

ELISAN SAAS-PALVELUIDEN ERITYISEHDOT YRITYSASIAKKAILLE

1 Soveltamisala ja muut sopimusehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Elisa Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden (jäljempänä Elisa) yritysasiakkaille tietoverkon välityksellä toimittamiin "Software as a Service" ohjelmistopalveluihin, eli SaaS-palveluihin (jäljempänä palvelu), ellei palvelukohtaisesti kirjallisesti toisin sovita.

Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehdoissa oikeushenkilöä (yritys, yhteisö), joka hankkii Elisan palveluja loppukäyttäjänä, mukaan lukien luonnolliset henkilöt, jotka hankkivat palveluja pääasiallisesti muuhun kuin henkilökohtaiseen käyttöönsä.

Palveluiden sisältö, hinnat ja muut palvelukohtaiset erityisehdot määrittellään Elisan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa. Jos palvelusopimuksen ehdot poikkeavat näistä ehdoista, sovelletaan ensisijaisesti palvelusopimusasiakirjaa ja toissijaisesti sen liitteitä niiden numerojärjestyksessä. Ellei palvelukohtaisesti ole toisin kirjallisesti sovittu, ristiriitatilanteessa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä:

1. Palvelusopimus
2. Palvelukuvausliite
3. Hinnastoliite
4. Nämä SaaS-palveluiden erityisehdot
5. Kolmannen osapuolen laatimat käyttöoikeus-, lisenssi- ja palveluehdot

Jos palvelu tai ohjelmisto sisältää kolmannen osapuolen valmistamia tai tuottamia ohjelmistoja tai ohjelmistokomponentteja, asiakas sitoutuu hyväksymään ja noudattamaan näiden ehtojen lisäksi kyseisen toimittajan tai valmistajan käyttöoikeus-, lisenssi- ja palveluehtoja. Avoimeen lähdekoodiin (open source) sovelletaan ensisijaisesti kyseisen avoimen lähdekoodin ehtoja, ja valmisohjelmistoihin sovelletaan ensisijaisesti kyseisen valmisohjelmiston ehtoja, ellei palvelukohtaisesti kirjallisesti toisin sovita.

Painetuissa tai sähköisissä markkinointimateriaaleissa esitetyt tiedot eivät tule osaksi sopimusta, ellei toisin nimenomaisesti kirjallisesti sovita.

2 Sopimuksen syntyminen

Elisa ja asiakas tekevät palvelusta sopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimuksen katsotaan syntyneen kun jokin seuraavista tilanteista toteutuu: a) sopijapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen; b) tilausvahvistus on toimitettu; c) Elisa on muutoin todistettavasti hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun; kuitenkin aina viimeistään d) palvelun käyt-

tönoton yhteydessä. Sopimus voi syntyä myös asiakkaan hyväksyessä kokonaisuudessaan Elisan voimassa olevan tarjouksen.

3 Palvelu ja palvelun käyttäminen

Palvelu tarkoittaa ohjelmistosovellus palvelua, jota Elisa toimittaa verkon kautta. Ohjelmisto on asennettu Elisan, Elisan alihankkijan tai kolmannen osapuolen (esim. lisenssoija) palvelimelle. Palvelua käytetään internetin kautta tai muulla datayhteydellä.

Elisalla on oikeus tuottaa palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää lisenssoijia ja alihankkijoita. Elisalla on oikeus muuttaa palvelun tuottamisessa käyttämiänsä työmenetelmiä, laitteita, tietoliikenneyhteyksiä, ohjelmia tai muita palvelun tai palveluun kuuluvien järjestelmien osia ja vaihtaa käyttämiään lisenssoijia tai alihankkijoita.

Palvelusta riippuen Elisa myöntää asiakkaalle palveluun tai ohjelmistoon sopimusdokumenttien mukaisen käyttöoikeuden tai lisenssin sopimuksen voimassaoloajaksi. Käyttöoikeus ja lisenssi eivät ole yksinoikeudella, eivätkä ne ole siirrettävissä. Palvelua ja ohjelmistoa voi käyttää vain myyntimaassa, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

Elisa toimittaa asiakkaalle palvelun käyttöohjeet. Koulutus ei sisälly palveluun, ellei siitä ole erikseen sovittu.

