

TNNet Oy yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille

1 Soveltamisala ja sopimusehdot

1.1 Sopimuksen osapuolet

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan toimittajan yritysasiakkaille toimittamiin palveluihin ja tuotteisiin, ellei palvelukohtaisesti toisin sovita.

1.2 Ehtojen soveltaminen

Yleisten sopimusehtojen lisäksi sopimukseen sovelletaan palveluun liittyviä erityisehtoja sekä tarvittaessa palvelukohtaista sopimusta. Mikäli sopimusehdot ovat ristiriidassa sovelletaan ensisijaisesti palvelukohtaista sopimusta, toissijaisesti palvelukohtaisia erityisehtoja ja viimeiseksi yleisiä sopimusehtoja.

1.3 Palveluiden hinnat ja sisältö

Palveluiden hinta ja sisältö määritellään palvelukohtaisessa sopimuksessa. Mikäli näitä ei ole erikseen määritelty, sovelletaan vallitsevaa hinnastoa ja palvelun normaaleja ehtoja.

1.4 Ehtojen hyväksyminen

Asiakkaan tai loppukäyttäjän katsotaan hyväksyneen palveluun liittyvät ehdot viimeistään aloittaessaan palvelun käyttämisen.

1.5 Ehtojen muutokset

Toimittaja voi muuttaa käyttöehtoja ilmoittamalla siitä asiakkaalle tai loppukäyttäjälle.

2 Määritelmät

Asiakas tarkoittaa yritystä, yhteisöä tai muuta tahoa, joka on tehnyt sopimuksen toimittajan kanssa.

Asiakasympäristöllä tarkoitetaan toimittajan palveluympäristöstä tarjottua kokonaisuutta tai kapasiteettia, jota asiakas käyttää sijoittamalla sinne omaa dataansa tai hyödyntämällä sen kapasiteettia ja palveluita omien palveluidensa tuottamiseen.

Asiantuntijapalvelut tarkoittavat palvelun ohessa lisäksi suoritettuja tehtäviä ja konsulttitoimeksiantoja.

Dokumentaatio tarkoittaa sopimuksessa määriteltyjä asiakirjoja ja tiedostoja, jotka liittyvät välittömästi toimittajan palveluiden ja palveluympäristön käyttämiseen.

Hinnastolla tarkoitetaan toimittajan kulloinkin voimassa olevaa palveluiden vakiohinnastoa.

Jatkuvilla palveluilla tarkoitetaan asiakkaalla jatkuvasti käytössä olevaa toistuvaislaskutuksista palvelua. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat tietoliikenneyhteydet, valvonta- sekä pilvikapasiteettipalvelut.

Käyttöehdoilla viitataan jatkuviin palveluihin liittyviin toimittajan ja kolmansien osapuolten käyttö-, lisenssi- ja palveluehtoihin. Esimerkiksi palvelukohtaiset erityisehdot ja Microsoftin SPLA-lisenssiehdot.

Käyttöoikeuksilla viitataan asiakkaan toimittajalta tai muilta oikeudenhaltijoilta saamiin palvelun tai ohjelmiston käyttöoikeuteen.

Palvelukuvaus tarkoittaa jatkuvan palvelun tai sen osan kuvausta.

Laitteilla tarkoitetaan toimittajan hankkimia, vuokraamia, jälleenmyymiä tai asiakkaalle palvelun osana tai erikseen toimittamia viestintä-, tietoliikenne- ja muita tietoliikennelaitteita ohjelmistoineen.

Loppukäyttäjällä tarkoitetaan palvelun tosiasiallista käyttäjää, joka voi olla asiakas, asiakkaan työntekijä tai kolmas osapuoli.

Palvelut ovat toimittajan sopimuksen perusteella asiakkaalle toimittamia jatkuvia palveluita, asiantuntijapalveluita tai muita projektiluontoisia palveluita.

Palveluympäristöllä tarkoitetaan verkko-, laite ja/tai ohjelmistoympäristöä, jolla toimittaja tuottaa palveluita. Esimerkiksi pilvikapasiteetin osalta palveluympäristöllä tarkoitetaan järjestelmiä, joilla hallinnoidaan ja tuotetaan asiakkaan käyttämä kapasiteetti. Varsinainen kapasiteetti on osa asiakkaan **asiakasympäristöä**.

Sopijapuolet tarkoittaa asiakasta ja toimittajaa yhdessä.

Sopija tarkoittaa asiakasta tai toimittajaa erikseen ja yksilöimättä.

Sopimus tarkoittaa sopijapuolten välistä palvelua koskevaa sopimusta.

Sovelluksella tarkoitetaan toimittajan tai kolmannen osapuolen ohjelmistoa tai ohjelmistokokonaisuutta.

Sovelluspalvelulla tarkoitetaan tietoverkon välityksellä asiakkaan käyttöön jatkuvana palveluna tarjottua sovellusta.

Toimittaja tarkoittaa TNNet Oy:tä.

3 Sopimuksen syntyminen

3.1 Sopimus

Toimittaja ja asiakas tekevät palvelusta kirjallisen sopimuksen, joka voidaan tehdä myös sähköisesti.

3.2 Sopimuksen syntyminen

Sopimus katsotaan syntyneeksi, kun ainakin yksi seuraavista ehdoista täyttyy:

- Sopijapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.
- Tilausvahvistus on toimitettu asiakkaalle.
- Toimittaja on muutoin todistettavasti hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen.
- Asiakas on käyttöönottonut palvelun.

3.3 Toimituksen laajuus

Palvelu, jota ei ole nimenomaisesti sovittu toimitettavaksi, ei kuulu toimitukseen

4 Palvelut

4.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan velvollisuutena on antaa toimittajalle oikeat ja tarkat lähtötiedot palveluiden toimittamista varten. Lisäksi asiakkaan tulee myötävaikuttaa parhaalla mahdollisella tavalla palveluiden toimittamiseen.

Asiakas on vastuussa toimittajalle antamiensa tietojen oikeellisuudesta, tarkkuudesta ja ajantasaisuudesta.

Jatkuvien palveluiden osalta on yksinomaan asiakkaan velvollisuus huolehtia siitä, että toimittajalla on käytettävissään ajantasaiset tiedot asiakkaan yhteyshenkilöistä.

Toimittaja ei ota vastuuta asiakkaan myötävaikutusvelvoitteen laiminlyönnistä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista tai vahingoista.

4.2 Toimittajan palveluympäristö

4.2.1 Palveluympäristön ylläpito

Toimittaja vastaa yksin palveluympäristönsä ylläpidosta. Toimittaja voi päivittää palveluympäristöään tarpeen vaatiessa haluamallaan tavalla. Ylläpidon tavoitteena on aina pyrkiä varmistamaan palveluiden sovittu käytettävyys ja tietoturvasuus.

4.2.2 Ylläpidon ajankohta

Toimittaja suorittaa ylläpitotoimia ensisijaisesti ilmoitettujen huoltoikkunoiden aikana. Kriittisiä päivitystoimia, joilla turvataan ympäristön toimivuutta havaituilta merkittäviltä tietoturva- tai muilta uhilta, voidaan suorittaa aina tarpeen vaatiessa.

Kriittisen laajasti tunnetun tietoturvan vaativia ylläpitotoimia ei katsota palvelun epäkäytettävyyssajaksi.

4.2.3 Palvelun muutokset

Toimittaja ilmoittaa tuotantoympäristön muutoksista, jos muutos vaikuttaa palveluun ja ilmoittaminen on kohtuudella mahdollista.

Toimittaja pyrkii aina huolehtimaan siitä, että palvelu vastaa tietoturvaltaan alan parhaita käytäntöjä. Toimittaja ei

sitoudu säilyttämään palvelun yhteensopivuutta esimerkiksi salaustekniikaltaan vanhentuneiden ohjelmistojen kanssa.

Asiakkaan velvollisuutena on päivittää käyttämänsä ohjelmistot riittävään tasoon, jotta palvelun käyttäminen on mahdollista.

