, ellei toisin ole sovittu. Käyttäjä- ja lisenssimäärien muutokset päivittyvät laskutukseen muutosta seuraavasta laskutuskaudesta alkaen.

Palvelut ovat voimassa toistaiseksi. Kummallakin osapuolella on oikeus irtisanoa ne kirjallisesti kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla, joka lasketaan irtisanomiskuukauden viimeisestä päivästä. Ennakkoon maksettua, irtisanomisajan jälkeiseen aikaan kohdistumatonta palvelua ei palauteta.

Toimittajalla on oikeus tarkistaa hintoja kerran vuodessa elinkustannusindeksin muutosta vastaavasti ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen voimaantuloa. Tarkistus tehdään pääsääntöisesti vuoden ensimmäisellä neljänneksellä. Indeksin muutoksen ylittävästä korotuksesta Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti vähintään 60 päivää ennen voimaantuloa, jolloin Asiakkaalla on oikeus irtisanoa korotuksen kohteena oleva palvelu päättymään korotuksen voimaantulopäivänä.

Toimittajalla on oikeus kieltäytyä tukemasta laitteita, joiden hankinnasta on kulunut yli viisi (5) vuotta, sekä laitteita ja ohjelmistoja, joiden valmistajan tuki on päättynyt, tai veloittaa niiden tuesta erillinen ylläpitomaksu. Laitteen ikä lasketaan hankintapäivästä tai, jos sitä ei voida todeta, valmistuspäivästä. Ylläpitomaksusta Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen sen käyttöönottoa. Palvelutasot eivät koske tällaisia laitteita ja ohjelmistoja, eikä Toimittaja vastaa niistä aiheutuvista tietoturvapuutteista.

4. Palveluiden muutokset

Toimittaja kehittää palveluitaan jatkuvasti. Toimittajalla on oikeus tehdä palveluihin, palvelukuvauksiin ja palveluiden tekniseen toteutukseen muutoksia, jotka eivät olennaisesti heikennä palvelun keskeistä sisältöä tai sovittua palvelutasoa.

Olennaisista muutoksista Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti vähintään 60 päivää ennen voimaantuloa. Jos olennainen muutos on Asiakkaalle epäedullinen, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa muutoksen kohteena oleva palvelu päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla tästä kirjallisesti ennen voimaantuloa. Tämä kohta syrjäyttää palvelukuvauksissa mainitut lyhyemmät ilmoitusajat.

Tietoturvasta, lainsäädännöstä tai valmistajan muutoksesta johtuvat välttämättömät muutokset Toimittaja voi tehdä viipymättä. Niistä ilmoitetaan Asiakkaalle niin pian kuin mahdollista.

5. Projektityöt ja kertaluonteiset toimitukset

Projektityöt toteutetaan tarjouksen mukaisessa laajuudessa joko kiinteään hintaan tai toteutuneiden tuntien mukaan tarjouksen tuntihinnoilla. Tarjoukseen sisältymätön työ laskutetaan Toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Asiakas vastaa siitä, että Toimittajalla on käytettävissään projektin edellyttämät tiedot, käyttöoikeudet, ympäristöt ja nimetty yhteyshenkilö. Asiakkaasta johtuva viivästys siirtää aikataulua vastaavasti, ja siitä aiheutuva lisätyö laskutetaan toteuman mukaan. Muutokset projektin laajuuteen sovitaan kirjallisesti ennen toteutusta, ja samalla sovitaan muutoksen vaikutus hintaan ja aikatauluun.

Projekti katsotaan hyväksytyksi, kun Asiakas on hyväksynyt sen kirjallisesti, ottanut toimituksen tuotantokäyttöön tai kun luovutuksesta on kulunut 14 päivää ilman kirjallisia huomautuksia. Toimittaja korjaa omasta toiminnastaan johtuvat, hyväksymisajan kuluessa kirjallisesti ilmoitetut virheet ilman aiheetonta viivytystä ja veloituksetta. Kertamaksut laskutetaan hyväksynnän jälkeen, ellei maksueristä ole toisin sovittu. Jos projekti keskeytyy Asiakkaasta johtuvasta syystä, Toimittajalla on oikeus laskuttaa siihen mennessä tehty työ.