Palvelu voi sisältää laitteita kuten matkapuhelimia tai tietokoneita, jos niin on palvelukuvauksessa kuvattu ja osapuolien välillä sovittu. Palvelu ei sisällä tietoliikenteen datayhteyksiä, liittymiä tai kapasiteettia, eikä muita laitteita, muita ohjelmistoja tai turva- ja suojausjärjestelmiä (jäljempänä palvelun käyttämisen edellytykset), jotka asiakkaan on hankittava erikseen omalla kustannuksellaan. Asiakas on vastuussa näistä palvelun käyttämisen edellytyksistä, mukaan lukien konfiguraatiot ja asetukset, ja niiden vaikutuksesta palveluun.

Asiakas ja Elisa voivat sopia, että Elisa toimittaa sekä SaaS-palveluja että muita palveluja ja/tai tuotteita. Näistä muista toimituksen osista sovitaan erikseen.

Palvelun käyttö saattaa edellyttää käyttöliittymän tai ohjelmiston asentamista asiakkaan laitteeseen. Käyttöliittymä tai ohjelmisto mahdollistaa palvelun käyttämisen asiakkaan laitteelta.

Asiakas saa käyttää palvelua vain omassa toiminnassaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä tai jaella palvelua, käyttää sitä kaupalliseen tarkoitukseen, käyttää sitä osa-aikaomisteisesti tai palvelukeskuksen perustana, operoida internetsivuja tai muutoin käyttää palvelua tulontuottamiseksi.



Asiakas saa luovuttaa palvelun käyttöön vain nimetyille käyttäjille. Mikäli asiakas on luovuttanut palvelun nime-tylle käyttäjälle tai kolmannelle, vastaa asiakas Elisalle palveluihin tai niiden käyttöön liittyvistä vaatimuksista.

Palvelua, palvelun API:ja (Application Programming Interface) ja ohjelmistoja ei saa purkaa, uudelleen koota tai vastaavalla tavalla selvittää. Asiakas ei saa kehittää, muuttaa tai muokata palvelua ja ohjelmistoa. Ohjelmis-toa ei saa kopioida.

Palvelua käyttäessään asiakkaan on noudatettava so-veltuvia lakeja ja säädöksiä.

Sopijapuolet voivat sopia palvelun käytöstä myös siinä tapauksessa, että asiakas itse hankkii tarvittavat ohjel-mistolisenssit. Asiakas antaa Elisalle oikeuden varmistaa lisenssinantajalta, että asiakkaalla on tarvittavat lisenssit ja lisenssien voimassaoloajat. Jos lisenssien voimassaolo päättyy ennen palvelua koskevan sopi-muksen päättymistä, Elisalla on oikeus muuttaa palvelun hintaa vastaamaan lisenssit sisältävää palvelua tai har-kintansa mukaan lopettaa palvelun tuottaminen. Elisa ei vastaa puuttuvien käyttöoikeuksien ja lisenssien aiheut-tamista katkoista palveluun.

Palvelun ja internetsivujen käyttö tapahtuu asiakkaan vastuulla. Elisa ei ole vastuussa palvelun tai internetsi- vujen kautta saadusta kolmannen osapuolen tuottamas- ta informaatiosta, materiaalista, tuotteista tai muista palveluista.

Elisa ei takaa, että:

- a) palvelu sopii tiettyyn tarkoitukseen tai täyttää asiak-kaan vaatimukset;
- b) palvelu on keskeytyksetön, oikea-aikainen, virheetön tai haittaohjelmista vapaa;
- c) palvelu ei loukkaa kenenkään oikeuksia; ja
- d) palvelua voidaan käyttää ns. korkean riskin toimin- noissa, joissa on riski kuoleman tapauksesta, henkilöva- hingosta tai vahingosta omaisuudelle tai ympäristölle, eikä Elisa vastaa palvelun käytöstä ns. korkean riskin toiminnoissa.

4 Palvelun toimittaminen ja sen hyväksyminen

Elisan on aloitettava palvelun toimittaminen sovittuna toimituspäivänä tai sovitun ajan kuluessa. Jos toimitus- aikaa tai -päivää ei ole sovittu, Elisa toimittaa palvelun kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen allekirjoittami- sesta tai tilausvahvistuksesta. Palvelu on toimitettu, kun Elisa ilmoittaa palvelun olevan käytettävissä. Palvelu, joka sisältää laitteen, on toimitettu, kun Elisa on ilmoitta- nut palvelun olevan käytettävissä ja laite on asiakkaan noudettavissa ja tästä on ilmoitettu asiakkaalle.