Toimittaja ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön muutoksista tai niihin liittyvistä kustannuksista.

4.2.4 Asiakkaan vastuu asiakas- ja palveluympäristön päivitystason osalta

Mikäli toimittaja jatkaa asiakkaan pyynnöstä tunnetusti vanhentuneen palvelu- ja/tai asiakasympäristön toimittamista, toimittaja ei ota vastuuta sen tietoturvasta.

Jatkaessaan vanhentuneen ympäristön käyttöä, asiakas sitoutuu ottamaan täyden vastuun ympäristöön liittyvistä riskeistä ja niistä mahdollisesti syntyvistä seuraamuksista.

Tällaisessa tapauksessa toimittaja ilmoittaa asiakkaalle ympäristöön liittyvistä riskeistä ja voi tarvittaessa poistaa ympäristön kokonaan käytöstä, mikäli toimittaja havaitsee asiakasympäristön vaarantavan henkilötietoja.

Tällaisessa sulkutilanteessa toimittaja ei ole velvollinen mihinkään korvauksiin asiakkaalle.

4.3 Asiakasympäristö

4.3.1 Asiakkaan vastuu asiakasympäristöstä

Ellei erikseen ole sovittu toisin, asiakas vastaa:

- Asiakasympäristöstä kokonaisuudessaan
- Tarvittaessa asiakasympäristön saattamisesta toimittajan ohjeiden mukaiseksi.
- Palvelun hyödyntämiseen tarvittavien laitteiden, ohjelmistojen, suojausten, tietoliikenneyhteyksien ja kapasiteetin hankkimisesta.
- Palvelun käyttöön vaikuttavista laitteista, ohjelmistoista ja näiden asetuksista, tietoturvasta ja tietosuojasta

4.3.2 Toimittajan pääsyoikeudet

Asiakas vastaa siitä että toimittajalla on tarvittava pääsy asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja järjestelmiin palveluiden toimittamiseksi ja tuottamiseksi.

4.4 Käyttöoikeudet

Toimittaja antaa asiakkaalle käyttöön palvelun ja siihen liittyvän dokumentaation sekä muut aineistot sopimuksen voimassaoloaikana siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä palvelun hyödyntämiseksi. Käyttöoikeudet eivät ole yksinoikeuksia eivätkä ne ole asiakkaan siirrettävissä.

4.5 Tunnukset

4.5.1 Tunnusten luovutus

Toimittaja luovuttaa tunnukset (mm. käyttäjätunnukset, salasana, salausavaimet) asiakkaalle sopimuksen voimassaoloajaksi. Tunnukset on tarkoitettu vain sovittuun

Palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille

tarkoitukseen. Asiakkaalla ei ole omistusoikeutta tunnuksiin ja palvelun päätyttyä myös tunnusten käyttöoikeus päättyy, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

Tunnuksiksi katsotaan myös toimittajan luovuttamien tunnusten kaltaiset tunnukset, joita asiakas voi luoda palveluympäristön tai asiakasympäristön kautta omatoimisesti (esim. API-avaimet, salausavaimet, tunnus/salasanayhdistelmät).

4.5.2 Tunnusten muutokset

Toimittajalla on oikeus muuttaa palveluihin liittyviä tunnuksia, jos viranomaisten määräykset, palvelulliset tai tekniset syyt sitä edellyttävät.

4.5.3 Tunnusten toimitus

Toimittaja luovuttaa tunnukset asiakkaalle kirjeitse, sähköpostitse, tekstiviestitse, puhelimitse tai muuta tarkoitukseen soveltuvaa viestintäkanavaa hyödyntäen.

Asiakkaan velvollisuutena on tiedottaa yhteystietojen tai käyttäjätietojen muutoksesta (esim. puhelinnumeron vaihdos tai työntekijän poistuminen) välittömästi.

4.5.4 Salasanojen ja salausavainten käyttö

Asiakas on vastuussa tunnuksiin liitettyjen salasanojen vaihtamisesta mahdollisimman nopeasti tunnusten luovutuksen jälkeen.

Asiakas on vastuussa siitä, että käytetyt salasanat ja asiakkaan luomat salausavaimet täyttävät riittävät turvallisuuskriteerit. Toimittaja voi tarvittaessa antaa ohjeistusta parhaista käytännöistä.

4.5.5 Tunnusten säilyttäminen

Asiakkaan on säilytettävä tunnuksia huolellisesti ja siten etteivät ne joudu ulkopuolisten saataville ja käytettäväksi. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava toimittajalle tunnusten paljastumisesta tai oletetusta paljastumisesta ulkopuolisille tai jos palvelua on muutoin käytetty luvottomasti.

Asiakas vastaa kaikesta asiakkaalle toimitetuilla tai asiakkaan luomilla tunnuksilla tapahtuneesta käytöstä.

5 Palvelun hinnat

5.1 Palveluveloitukset

5.1.1 Sovitut maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan toimittajalle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai hinnaston mukaiset maksut. Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (ALV 0) ja laskutushetkellä hintoihin lisätään vallitseva arvonlisävero. Asiakas on velvollinen maksamaan arvonlisäveron ja muut julkisoikeudelliset maksut.

Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä.

5.1.2 Lisäkorvaukset

Toimittajan asiakkaan vaatimuksesta ylitöinä suorittamiin tehtäviin tai palveluun kuulumattomiin suoritteisiin

sovelletaan sopimuksessa määriteltyjä lisäkorvauksia. Ellei näitä ole määritelty, sovelletaan toimittajan vakiohinnastoa.

Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen palveluiden toimittamisen edellyttämien lupien ja suostumusten hankkimisesta aiheutuvat kustannukset.

Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen palvelun toimittamisen aiheuttamat lisäkustannukset, joita saattaa syntyä sellaisten tekijöiden johdosta, joita ei voinut kohtuudella ennakoida sopimusta tehtäessä (esim. vaikea maasto tai epätavalliset rakenteet tietoliikenneyhteyttä rakennettaessa).

5.1.3 Kampanjahinnat

Mahdolliset kampanjahinnat ovat voimassa vain kyseisen kampanjan ajan ja asiakas sitoutuu noudattamaan kampanjaehtoja.

5.2 Maksuehdot ja laskutus

5.2.1 Maksuehto

Toimittaja laskuttaa asiakasta sopimuksen mukaisesti, määrittelemällään laskutustavalla. Maksuehto on neljätoista (14) päivää netto laskun päiväyksestä.

Asiakkaan on tehtävä laskuhuomautukset ja maksettava riidaton osa toimittajalle viimeistään eräpäivänä.

Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaisesti. Asiakkaan on maksettava viivästyskorkoa eräpäivästä alkaen myös riitaisesta osasta, mikäli kyseinen osa jälkikäteen osoittautuu oikein laskutetuksi.

Toimittaja perii maksukehotuksesta ja muista erikseen veloittavista toimenpiteistä kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisen maksun asiakkaalta.

5.2.2 Maksuvelvollisuus

Asiakas on aina velvollinen maksamaan toimittajalle käyttöön ottamansa palvelut.

Asiakas on aina velvollinen maksamaan toimittajan todennettavasti toimittamista palveluista, vaikka asiakas ei olisikaan ottanut palvelua käyttöön.

Asiakas vastaa maksuista, vaikka palvelua olisi käyttänyt joku muu kuin asiakas itse. Vastuuta ei vähennä se, että asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi loppukäyttäjän osoitteen. Toimittaja voi ilmoittaa tällaiselle loppukäyttäjälle asiakkaan sopimusrikkomuksesta.

5.2.3 Ennakkomaksut ja vakuudet

Toimittaja voi milloin tahansa edellyttää asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, jos se luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi.

Toimittaja ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Toimittaja voi periä eräänntyneet saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

Asiakas myöntää toimittajalle luvan ylläpitää rekisteriä asiakkaan luottotiedoista ja maksukäyttötymisestä. Tietoja säilytetään tarvittaessa asiakassuhteen ajan ja sen jälkeen sopimusmateriaalin säilytysajan puitteissa.