6. Laitetoimitukset

Ilmoitetut toimitusajat ovat arvioita, jotka perustuvat valmistajan ja maahantuojan saatavuuteen. Vaaranvastuu laitteista siirtyy Asiakkaalle, kun laite on luovutettu Asiakkaalle tai sovittuun toimitusosoitteeseen. Omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle, kun kauppahinta on maksettu kokonaisuudessaan.

Asiakas tarkastaa toimituksen ja ilmoittaa näkyvistä vaurioista ja puutteista kirjallisesti seitsemän (7) päivän kuluessa vastaanotosta. Laitteisiin sovelletaan valmistajan takuuta ja takuuehtoja. Toimittaja avustaa takuuasioissa. Takuun ulkopuolinen työ laskutetaan hinnaston mukaan.

7. Peruutus

Jos Asiakas peruu tilauksen ennen toimituksen aloittamista, Toimittajalla on oikeus periä peruutusmaksuna:

- 30 % projektin tai kertaluonteisen toimituksen hinnasta, ja
- 30 % jatkuvien palveluiden kolmen (3) ensimmäisen kuukauden maksuista.

Jos peruutushetkeen mennessä tehdyn työn arvo ylittää peruutusmaksun, Toimittaja laskuttaa tehdyn työn peruutusmaksun sijaan. Asiakasta varten jo tilatut kolmansien osapuolten palvelut, ohjelmistot, lisenssit ja laitteet laskutetaan aina täysimääräisesti siltä osin kuin niitä ei voida perua kuluitta.

8. Maksuehdot

Maksuehto on 10 päivää netto laskun päiväyksestä, ellei toisin ole sovittu. Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaan. Jos Asiakkaan maksut ovat erääntyneinä maksamatta, Toimittajalla on oikeus muistutuksen jälkeen keskeyttää palveluiden tuottaminen, kunnes erääntyneet maksut on suoritettu. Hinnat on ilmoitettu ilman arvonlisäveroa.

9. Kolmansien osapuolten tuotteet ja lisenssit

Kolmansien osapuolten tuotteet ja lisenssit (esim. Microsoft) toimitetaan ja laskutetaan valmistajan kulloinkin voimassa olevan hinnoittelun ja ehtojen mukaisesti. Asiakas sitoutuu noudattamaan valmistajan käyttöehtoja, kuten Microsoft Customer Agreement -sopimusta.

Microsoft-lisenssit toimitetaan kuukausisitoumuksella, ellei toisin ole sovittu. Jos lisenssi on sovittu pidemmällä sitoumuksella, Asiakas sitoutuu koko sitoumuskauteen, eikä lisenssimäärää voi vähentää kesken kauden.

Kolmansien osapuolten tuotteisiin, hintoihin ja ehtoihin tekemät muutokset tulevat voimaan sellaisenaan ilman eri ilmoitusta.

10. Asiakkaan vastuut

Asiakas vastaa:

- antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja riittävyydestä,
- siitä, että Toimittajalla on palvelun tuottamiseen tarvittavat pääsy- ja käyttöoikeudet,
- käyttäjiensä toiminnasta sekä käyttäjätunnusten ja salasanojen asianmukaisesta käytöstä,
- käyttäjämuutosten ilmoittamisesta Toimittajalle viipymättä,
- niistä laitteista, ohjelmistoista ja palveluista, joita ei ole sovittu Toimittajan vastuulle, ja
- siitä, että sillä on oikeus Toimittajalle luovuttamiinsa aineistoihin.

11. Immateriaalioikeudet

Asiakkaan aineistot pysyvät Asiakkaan omistuksessa. Toimittajan työkalut, menetelmät, skriptit, pohjat ja yleinen osaaminen pysyvät Toimittajan omistuksessa, myös silloin kun niitä käytetään Asiakkaan toimituksessa.

Asiakas saa toimitettuun dokumentaatioon ja Asiakkaan ympäristöön tehtyihin konfiguraatioihin pysyvän, ei-yksinomaisen oikeuden käyttää niitä omassa liiketoiminnassaan, myös sopimuksen päättymisen jälkeen, kun niitä koskevat maksut on suoritettu.