Asiakkaan on annettava Elisalle riittävät ja oikeat tiedot toimitusta varten ja muutoinakin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava palvelun toimittamiseen. Asia-

kas vastaa Elisalle antamistaan tiedoista ja ohjeista sekä niiden päivittämisestä.

Jos palvelu sisältää mahdollisuuden tallentaa tietoa, Elisan vastuu tietojen tallessa pitämisestä alkaa siitä hetkestä, kun tiedot on onnistuneesti tallennettu osana palvelun käyttöön siirtymistä ja Elisa on ilmoittanut asi- akkaalle, että tallentaminen on onnistunut.

Jos toimitus viivästyy asiakkaasta tai kolmannelle osa- puolesta, mukaan lukien lisenssinantaja tai Elisan toimit- taja, johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kun- nes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

Asiakkaan on välittömästi toimituksen jälkeen tarkastet- tava palvelun ja siihen mahdollisesti liittyvien laitteiden toimivuus ja reklamoitava toimimattomuudesta tai muus- ta toimituksessa havaitusta virheestä ja puutteesta viivy- tyksestä. Jos asiakas ei ole ilmoittanut virheistä seitse- män (7) päivän kuluessa palvelun toimittamisesta tai on ottanut palvelun sen normaalin tarkoituksen mukaiseen käyttöön (tuotantokäyttö), katsotaan palvelu hyväksytyk- si. Palvelu katsotaan myös hyväksytyksi heti, kun se on osapuolten yhteisessä käyttöönottotestissä todettu toi- mivaksi. Sellaiset puutteellisuudet tai viat, jotka eivät olennaisesti haittaa laitteen tai palvelun käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta Elisa on velvollinen ilman aiheetonta viivytystä korjaa- maan ne.

Elisa ja asiakas voivat sopia palvelun koekäyttöajasta. Koekäyttöajalla Elisalla ei ole mitään velvoitteita eikä vahingonkorvausvastuuta. Asiakas ei ole velvollinen maksamaan palvelumaksua koekäyttöajalta, mutta asi- akkaan on muutoin noudatettava sopimusta ja näitä ehtoja.

5 Palvelun saatavuus, tuki ja ylläpito

Palvelu, ohjelmistot ja käyttöoikeus ohjelmistoihin toimi- tetaan "sellaisinaan" ja "sellaisina kuin ne ovat saatavil- la". Palvelun käyttö pyritään tarjoamaan jatkuvasti peri- aatteen 24/7 mukaisesti pois lukien tilapäiset palvelukat- kokset, jotka voivat johtua palvelun ylläpito-, päivitys- tai korjaustoimenpiteistä taikka palvelun saatavuuden, suorituskyvyn, palautettavuuden, tietoturvan tai hallitta- vuuden varmistamiseksi tai palauttamiseksi tehdyistä toimenpiteistä tai muista vastaavista katkoksisista. Elisalla ei ole korvausvelvollisuutta katkoksisista. Elisa ilmoittaa asiakkaalle katkoksisista, jos se on kohtuudella mahdolli- sta.

Elisa vastaa siitä, että palvelu toimii olennaisesti palve- lukuvauksen ja viimeisimmän loppukäyttäjädokumentaa- tion mukaisesti. Elisalla ei ole tätä vastuuta, mikäli pal- velu ei toimi johtuen tapaturmasta, väärinkäytöksestä tai luvattomista muutoksista.



Palveluun sisältyvät asiakkaan käytettävissä olevat laitteet vaihdetaan ja korjataan niiden normaali kulumisen huomioon ottaen. Asiakas ei saa ylläpitää, muuttaa tai muokata laitteita tai niihin liittyviä ohjelmistoja ilman Elisän suostumusta.

Elisa ylläpitää palvelun käyttökunnossa ja antaa asiakastukea näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole muuta sovittu. Ellei muuta ole ilmoitettu, käyttötuki (help desk) on avoinna klo 8-16.