5.3 Hintojen muutokset

5.3.1 Virheellisistä asiakkaan toimittamista tiedoista johtuvat kustannukset

Palveluiden kiinteät kuukausittaiset maksut voivat perustua asiakkaan toimittajalle antamiin tietoihin. Toimittaja saa aina muuttaa maksuja toimittajalle aiheutuneiden sellaisten välttämättömien lisäkustannusten korvaamiseksi, jotka perustuvat asiakkaan toimittamien tietojen olennaiseen puutteellisuuteen tai virheellisyyteen tai jotka johtuvat käyttöoikeuksien määrien muutoksesta.

5.3.2 Viranomaismaksujen muutokset

Jos palveluihin liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisten määrittämässä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia, toimittaja voi aina muuttaa hintoja vastaavasti. Lisäksi toimittaja voi aina muuttaa hintojaan lainsäädännön muutoksen tai muun viranomaisen antaman määräyksen, päätöksen ja ohjeistuksen muutosten perusteella tai olosuhteiden olennaisesti muututtua tällaisten muutosten johdosta.

5.3.3 Kolmansien osapuolten hinnat

Jos palveluun sisältyy kolmannen osapuolen toimittajalle alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanina tuottamia palveluja tai käyttöoikeuksia ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan, voi toimittaja aina muuttaa palvelun hintaa vastaavasti.

5.3.4 Toistaiseksi voimassa oleva palvelu

Toimittaja voi aina muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelun hintaa.

5.3.5 Muutoksista ilmoittaminen

Toimittaja ilmoittaa hintojen muutoksista asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa esimerkiksi laskutuksen yhteydessä. Toimittajan korottaessa palvelun hintaa voi asiakas irtisanoa sopimuksen kyseisen palvelun osalta päättymään hinnanmuutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään neljätoista (14) päivää ennen hinnanmuutoksen voimaantulopäivää. Jos hinnankorotus johtuu kohdan 5.3.2 mukaisesta viranomaismaksujen muutoksesta, irtisanomisoikeutta ei ole. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan toimittajan ilmoittamana ajankohtana.

6 Immateriaalioikeudet

6.1 Omistusoikeudet

6.1.1 Oikeuksien siirtyminen

Sopimuksen perusteella ei siirry immateriaalioikeuksia.

Toimittaja omistaa kaikki palveluidensa suunnitelmat, tekniset tiedot, itse tuottamansa ohjelmistot, kuvaukset ja dokumentaatiot.

Palveluiden tuottamiseen käytettyjen kolmansien osapuolten ohjelmistoihin, aineistoihin ja palveluihin sovelletaan kunkin ohjelmiston tai palvelun sopimus-, lisenssi- ja immateriaalioikeusehtoja.

6.1.2 Kolmansien osapuolten oikeudet

Toimittajan asiakkaille luovuttamia käyttöoikeuksia voivat rajoittaa kolmansien osapuolten immateriaalioikeudet ja lisenssiehdot. Asiakas sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja ja olemaan loukkaamatta niiden immateriaalioikeuksia.

6.2 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

6.2.1 Toimittajan vastuu

Toimittaja vastaa siitä, että sen tuottamat palvelut eivät yksistään loukkaa sovitussa toimitus- tai käyttömaassa sopimuksen syntymishetkellä voimassa olevia kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Elle kirjallisesti ole toisin sovittu, toimitus- ja käyttömaa on Suomi.

6.2.2 Immateriaalioikeusvaateet

Jos asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että palvelun käyttäminen loukkaa suojattua tekijänoikeutta tai muuta immateriaalioikeutta sovitussa toimitus- tai käyttömaassa, huolehtii toimittaja parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi tuomitut korvaukset. Toimittajan vastuu edellyttää, että asiakas ilmoittaa vaatimuksista kirjallisesti välittömästi niistä tiedon saatuaan ja samalla antaa toimittajalle valtuutuksen asiakkaan eduista huolehtimiseksi, antaa toimittajan käyttää vastaajan puhevaltaa sekä antaa toimittajalle kaiken tarpeellisen tiedon ja avun.

6.2.3 Korjaavat toimenpiteet

Jos edellä mainittu immateriaalioikeuden loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai toimittaja arvioi luokkauksen todennäköiseksi, toimittaja voi kustannuksellaan ja valintansa mukaan toteuttaa jonkin seuraavista toimenpiteistä:

- Toimittaja hankkii asiakkaalle oikeuden jatkaa luokkauksen kohteen käyttämistä
- Toimittaja vaihtaa palvelun tai sen tulokset sitä vastaavaan sopimuksenmukaiseen palveluun tai tuloksiin
- Toimittaja muuttaa palvelua tai sen tuloksia siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu palvelun tai tulos on edelleen sopimuksen mukainen

6.2.4 Kohtuullisuusehto palveluiden tuottamiselle

Mikäli toimittaja ei voi toteuttaa mitään edellä mainituista vaihtoehdoista toimittajalle kohtuullisin ehdoin, asiakas lopettaa palvelun käytön toimittajan pyynnöstä. Tällöin toimittaja hyvittää asiakkaan palvelusta maksaman hinnan

Palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille

toteutunutta palvelua tai sen käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä.

Toimittaja voi myös irtisanoa sopimuksen kyseisen palvelun osalta päättymään välittömästi ja lopettaa palvelun tuottamisen.

6.2.5 Poikkeukset toimittajan vastuuseen

Toimittaja ei vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista tai väitteistä, jos jokin seuraavista ehdoista toteutuu:

- Vaateen tekee sellainen taho, jolla on määräysvaltaa asiakkaaseen tai johon asiakkaalla on määräysvalta siten kuin kirjanpitoissa määritellään.
- Vaateet johtuvat palvelun tai sen tulosten käyttämisestä sopimuksen vastaiseen käyttötarkoitukseen, asiakkaan tekemästä muutoksesta tai asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta.
- Vaateet johtuvat palvelun tai sen tulosten käyttämisestä yhdessä muun kuin toimittajan toimittaman tai hyväksymän laitteen, sovelluksen tai palvelun kanssa tai vastoin toimittajan antamia ohjeita.
- Vaateet olisi voitu välttää käyttämällä yleisesti tunnettua ja saatavilla olevaa, tai julkistettua ja toimittajan asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa, sopimuksen mukaista vastaavaa tuotetta tai palvelua.
- Vaateet koskevat muuta kuin toimittajan tuottamaa palvelua, palveluympäristöä tai niiden osaa.
- Jos korvausvaateet koskevat avoimen lähdekoodin ("Open Source") ohjelmistoa, johon kolmas osapuoli kohdistaa vaateita ohjelmiston pääasiallisen kehittäjän tai kehittäjäorganisaation ohitse, vaatien korvauksia ohjelmiston käyttäjiltä, kun toimittaja noudattaa kehittäjän määrittämiä lisenssiehtoja. (Mm. tilanne, jossa vihamielinen toimija on tarkoituksellisesti huijannut kehittäjiä liittäen ohjelmistoon mukaan kehittäjien valitseman lisenssin kanssa yhteensopimatonta koodia.) Tällaisessa tilanteessa toimittajan vastuu rajautuu lisenssiehtoihin sopimattoman koodin poistamiseen järjestelmästä ohjelmiston kehittäjien tekemien muutosten mukaisesti tai ohjelmiston korvaamiseen soveltuvalla muulla vaihtoehdolla.

6.2.6 Toimittajan vastuurajaus

Toimittajan vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 6.2 sovittuun.

6.3 Asiakkaan vastuu immateriaalioikeuksista

6.3.1 Asiakkaan luovuttamat ohjelmistot ja aineistot

Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan toimittajalle palvelun tuottamiseksi luovuttamien ohjelmistojen ja aineistojen

käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen lisenssiehtoja tai immateriaalioikeuksia. Asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat oikeudet ja korvattava toimittajalle immateriaalioikeuksien loukkauksista koituvat vahingot.