12. Tietosuoja

Toimittaja käsittelee henkilötietoja Asiakkaan lukuun ainoastaan sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseksi ja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Ellei osapuolet ole tehneet erillistä henkilötietojen käsittelysopimusta, käsittelyyn sovelletaan IT2026 EHK -ehtoja, jotka muodostavat osapuolten välisen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 28 artiklan mukaisen käsittelysopimuksen. Käsittelyn kohde, kesto, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietoryhmät ja rekisteröityjen ryhmät määräytyvät sopimuksen ja palvelukuvausten mukaan.

Toimittaja käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita, kuten pilvipalvelutoimittajia (esim. Microsoft). Alihankkijoiden käyttöön sovelletaan EHK-ehtoja.

13. Salassapito

Osapuolet pitävät salassa toisiltaan saamansa luottamukselliset tiedot eivätkä käytä niitä muuhun kuin sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Toimittajalla on oikeus luovuttaa luottamuksellista tietoa työntekijöilleen ja alihankkijoilleen (mukaan lukien pilvipalvelutoimittajat) siltä osin kuin palvelun tuottaminen sitä edellyttää, vastaavin salassapitovelvoittein.

14. Vastuunrajoitus

Toimittaja vastaa Asiakkaalle aiheuttamistaan todistetuista välittömistä vahingoista. Vastuu on jatkuvissa palveluissa enintään kyseisen palvelun kolmen (3) kuukauden maksuja vastaava määrä ja kertaluonteisissa toimituksissa enintään kyseisen toimituksen arvonlisäveroton hinta. Kumpikaan osapuoli ei vastaa välillisistä vahingoista. Vastuunrajoitus ei koske salassapitovelvollisuuden rikkomista eikä tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettuja vahinkoja.

15. Ylivoimainen este

Kumpikaan osapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota osapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon

sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei kohtuudella voi välttää tai voittaa. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan myös alihankkijan tai kolmannen osapuolen palvelun häiriö, joka johtuu tällaisesta syystä.

Osapuoli ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä ja sen päättymisestä toiselle osapuolelle viipymättä.

16. Sopimuksen päättyminen ja aineistot

Sopimuksen päättyessä Toimittaja avustaa Asiakasta palveluiden hallitussa siirrossa Asiakkaalle tai uudelle toimittajalle. Siirtoapu laskutetaan hinnaston mukaan, ellei toisin ole sovittu.

Toimittaja luovuttaa Asiakkaalle tämän aineistot, ympäristön dokumentaation ja hallintatunnukset viimeistään sopimuksen päättyessä. Toimittaja poistaa hallussaan olevat Asiakkaan aineistot ja henkilötiedot 30 päivän kuluessa sopimuksen päättymisestä, ellei laki edellytä niiden säilyttämistä.

Toimittajan kautta hankitut lisenssit siirretään tai päätetään valmistajan ehtojen mukaisesti. Sitoumuskauden loppuun kohdistuvat lisenssimaksut laskutetaan.

17. Referenssit

Toimittajalla on oikeus mainita Asiakkaan nimi referenssinä ja kuvata toimituksen sisältöä yleisellä tasolla markkinoinnissaan, ellei Asiakas ole tätä kirjallisesti kieltänyt.

18. Ehtojen muutokset

Toimittaja voi päivittää näitä ehtoja julkaisemalla uuden versionumerolla ja voimaantulopäivällä varustetun version osoitteessa hilla.it/sopimusehdot. Jatkuvien palveluiden asiakkaille olennaisista muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti vähintään 60 päivää ennen voimaantuloa, ja Asiakkaalla on oikeus irtisanoa muutoksen kohteena oleva palvelu päättymään muutoksen voimaantulopäivänä. Aiemmat versiot ovat saatavilla arkistossa.

19. Sovellettava laki ja erimielisyydet

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvotteluin. Muutoin ne ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

Hilla IT Oy · Y-tunnus 2615145-6 · Itsehallintokuja 4, 02600 Espoo · hilla.it