Elisalla on oikeus priorisoida, mitata ja muokata tietoliikennettä muun muassa palveluiden toteuttamiseksi, ruuhkatilanteiden hallitsemiseksi sekä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen, mikä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Elisa saa tehdä palveluihinsa niiden käyttöön vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Vikailmoituksia otetaan vastaan ympäri vuorokauden. Virhetilanteessa Elisa oman harkintansa mukaan joko korjaa palvelun, toimittaa palvelun uudelleen tai toimittaa korvaava palvelun. Ellei muuta ole sovittu, Elisa aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla oleva, kolmannelta osapuolelta johtuva tai muu Elisasta riippumaton syy. Jos Elisa ei saa korjattua tai uudelleentoimitettua tai korvattua palvelua kohtuullisessa ajassa, Elisa palauttaa asiakkaalle palvelumaksun siltä osin kuin palvelu ei ollut asiakkaan saatavilla johtuen Elisasta. Asiakkaalla ei ole oikeutta muihin korvauksiin. Elisa päättää korjaamisen, uudelleentoimitamisen tai korvaamisen tavan, mutta se saattaa edellyttää toimenpiteitä myös asiakkaalta.

Vika katsotaan hyväksytyksi korjatuksi, kun palvelu osapuolten yhteisessä testissä toimii tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään yhden vuorokauden kuluttua siitä, kun Elisa ilmoitti sen toimivan.

Elisalla ei ole velvollisuutta korjata kolmannen osapuolen tuottamissa ohjelmistoissa olevia virheitä. Elisalla ei myöskään ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan, muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta palvelun tai laitteiden käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisesta tai palvelun ja sopimuksen piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määräyksistä, yhteyksistä tai muista palvelun käyttämisen edellytyksistä.

Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Elisän huolto- tai ylläpitovastuun piiriin, Elisalla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen maksu, tai jos kyse on Elisän alihankkijan suorittamasta

työstä, alihankkijan veloittama maksu. Elisa voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitotyöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

6 Varmuuskopiointi

Asiakas vastaa palveluun tai palvelun avulla tallentamansa tietojen, tiedostojen ja dokumenttien varmuuskopiointista ja niiden toimivuuden tarkastamisesta, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Elisa ei vastaa tietojen, tiedostojen tai dokumenttien tuhoutumisen, katoamisen tai muuttumisen aiheuttamista vahingoista eikä niiden uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

7 Versiot ja muutokset palveluun

Palvelu tukee rajoitettua määrää käyttöjärjestelmiä ja vaatii tiettyjä apuohjelmistoja mukaan lukien asiakasohjelmistot ja laitteet. Tuetut laitteiden ja ohjelmistojen yhdistelmät saattavat muuttua sopimuksen aikana. Elisa ylläpitää listaa tuetuista versioista ja vaadituista komponenteista ja informoi näistä asiakasta.

Elisalla ei ole velvollisuutta toimittaa palvelua, jos asiakas käyttää sellaista ohjelmistoa, ohjelmistoversiota, laitetta tai muita asiakkaan hankittavaksi kuuluvia palvelun käyttämisen edellytyksiä, jotka eivät ole soveltuvia palveluun, tai ylläpitää tai tukea palvelua ympäristössä, joka eroaa Elisän muiden asiakkaiden palveluympäristöstä.

Asiakkaan on sallittava automaattiset päivitykset. Mikäli palvelun päivitys sitä vaatii, asiakkaan on tehtävä versio- tai muutos tai muu ylläpitotoimi yhdessä Elisän kanssa. Jos Elisa tekee sellaisia muutoksia, jotka normaalisti kuuluvat asiakkaan tehtäviksi, Elisa laskuttaa asiakasta näistä toimista kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaan.

Elisalla on oikeus muuttaa palveluapakottavan lainsäädännön tai viranomaismääräyksen vuoksi, tai jos muutos johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen muutoksista.

Elisalla on oikeus muuttaa palveluiden teknistä toteutusta ja toiminnallisuutta siten, että palvelun taso ei kokonaisuutena alene. Elisän palvelukuvauksiin tekemää muutosta ei pidetä sopimusehtojen muutoksena eikä se oikeuta asiakasta irtisanomaan sopimusta.