Asiakas sitoutuu kunnioittamaan avoimen lähdekoodin ("Open Source") -ohjelmistojen lisenssiehtoja julkaisemalla omat muutoksensa käytetyn ohjelmiston lisenssiehtojen edellyttämässä laajuudessa sekä siihen ettei asiakas liitä avoimen lähdekoodin tuotteisiin niiden lisenssiehtojen kanssa yhteensopimatonta ohjelmistokoodia.

6.3.2 Asiakkaan korvausvelvollisuus

Asiakas korvaa kaikki vahingot, joita aiheutuu asiakkaan aiheuttamista toimittajan tai kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksien rikkomisesta. Rikkomus voi olla esim. palvelun, sovelluksen tai niiden osien luvaton asentaminen, käyttö, kopiointi, jäljentäminen tai jakaminen. Asiakas ei poista, muokkaa tai peitä palveluissa tai niiden tuloksissa olevia toimittajan tai kolmannen osapuolen tekijänoikeus-, tavaramerkki tai muita immateriaalioikeusmerkintöjä.

7 Luottamuksellisuus ja salassapito

7.1 Luottamuksellinen tieto

"Luottamuksellisella tiedolla" tarkoitetaan sopijapuolten liike- ja ammattisalaisuuksia kuten palvelukuvauksia, palvelun toteuttamistapoja, palvelun teknisiä kuvauksia, suunnitelmia, hintatietoja, sopijapuolen taloudellista tilaa, alihankkijoita tai muita yhteistyökumppaneita.

Tieto on salassa pidettävää riippumatta siitä, missä muodossa vastaanottaja on sen saanut ja onko se merkitty luottamukselliseksi.

Henkilötietojen luottamuksellisuuteen ja salassapitoon sovelletaan yleisten sopimusehtojen kohtia 8 ja 9.

7.2 Luottamuksellisen tiedon käyttö

Sopijapuoli pitää ehdottoman luottamuksellisena kaiken toiselta sopijapuolelta saamansa luottamuksellisen tiedon. Sopijapuoli saa käyttää luottamuksellista tietoa vain sopimuksen edellyttämässä tarkoituksessa ja laajuudessa tai muussa hyväksytyssä käyttötarkoituksessa.

Toimittaja saa luovuttaa tarvittavan luottamuksellisen tiedon alihankkijoilleen, joita sitoo vastaava salassapitosopimus, ilmoittamalla samalla, että tieto on ehdottoman luottamuksellista.

7.3 Luottamuksellisen tiedon luovutus asiakkaan toimesta

Asiakas saa luovuttaa toimittajan luottamuksellisia aineistoja ainoastaan sellaisille työntekijöilleen, joiden on välttämätöntä saada kyseiset tiedot palvelun hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisessa tarkoituksessa. Asiakas vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat

Palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille

työntekijät ja sen käyttämät alihankkijat sitoutuvat salassapitovelvollisuuteen tämän kohdan mukaisesti.

Toimittaja voi edellyttää asiakkaan alihankkijalta tai konsultilta erillisen salassapitosopimuksen allekirjoittamista toimittajan luottamuksellisten tietojen asianmukaiseksi suojaamiseksi.

7.4 Rajoitteet salassapitovelvoitteeseen

Salassapitovelvoite ei koske tietoa:

- Joka on yleisesti saatavilla tai muutoin julkista.
- Jonka sopijapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvoitetta
- Joka on oikeutetusti vastaanottavan sopijapuolen hallussa ilman sitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen sen saamista luovuttavalta sopijapuolelta
- Jonka vastaanottava sopijapuoli on kehittänyt itsenäisesti hyödyntämättä toiselta sopijapuolelta saamiaan luottamuksellisia tietoja
- Jonka sopijapuoli on velvollinen luovuttamaan pakottavan lain, asetuksen tai viranomais määräyksen tai tuomioistuimen päätöksen perusteella

7.5 Luottamuksellisen tiedon säilyttäminen

Kun sopimus päättyy tai sopijapuoli ei enää tarvitse luottamuksellista tietoa sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen, sopijapuoli lopettaa välittömästi luottamuksellisen tiedon käyttämisen tai tuhoaa tai palauttaa luottamuksellisen tiedon ja sen kopiot tiedon luovuttaneelle sopijaosapuolelle. Sopijapuoli saa säilyttää pakottavan lain tai muun viranomais säännöksen edellyttämät tiedot ja kopiot.

7.6 Salassapitovelvoitteen jatkuvuus

Salassapitovelvollisuus säilyy voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen, elleivät sopijapuolet kirjallisesti joko kokonaisuudessaan tai osittain toisin sovi.

8 Henkilötietojen käsittely ja luovuttaminen

8.1 Henkilötietojen yleiset käsittelyperiaatteet

8.1.1 Henkilötietojen käsittelyoikeus

Sopijapuolella on oikeus käsitellä toisen sopijapuolen rekisterinpitäjänä hallinnoimia henkilötietoja sopimuksen mukaisesti ja sopimuksen mukaisen palvelun tai toimituksen toteuttamiseksi ja kehittämiseksi. Sopijapuolen oikeudet ja velvollisuudet henkilötietojen käsittelystä määräytyvät palvelukohtaisesti. Sopijapuolet voivat sopia täsmällisemmin oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan

kulloisenkin henkilötietojen käsittelyn kohteesta, kestosta, luonteesta ja tarkoituksesta sopimuksessa.

8.1.2 Henkilötietojen luovutus

Jos asiakas luovuttaa siirtää tai muutoin toimittaa henkilötietoja toimittajalle, asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot toimittajalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

8.1.3 Vastuu henkilötietojen käsittelystä

Kumpikin sopijapuoli vastaa rekisterinpitäjänä toteuttamastaan henkilötietojen käsittelystä suhteessa kolmansiin osapuoliin.

Sopijapuolet ryhtyvät asianmukaiseen teknisiin ja hallinnollisiin toimii suojatakseen henkilötietoja vahingossa tapahtuvalta, luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä.

8.1.4 Henkilötietoihin kohdistuvat tietoturvaloukkaukset

Toimittaja ilmoittaa asiakkaan henkilötietoihin kohdistuvista tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä saatuaan tiedon loukkauksesta. Asiakas sitoutuu toimimaan vastaavalla tavalla koskien toimittajan luovuttamia henkilötietoja.

8.1.5 Henkilötietojen käsittelyn vaikutustenarviointi

Sopijapuolet suorittavat jatkuvaa henkilötietojen käsittelyn vaikutustenarviointia tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/676 edellyttämällä tavalla.

Toimittaja osallistuu tarvittaessa tietosuoja koskevan vaikutustenarvioinnin tekemiseen, jos vaikutustenarviointi on tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaan tarpeen, ja osallistuu tarvittaessa valvontaviranomaisen ennakkokuulemiseen, jos ennakkokuuleminen on tietosuoja-asetuksen 36 artiklan mukaan tarpeen.

8.1.6 Rekisteröityjen oikeudet

Kun rekisteröity käyttää tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/676 luvun 3 mukaisia oikeuksiaan, sopijapuolet huolehtivat asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimienpiteillä asiakkaan oikeuksien toteutumisesta. Oikeuksia ovat mm.

- Oikeus saada pääsy tietoihin
- Oikeus tietojen oikaisemiseen ja poistamiseen
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen
- Oikeus siirtää henkilötiedot järjestelmästä toiseen
- Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

Sopijapuolet ilmoittavat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä koskevasta pyynnöstä toiselle sopijapuolelle ilman aiheetonta viivytystä pyynnön vastaanottamisesta, jos pyynnön toteuttaminen edellyttää toimenpiteitä toiselta sopijapuolelta. Sopijapuolen on ilmoituksen yhteydessä ilmoitettava kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen pyynnön toteuttamiseksi.

8.2 Toimittajan henkilötiedot

8.2.1 Toimittajan henkilötietorekisteri

Tilatessaan palveluja, joissa toimittaja on rekisterinpitäjä sekä tilatessaan palveluja, joiden tarjoaminen edellyttää asiakkaan kontaktihenkilöiden ja palvelun loppukäyttäjien yhteystietojen luovuttamista toimittajalle, asiakas luovuttaa omasta henkilörekisteristään henkilötietoja toimittajalle. Toimittajasta tulee tällaisten henkilötietojen osalta rekisterinpitäjä.

8.2.2 Toimittajan tietojen käsittelyperiaatteet

Toimittajalla on itsenäinen oikeus käsitellä henkilötietorekisterinsä tietoja oman harkintansa mukaisesti toimittajan liiketoiminnan hyväksi. Asiakas vastaa henkilötietojen luovutusta edeltävän käsittelyn lainmukaisuudesta sekä siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot toimittajalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

Asiakas on vastuussa erityisesti työntekijöidensä ja muiden rekisteröityjen lainsäädännön mukaisesta informoinnista. Toimittaja noudattaa rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn osalta kulloinkin voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä. (erityisesti henkilötietolaki 1999/523 ja tietoyhteiskuntakaari 2014/917 ja tietosuojasetus (EU) 2016/676). Toimittaja käsittelee tietoja kulloinkin voimassa olevien tietosuojaperiaatteiden ja asiakasrekisteriselosteen mukaisesti.

8.2.3 Tietojen siirto EU/ETA alueen ulkopuolelle

Toimittaja ei siirrä tietoja Suomen ulkopuolelle ilman erillistä kirjallista sopimusta siirrosta asiakkaan kanssa.

Toimittaja ei siirrä tietoja EU/ETA alueen ulkopuolelle ilman erillistä kirjallista sopimusta siirrosta asiakkaan kanssa.

Mikäli toimittaja siirtää asiakkaalta saamiaan henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle, huolehtii se siitä, että kyseisessä maassa taataan Euroopan komission päätöksen mukaisesti riittävä tietosuojan taso, tai vaihtoehtoisesti että siirtoon sovelletaan lainmukaista asianmukaista suojatoimea. Tällaisena suojatoimena voidaan pitää esimerkiksi sitä, että toimittaja solmii henkilötietojen käsittelystä asianmukaisen sopimuksen käyttäen EU:n komission hyväksymiä vakiolausekkeita.

8.3 Asiakkaan henkilötiedot

8.3.1 Asiakkaan henkilötiedot, joissa toimittaja katsotaan käsittelijäksi

Palvelujen piirissä voidaan käsitellä myös tietoja, joiden osalta asiakas katsotaan rekisterinpitäjäksi ja toimittaja rekisterinpitäjän lukuun toimivaksi asiakkaan henkilötietojen käsittelijäksi.

8.3.2 Tietoliikenne, kapasiteettipalvelut, hosting-toiminta, sähköpostipalvelut ja niihin verrattavat palvelut, jotka mahdollistavat henkilötietojen keräämisen asiakkaan toimesta

Palveluissa, joissa asiakas hyödyntää toimittajan tarjoamaa kapasiteettia itse valitsemallaan tavalla mm. asentamalla käyttöönsä valitsevat ohjelmistot ja laitteistot, asiakas ottaa täyden vastuun siitä, että asiakasympäristö ja tietojen käsittelytapa täyttää henkilötietojen käsittelyn edellytykset ja että käsittely tapahtuu lainmukaisesti.

Toimittaja vastaa ainoastaan oman palveluympäristönsä tietoturvesta siltä osin, että palveluympäristön kautta ei voida vaarantaa asiakkaan ympäristön turvallisuutta.

Tietoliikenne, sähköposti, hosting- ja kapasiteettipalveluihin sovelletaan (EU) 2016/679 2. artiklan mukaisesti direktiivin 2000/31/EY määräyksiä.

Sähköpostin osalta toimittaja käsittelee omien palveluympäristöjensä kautta toimitettujen (toimittajan SMTP/POP3/IMAP/webmail ja vastaavat palvelut) viestien otsikkotietoja suojatakseen asiakkaita roskapostilta, viruksilta ja muilta tietoturvaohjelmilta. Sähköpostien sisältöä voidaan analysoida tilastollisilla menetelmillä roskapostien ja tietoturvahkien tunnistamiseksi. Analyysin tietoja ei käytetä missään tilanteessa muihin kuin tietoturvan parantamiseen tähtääviin toimiin.

Tietoliikenneyhteyksien välitystietoja (mm. kiinteästi jaetun osoitteiston käyttäjätiedot sekä automaattisesti asiakkaan käyttöön jaettu verkko-osoiteisto) säilytetään viranomaismääräysten mukaisesti, jotta toimittaja kykenee tarvittaessa vastaamaan viranomaispyyntöihin sekä keräämään verkon toiminnan takaamiseksi tarvittavaa tilastotietoa.

8.3.3 Toimittajan suorittama tietojen käsittely

Toimittaja ei käsittele tai valvo asiakkaan omaan asiakasympäristöönsä tai toimittajan palveluympäristöön tallentamaa dataa muutoin kuin mitä toimivan palvelun toteuttaminen ja viranomaismääräykset edellyttävät (erityisesti 2000/31/EY artiklat 12-15).

Toimittajan toimiessa käsittelijänä asiakkaan henkilötietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja asiakkaan toimittajalle toimittamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

Toimittaja voi kieltäytyä toteuttamasta asiakkaan ohjeiden mukaista velvoitetta, jos se perustellusti katsoo ohjeen olevan vastoin lainsäädäntöä, viranomaismääräystä, tuomioistuimen ratkaisua tai muuta toimittajaa velvoittavaa säännöstä. Toimittaja ilmoittaa tällaisen ohjeen tai sen osan soveltamatta jättämisestä ja sen perusteista asiakkaalle.

8.3.4 Toimittajan myötävaikutus

Toimittaja avustaa asiakasta välittömästi tietosuojalainsäädännön asiakkaalle asettamien velvoitteiden, kuten rekisteröidyn oikeuksien, toteutuksessa

asiakkaan nimenomaisten kirjallisten ohjeiden mukaisesti ja asiakkaan kustannuksella. Toimittaja pitää kirjaa toteuttamista tietojenkäsittelytoimista vain asiakkaan etukäteen toimittamien kohtuullisten kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

8.3.5 Tietojen käsittely EU/ETA alueen ulkopuolella

Toimittaja ei käsittele asiakkaan henkilötietoja Suomen ulkopuolella ilman erillistä kirjallista sopimusta siirrosta asiakkaan kanssa.

Toimittaja ei käsittele asiakkaan henkilötietoja EU/ETA alueen ulkopuolella ilman erillistä kirjallista sopimusta.

Mikäli tietoja käsitellään EU/ETA-alueen ulkopuolella toimittaja vastaa siitä, että siirto perustuu voimassaolevaan tietojensiirtoperusteeseen, kuten henkilötietolain (22.4.1999/523) 5 luvun asettaman tietojen siirron edellytyksen. Asiakas valtuuttaa toimittajan solmimaan puolestaan ja nimissään EU:n mallisopimuslausekkeiden mukaisen tietojensiirtosopimuksen henkilötietojen siirrosta EU/ETA-alueen ulkopuolelle. Toimittaja toimittaa asiakkaan pyynnöstä kopiot toimittajan asiakkaan nimissä solmimista tietojensiirtosopimuksista.

9 Tietoturva ja tietosuoja

9.1 Yleinen vastuu

9.1.1 Sopijapuolten vastuut

Molemmat sopijapuolet huolehtivat ja vastaavat omalta osaltaan tietoturvasta ja tietosuojasta henkilötietoja käsiteltäessä. Sopijapuolet noudattavat vallitsevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä.

Sopijapuolten välisestä tietoturvaan- ja suojaan liittyvästä vastuunjaosta sovitaan tarvittaessa erillisellä sopimuksella.