Elisalla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen, jos siihen on perusteltu syy ja jos palvelun kokonaistaso ei olennaisesti heikkene. Elisalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen palvelun lopettamista.



Jos palveluympäristön muutos edellyttää asiakkaan tietojen siirtämistä uuteen ohjelmisto- tai laiteympäristöön, Elisa ilmoittaa asiakkaalle muutoksesta kaksi (2) kuukautta etukäteen. Muutoin Elisa ilmoittaa muutoksista, jos muutos vaikuttaa palveluun ja kun ilmoittaminen on kohtuudella mahdollista. Elisa ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista tällaisissa tapauksissa.

8 Palvelun väärinkäyttäminen

Asiakkaan ja käyttäjän on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä palvelulle tai muille käyttäjille. Asiakas ei saa lähettää lain tai viranomaisohjeiden vastaisia massapostituksia tai käyttää palvelua puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Asiakas ei myöskään saa käyttää palvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille, kolmansille tai Elisan tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja palveluun tai palvelun avulla tallennetusta sisällöstä ja aineistosta. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet ja asiakkaan toimittama ja asiakkaan palvelun kautta toimitettu sisältö ja aineisto eivät aiheuta häiriötä palvelulle tai palvelun saatavuudelle, viestintäverkolle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia.

Jos Elisa, viranomainen tai kolmas osapuoli väittää, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista sisältöä tai aineistoa toisille käyttäjille tai vastaavasti Elisan tai kolmannen osapuolen palvelimille, Elisalla on oikeus asiakasta kuulematta poistaa tällainen loukkaava sisältö tai aineisto tai estää palvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. Asiakas vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn sisällön ja aineiston katoamisesta, muuttumisesta tai viivästymisestä sekä sisälltön ja aineistoon liittyvistä vaatimuksista ja riidoista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

9 Palvelun keskeyttäminen

Elisalla on oikeus keskeyttää toimitus tai palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:

- Keskeyttäminen on tarpeen palvelun tai sen osan korjauksesta, päivittämisestä, ylläpitoa tai kunnossapitoa varten taikka palvelun tietoturvallisuuden, käytettävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin. Elisa ilmoittaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, mikäli se on kohtuudella mahdollista;
- Palvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta palvelun käyttämisestä edellytyksestä on aiheutunut tai aiheutuu haittaa tai häiriötä palvelulle tai palvelun muille käyttäjille;
- Vaadittua vakuutusta ei ole annettu;

- Sopimukseen perustuvia maksuja on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta;
- Elisalla on perusteltu syy epäillä, että palvelua on käytetty lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- Asiakas välittää palvelun kautta ei toivottua aineistoa (esim. roskaposti);
- Asiakasta on haettu selvitystilaan tai konkurssiin tai asiakas on muutoin todettu maksukyvyttömäksi;
- toimivaltaisen viranomaisen tai tuomioistuimen päätöksen perusteella; tai
- Asiakas ei noudata sopimusehtoja.

Lisäksi Elisalla on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen palvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.

Palvelun käytön keskeyttäminen ei lakkautta käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. Elisa voi periä käytön uudelleen avaamisesta kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisen maksun, jos keskeyttäminen johtuu asiakkaasta.

10 Maksut

Asiakas maksaa Elisalle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut. Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (ALV 0 %) ja kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero lisätään hintoihin laskettaessa. Asiakas on velvollinen maksamaan arvonlisäveron ja muut mahdolliset julkisoikeudelliset maksut.

Sopimuksen ollessa voimassa sopijapuolet voivat sopia palvelun kapasiteetin nostamisesta ja tähän perustuvista uusista hinnoista. Hintoja ei alenneta, ellei niin erikseen sovita.

Elisalla on aina oikeus muuttaa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen palvelun hintaa ilmoittamalla muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa. Elisalla on oikeus muuttaa myös määräaikaisten sopimusten palvelujen hintoja alla tarkoitettuja muutoksia vastaavasti, jos: a) palveluun liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisen määräämissä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia; tai b) Elisan toimittamaan palveluun sisältyy kolmannen osapuolen Elisan alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanina tuottamia palveluja, kuten lisensoituja palveluja, ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan. Lisäksi Elisalla on aina oikeus muuttaa hintojaan, a) lainsäädännön muutoksen tai viranomaispäätöksen perusteella, tai b) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Jos hinnat nousevat tai muutokset ovat muutoin asiakkaalle vahingollisia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättämään muutoksen



voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti Elisalle viimeistään neljatoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muuttuneet hinnat tulevat voimaan Elisän ilmoittamana ajankohtana.