9.1.2 Vastuu tietosuojamenettelyistä

Sopijapuolen on huolehdittava, että sen vastuulla sopimuksen mukaan oleva osa toimituksen kohteesta ja sopijapuolen vastuulla olevat laitteet, palvelutuotannon tilat ja toimitilat ovat sopijapuolen noudattamien ja asianmukaisten tietoturvakäytäntöjen mukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.

9.1.3 Auditointi

Sopijapuoli voi laissa säädetyissä tilanteissa kustannuksellaan auditoida toisen sopijapuolen sopimuksenmukaisen toiminnan sopijapuolten auditointikohtaisesti kirjallisesti sopimien ehtojen mukaisesti. Toimittajaan kohdistuva lainsäädäntö ja toimittajan asiakkaiden ja sopimusosapuolten tietosuoja- ja tietoturva vaatimukset saattavat vaikuttaa auditointioikeuden laajuuteen. Auditointi suoritetaan aina tavalla, joka ei vaaranna sopijapuolen tai muiden asiakkaiden liikesalaisuuksia tai sopijapuolen sitoumuksia muita asiakkaita kohtaan tai häiritse toimittajan palvelutuotantoa.

9.2 Toimittajan viestintäverkko

9.2.1 Toimittajan vastuu

Toimittaja vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Toimittaja ei vastaa julkisen internetverkon tietoturvasta tai siellä ilmenevistä häiriöistä tai muista toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä tai niistä aiheutuvista vahingoista.

9.2.2 Tietoturvaohjeiden torjumiseksi suoritettavat toimet

Toimittaja voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturva vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Toimittaja mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Toimittaja tiedottaa tietoturvaohjeista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muilla tarkoituksenmukaisilla tavoilla.

9.2.3 Toimittajan oikeus puuttua palveluun tietoturvaohjeiden tai väärinkäytösten johdosta

Jos asiakas tai loppukäyttäjä aiheuttaa toiminnallaan merkittävää haittaa toimittajan viestintäverkon toiminnalle, toimittajalla on oikeus vaatia asiakasta lopettamaan häiriötä aiheuttava toiminta välittömästi. Mikäli asiakasta ei tavoiteta ja häiriö on merkittävä, toimittaja voi ryhtyä tilanteen vaatimiin toimiin häiriön poistamiseksi.

Jos toimittaja, viranomainen tai kolmas osapuoli väittää, että asiakkaalle toimitetun palvelun kautta on toimitettu tekijänoikeutta tai lakia rikkovaa materiaalia, toimittajalla on oikeus asiakasta kuulematta poistaa tällainen loukkaava sisältö tai aineisto tai estää palvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. Asiakas vastaa palvelun kautta välitetyn sisällön- ja aineiston, katoamisesta, muuttumisesta tai viivästyisestä sekä sisältöön ja aineistoon liittyvistä vaatimuksista ja riidoista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

9.3 Asiakkaan vastuulle kuuluvat toimenpiteet

9.3.1 Asiakkaan vastuu palveluiden käytöstä

Asiakas vastaa tietoverkkojensa, laitteidensa, ohjelmistojensa ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien järjestelmien riittävän tehokkaasta suojauksesta. Suojaus toteutetaan asianmukaisilla tietoturvaohjelmistoilla ja muilla suojausmenettelyillä, alan parhaita käytäntöjä noudattaen.

Asiakas vastaa tarvittaessa riittävän ulkopuolisen tuen hankkimisesta ja siitä seuraavista kustannuksista, jotta

edellä mainittujen järjestelmien suojaus saadaan riittävä tasolle.

9.3.2 Asiakkaan vastuu palveluihin toimitetusta sisällöstä

Asiakas vastaa viestintä-, kapasiteetti tai tietoliikennepalvelun kautta toisille loppukäyttäjille, kolmansille osapuolille, toimittajan tai kolmansien osapuolten palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja palveluun tallennetusta sisällöstä.

Asiakas vastaa siitä että viestintä-, kapasiteetti ja tietoliikennepalveluita ei käytetä yleisten hyvien tapojen, lain tai viranomaisasetusten vastaisten massapostitusten lähettämiseen.

9.3.3 Tietojen varmentaminen (varmuuskopiointi)

Asiakas vastaa palveluun tai palvelun avulla tallentamiensa tietojen, tiedostojen ja dokumenttien varmuuskopiointista ja niiden toimivuuden tarkistamisesta.

Toimittaja ei vastaa tietojen, tiedostojen tai dokumenttien tuhoutumisen, katoamisen tai muuttumisen aiheuttamista vahingoista eikä niiden uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

9.4 Asiakas ja välitystiedot

9.4.1 Välitystietoja koskeva lainsäädäntö

Liittyen viestinnän yhteydessä syntyneisiin välitystietoihin ja muihin vastaaviin tietoihin, asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että toimittajan toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen sääntelee tietoyhteiskuntakaari (2014/917).

9.4.2 Asiakasrekisteritietojen hyödyntäminen

Toimittaja voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa voimassa olevassa asiakasrekisteriselosteessa kuvatulla tavalla.

9.5 Palveluissa käytettyjen ohjelmistojen ja laitteistojen tietoturva

Toimittaja huolehtii siitä, että sen toimittamissa palveluissa, palveluympäristöissä ja laitteistoissa käytetään ohjelmistojen tuoreita ja turvallisina pidettyjä versioita.

Tietoturvaavaoittuvuuksia korjaavat ohjelmistopäivitykset asennetaan palveluympäristöön toimittajan parhaaksi näkemällä aikataululla, huomioiden viranomaisten ja ohjelmistotoimittajan suositukset. Päivityksiä tehtäessä suoritetaan aina kokonaisriskiarvio siitä, onko tarpeellista saada päivitys välittömästi käyttöön, vai pitääkö päivitystä testata tuotannon ulkopuolella sen mahdollisesti aiheuttamien muiden riskien tai haittojen toteamiseksi.

Toimittaja vastaa vain itse kehittämiensä ohjelmistojen tietoturvasta kokonaisvaltaisesti. Muiden ohjelmistojen tai laitteistojen tietoturvapäivitysten laatisemista toimittaja ei vastaa muilta osin kuin raportoimalla itse havaitsemansa ohjelmistovirheet ohjelmistojen tai laitteistojen kehittäjille.

Toimittaja ei vastaa sellaisten tietoturvaavaoittuvuuksien ja -riskien (esim. 0-day haavoittuvuudet, joille ei ole tunnettua korjausta, alalla yleisesti käytettyjen laitteistojen valmistajan tai kehittäjän suunnittelu-/tuotantovirhe tai viranomaisten vaatima pääsy järjestelmään) aiheuttamista kustannuksista tai vahingoista, joita se ei ole voinut kohtuullisilla toimilla ehkäistä (mm. saatavilla olevien ohjelmistopäivitysten asentaminen tai muiden riskiä vähentävien toimien suorittaminen).

10 Vahingonkorvausvastuu

10.1 Sopijapuolten vahingonkorvausvastuu

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle sopijapuolelle toiminnallaan tai sopimuksen rikkomuksella aiheuttamansa välittömät vahingot tässä kohdassa 10 mainituin rajoituksin. Sopijapuoli ei vastaa sopimuksen perusteella miltään osin toiselle sopijapuolelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten liikevoiton, liikevaihdon tai tuotannon vähenemisestä tai muusta saamatta jääneestä tai menetetyistä tuotosta tai hyödystä.

10.2 Vastuunrajoitusten soveltaminen

Tässä kohdassa 10 mainittuja vastuunrajoituksia ei kuitenkaan sovelleta sopijapuolen tahallisiin tekoihin tai törkeään huolimattomuuteen, kohtaan 6 (immateriaalioikeudet) eikä kohtaan 7 (luottamuksellisuus).

10.3 Vastuunrajaus välittömissä vahingoissa

Toimittajan vastuu asiakkaalle aiheutuneista välittömistä vahingoista rajoittuu lisäksi seuraavasti:

10.3.1 Palvelun virhe

Palvelun virheestä johtuva toimittajan vastuu rajoittuu ensisijaisesti virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettun palvelun uudelleen suorittamiseen.

Jos palvelun virheen korjaaminen tai palvelun uudelleen suorittaminen ei ole mahdollista tai toimittajan arvion mukaan liiketaloudellisesti järkevää, on toimittaja velvollinen korvaamaan asiakkaalle toimittajan tuottamuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot seuraavin rajoituksin:

- Jos kyseessä on jatkuva palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on virheellisen tai viivästyneen jatkuvan palvelun tai sen kyseisen osan laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella (3)

- Kertaluontoisten toimitusten tai muiden kuin jatkuvien palveluiden osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on viistoista (15%) sen palvelun tai sen osan arvonlisäverottomasta hinnasta, jonka toimittamisessa virhe tai viivästys on tapahtunut.

10.3.2 Erikseen sovitus viivästysakot ja palvelutasosanktiot

Jos toimittajalla on velvollisuus suorittaa erityistä kirjallisesti sovittua viivästysakkoa, palvelutasosanktiota tai muuta hyvitystä, toimittajalla on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää kyseisen viivästysakon, palvelutasosanktion tai muun hyvityksen määrän, kuitenkin enintään tässä kohdassa 10 sovittujen vastuunrajoitusten mukaisesti.

10.3.3 Korvauksen saaja

Jos toimittaja on maksanut korvausta palvelun loppukäyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä. Asiakas voi periä korvauksen toimittajalta vain silloin ja siltä osin, kuin toimittaja ei ole maksanut palvelun loppukäyttäjälle korvausta samasta virheestä tai viivästyksestä, ja/tai kolmannelle aiheutunut vahinko on aiheutunut välittömästi toimittajan sopimuksen tai asiakkaan ohjeistuksen vastaisesta asiakkaan henkilötietojen käsittelystä ja asiakkaan kolmannelle taholle maksama korvaus on suureudeltaan kohtuullinen ja perusteltu.

10.4 Vakiokorvaus

Vakiokorvausta tietoyhteiskuntakaaren (2014/917) 118-123 mukaisesti ei sovelleta.

10.5 Vastuu asiakkaan tiedoista ja tiedostoista

Toimittaja ei vastaa asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta, muuttumisesta, viivästyisestä tai tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

10.6 Asiakkaan vastuulla olevat asiat ja toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuoliset seikat

Toimittaja ei myöskään ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista, kuten:

- Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä.
- Aineistosta, jotka asiakas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen
- Palvelun tai ohjelmiston luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön virityksestä

- Kolmannen osapuolen valmistaman tai tuottaman palvelun tai ohjelmiston käyttöoikeus-, lisenssi tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista.
- Julkisen internetverkon tietoturva, tai muista toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä.
- Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevien alalla yleisesti käytettyjen ohjelmistojen tai laitteistojen suunnittelu- ja valmistusvirheiden aiheuttamat kulut tai vahingot.

10.7 Korvausvaatimus

Sopijapuolen on vaadittava vahingonkorvausta toiselta sopijapuolelta kirjallisesti kuukauden kuluessa siitä, kun sopijapuoli havaitsi tai sen olisi pitänyt havaita vahingonkorvausvaatimuksen perusteena oleva virhe tai tapahtuma.

11 Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen

11.1 Sopimuksen voimassaolo

Palvelukohtaisista voimassaolo- ja irtisanomisehdoista sovitaan sopimuksessa. Ellei toisin kirjallisesti sovita, määräaikainen sopimus jatkuu sovittuun määräajan jälkeen toistaiseksi voimassaolevana, ellei sitä kirjallisesti irtisanota viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen määräajan päättymistä. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy irtisanomishetkeä seuraavan kalenterikuukauden loppuun.

11.2 Palvelun keskeyttäminen

Toimittaja voi keskeyttää toimituksen tai palvelun käyttämisen kokonaan osittain seuraavista syistä:

- Sopimukseen perustuvia toimittajan tai muun teleyrityksen maksuja on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta.
- Vaadittua vakuutta ei ole annettu.
- Asiakas on haettu selvitystilaan, konkurssiin tai asiakas on muutoin todettu maksukyvyttömäksi.
- Toimivaltaisen viranomaisen tai tuomioistuimen päätöksen perusteella
- Asiakas ei noudata sopimusehtoja.

11.3 Asiakkaan irtisanomisoikeus

11.3.1 Asiakkaan välitön irtisanomisoikeus

Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään välittömästi, jos jokin seuraavista ehdoista toteutuu:

- Jos palvelu olennaisesti poikkeaa sovitusta eikä toimittaja ole asiakkaan asettaman kohtuullisen ajan, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30)

Palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille

päivän, kuluessa asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta korjaa palvelua tai uusi sen toimitusta.

- Jos palvelun toimitus kohtuuttomasti viivästyy yksin toimittajan tuottamuksesta johtuvasta syystä eikä tapahdu asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, lisäajankaan kuluessa
- Jos toimittaja asettuu konkurssiin tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn tai muutoin on selvää ettei toimittaja pysty suoriutumaan sopimuksen mukaisista taloudellisista velvoitteistaan.

11.4 Irtisanomisoikeuden laajuus

Irtisanomisoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästyntä osaa. Lisäksi asiakkaan irtisanomisoikeus edellyttää, että kyseisellä palvelun virheellä tai viivästyksellä on asiakkaalle olennainen merkitys ja että toimittajan olisi pitänyt se käsittää. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Toimittajalla on vastaava irtisanomisoikeus sellaisten muiden palvelujen osalta, joiden toimittaminen on olennaisesti sidoksissa asiakkaan irtisanomaan palveluun.

11.5 Toimittajan irtisanomisoikeus

11.5.1 Toimittajan välitön irtisanomisoikeus

Toimittaja voi irtisanoa sopimuksen päättymään välittömästi joko kokonaan tai osittain jos jokin seuraavista ehdoista toteutuu:

- Jos palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytettyä yli kuukauden ajan
- Jos asiakkaan maksu on myöhässä tai asiakas ei ole antanut vaadittua vakuutta toimittajan toimittamasta kirjallisesta maksuhuomautuksesta huolimatta yli kolmekymmentä (30) päivää alkuperäisestä eräpäivästä. Sopimuksen päättämismahdollisuudesta ilmoitetaan asiakkaalle maksuhuomautuksessa tai muutoin kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen sopimuksen päättämistä.
- Jos palvelun toimittamiseen on ylivoimainen este
- Jos asiakas on asetettu konkurssiin tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn, tai muutoin on selvää, ettei asiakas pysty suoriutumaan sopimuksen mukaisista velvoitteistaan
- Asiakas on muutoin olennaisesti rikkonut sopimuksen mukaisia velvoitteitaan eikä ole korjannut virhettään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa saatuaan sitä koskevan kirjallisen huomautuksen.

11.5.2 Asiakkaan maksuvelvoite

Toimittajan kohdassa 11.5.1 mainituista syistä tekemä irtisanominen ei lakkauta asiakkaan velvollisuutta maksaa sopimuksen mukaiset maksut sopimuskauden loppuun asti,

ellei sopimuksen päätyminen ole aiheuttanut ylivoimaista estettä.

11.6 Toimenpiteet palvelun päättyessä

11.6.1 Määräaikaisen sopimuksen ennaaikainen päättäminen

Sopijapuolet toteavat, että sopimuksen palveluista ja niiden hinnoittelusta sovitaan kokonaisuutena. Jos asiakas ennaaikaisesti päättää määräaikaisen sopimuksen, muusta kuin toimittajasta johtuvista kohdan 11.3.1 tarkoittamista irtisanomisen mahdollistavista syistä tai sopimuksessa erikseen sovitusta syistä, tai muutoin päättää sovitun palvelu- ja hinnoittelukokonaisuuden, asiakas on velvollinen maksamaan toimittajalle päättämishetken mukaiset kiinteät kuukausimaksut määräaikaisen sopimuksen jäljellä olevilta kuukausilta. Lisäksi asiakas maksaa toimittajalle sovitun palvelu- ja hinnoittelukokonaisuuden ennaaikaisen päättämisen johdosta asiakkaan kyseisten palvelujen (6) kuukauden kokonaislaskutusta (päättämistä edeltävältä ajanjaksolta) vastaavan rahamäärän. Sopijapuolet neuvottelevat jäljelle jäävien sopimusten ja palvelujen osalta uudet hinnat.

11.6.2 Asiakkaan aineisto

Asiakas kopioi tai tulostaa jatkuvan palvelun osana tai kohteena olevista järjestelmistä niihin tallentamansa tiedot tarvitsemassaan laajuudessa ennen jatkuvan palvelun sopimuskauden päättymistä. Sopimuskauden päätyttyä toimittaja voi poistaa järjestelmistä asiakkaan tallentamat tiedot eikä toimittajalla ole sen jälkeen velvollisuutta palauttaa asiakkaan tallentamia tietoja.

Toimittaja poistaa sopimuskauden päätyttyä asiakkaan palveluihin tallentaman tiedon kulloinkin voimassa olevan sisäisen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti.

11.6.3 Toimittajan laitteistojen palauttaminen

Palvelun päättyessä asiakas palauttaa käytössään olleet toimittajan tai kolmannen osapuolen omistamat laitteet ja muun omaisuuden sellaisessa kunnossa kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat (normaali kuluminen huomioon ottaen). Toimittaja huolehtii tarvittavasta laitteiden irtiasennuksesta pakkaamisesta ja kuljetuksesta asiakkaan kustannuksella, ellei toisin sovita.

11.6.4 Toimittajan aineisto

Asiakas tuhoaa tai toimittajan pyynnöstä palauttaa kaikki käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistokopiot, tunnukset ja muut aineistot sekä poistaa tai muutoin tekee käyttökelvottomiksi asiakkaan laitteisiin asennetut ohjelmistot ja käyttöliittymät.

11.6.5 Käyttöönotto- ja ennakkomaksut

Palvelun päättyessä toimittaja ei palauta asiakkaalle jatkuvan palvelun etukäteen maksettuja kuukausimaksuja eikä jatkuvan palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja.

11.6.6 Henkilötietojen käsittely sopimuksen päättyessä

Toimittaja voi poistaa asiakkaan henkilötiedot kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua sopimuksen voimassaolon päättymisestä. Toimittajalla on oikeus säilyttää lain tai viranomaisten määräysten edellyttämät kopiot.

12 Ylivoimainen este / Force Majeure

12.1.1 Vastuuvapaus ylivoimaisen esteen aiheuttamasta viivästyksestä tai vahingosta

Sopijapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, jonka on aiheutunut sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

12.1.2 Ylivoimainen este

Ylivoimaisena esteenä (force majeure) pidetään ellei toisin tapauskohtaisesti todisteta, esimerkiksi uutta sopijapuolta velvoittavaa lainsäädäntöä tai viranomaismääräystä, ulkopuolisen aiheuttamaan kaapeli tms. vahinkoa, sähköverkon ylijännitettä, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai sähköjakelun keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, kansainvälisiä pakotteita, energian tai muun olennaisen rakka-aineen toimituksen keskeytystä, tulipaloa, ukkosta, myrskyä, maanjäristystä, vesivahinkoa, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, sotaa, kapinaa, tai kansallista poikkeustilaa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä, tai muuta vaikutuksiltaan vastaavaa ja epätavallista sopijapuolesta riippumatonta syytä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, jos ei toisin todisteta, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

12.1.3 Ylivoimainen este alihankkijasta johtuen

Toimittajan alihankkijasta, toimittajasta tai lisenssiantajasta johtuva palvelun estyminen tulkitaan olevan toimittajalle ylivoimainen este, jos alihankinnan tai lisenssin kohteena olevaa palvelua ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia, lisätöitä tai olennaista ajanhukkaa hankkia muualta tai toteuttaa muulla tavoin.

12.1.4 Ilmoitusvelvollisuus

Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä ja esteen lakkaamisesta toiselle sopijapuolelle. Jos on käynyt selväksi että ylivoimainen este viivästyttää tai setää palvelun toimittamisen yli kolmen (3) kuukauden ajaksi, kumpi tahansa sopijapuoli voi purkaa sopimuksen sen estyneeltä osalta ilman, että kummallakaan sopijapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta purkamisen osalta.

13 Muut ehdot

13.1 Sopimusehtojen muuttaminen

Sopijapuolet sopivat sopimuksen muutoksista kirjallisesti ja todistettavasti. Toimittajalla on kuitenkin oikeus muuttaa sopimusehtoja lainsäädännön muutoksen tai viranomaismääräyksen perusteella tai olosuhteiden olennaisesti muututtua tällaisten muutosten johdosta. Sopimusmuutokseksi ei katsota sopimusehtojen sallimaa palvelun ja sen palvelukuvauksen muutosta tai kolmansien osapuolten antamien käyttöoikeuksien ehtojen muutoksia.

13.2 Sopimuksen siirtäminen

Asiakas ei voi siirtää sopimusta osaksikaan ilman toimittajan kirjallista suostumusta. Toimittaja voi siirtää sopimuksen tai osan siitä liiketoimintasiirron yhteydessä liiketoiminnan vastaanottavalle yhtiölle Suomessa. Toimittaja voi siirtää sopimukseen perustuvia saataviaan kolmannelle osapuolelle.

13.3 Alihankkijat

Toimittaja voi käyttää alihankkijoita vastaten niiden työstä kuten omastaan. Jollei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, asiakas voi saada pyynnöstä lisätietoa toimittajan kulloinkinkin käyttämistä alihankkijoista.

13.4 Vientirajoitukset

Asiakas noudattaa sekä Suomen, että palvelun, laitteen tai sovelluksen alkuperäismaan lakeja ja viranomaismääräyksiä, jotka koskevat palvelujen, ohjelmistojen, tuotteiden, teknisen tiedon ja muun aineiston vientiä Suomesta ulkomaille, sekä sitoutuu olemaan muutoinkin luovuttamatta niitä kolmannelle osapuolelle, jolle luovuttaminen luokkasi joko Suomen tai palvelun, laitteen tai sovelluksen alkuperämaan lakeja tai viranomaismääräyksiä. Asiakas noudattaa myös toimittajan tai sen kumppanin antamia vientirajoituksiin liittyviä määräyksiä ja ohjeita.

13.5 Asiakkaan laskutus- ja yhteystiedot

Toimittaja lähettää laskut, ilmoitukset ja muut viestit asiakkaan viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen kirjallisesti tai sähköisesti. Asiakkaan on ilmoitettava toimittajalle yhteystietojensa muutoksista viipymättä.

13.6 Tilaajavastuulain noudattaminen

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006, myöhemmin tilaajavastuulaki) velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa hoitavat lainmukaiset velvoitteensa. Toimittaja noudattaa osaltaan tilaajavastuulakia.

14 Sovellettava laki ja riitojen ratkaiseminen

14.1 Sovellettava laki

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia (poislukien lainvalintaa koskevat säännökset)

14.2 Riitojen ratkaiseminen

Sopimukseta aiheutuvat riidat, mikäli niitä ei saada ratkaistua neuvottelemalla, ratkaistaan Jyväskylän kärjäoikeudessa.

14.3 Saatavien oikeudellinen perintä

Toimittajalla on kuitenkin aina oikeus viedä saatavaansa koskeva asia Jyväskylän kärjäoikeuden tai asiakkaan kotipaikan alioikeuden ratkaistavaksi.

15 Yleisten sopimusehtojen voimassaolo

Nämä toimittajan yleiset sopimusehdot ovat voimassa 14.5.2018 alkaen toistaiseksi.