Jos Elisa on asiakkaan vaatimuksesta tehnyt ylitöitä tai erityisjärjestelyä vaatineita töitä, Elisalla on oikeus laskea näistä aiheutuneet lisäkustannukset. Muut sopimukseen kuulumattomat palvelut ja työt veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukaisesti, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu.

11 Laskutus ja maksuehdot

Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä. Koekäyttötilanteissa maksuvelvollisuus alkaa koekäyttöjakson päättymistä seuraavasta päivästä, jos sopimus jatkuu. Maksuvelvollisuus päättyy, kun sopimuksen irtisanomisaika tai määräaika päättyy.

Elisa laskuttaa maksut Elisän määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Viivästyskorko on korkolain mukainen. Huomautukset laskusta on tehtävä ja riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä. Maksu-kehottuksesta peritään hinnaston mukainen maksu.

Asiakas vastaa maksuista, vaikka palvelua olisi käyttänyt joku muu kuin asiakas itse. Vastuuta ei vähennä se, että asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi käyttäjän osoitteen. Elisalla on oikeus ilmoittaa tällaiselle käyttäjälle asiakkaan sopimusrikkomuksesta.

Elisalla on oikeus sopimusta solmittaessa tai milloin tahansa myöhemmin vaatia ennakkomaksu tai vakuus, jos tämän vaatiminen luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi. Elisa ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Elisalla on oikeus periä eräännytyn saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

12 Salassapito

Asiakas sitoutuu pitämään ehdottoman luottamuksellisesti kaikki Elisalta saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi tai jotka on ymmärrettävä sellaisiksi. Asiakas saa käyttää aineistoja ja tietoja vain sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin, eikä asiakkaalla ole oikeutta ilman Elisän kirjallista suostumusta niiden hyödyntämiseen kuin välittömästi sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä. Asiakkaalla on oikeus luovuttaa aineistoja ja tietoja vain sellaisille työntekijöilleen, joiden on välttämätöntä saada kyseiset tiedot palvelun hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisessa tarkoituksessa. Asiakas vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat työntekijät ja mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä kerrottuihin salassapitosääntönsä.

Sopimuksen päättyessä asiakkaan on välittömästi lopetettava Elisalta saamansa aineiston ja tietojen käyttäminen ja hävitettävä tai Elisän pyynnöstä palautettava kyseinen aineisto luotettavalla tavalla kaikkine kopioineen. Salassapitovelvollisuus säilyy voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

13 Tietoturva ja tietosuoja

Sopijapuolet sitoutuvat kumpikin omalta osaltaan huolehtimaan ja vastaamaan tietoturvasuudesta, yksityisyyden suojasta henkilötietoja käsitellessä ja noudattamaan lainsäädäntöä. Sopijapuolten välisestä tietoturvaan ja -suojaan liittyvästä vastuunjaosta sovitaan tarvittaessa täsmällisemmin palvelusopimuksessa.

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

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

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

Asiakas sitoutuu huolehtimaan ja vastaa riittävästä tietoverkkojensa, laitteiden, ohjelmistojen ja muiden asiakkaan hankittavaksi kuuluvien palvelun käyttämisen edellytysten suojauksesta. Tämä sisältää muun muassa velvollisuuden käyttää ja ylläpitää riittävän tehokkaita viruksen torjuntaohjelmia ja muita suojauskeinoja.

Tietyt palvelut saattavat mahdollistaa sen, että asiakas voi kerätä ja tallentaa henkilötietoja. Asiakas esimerkiksi saattaa voida nauhoittaa kokouksia. Ennen kuin asiakkaalla on oikeus käyttää kyseistä palvelun ominaisuutta, asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat suostumukset. Asiakkaan on myös noudatettava soveltuva lainsäädäntöä.



Liittyen teletoiminnan välitystietoihin ja muihin vastaaviin tietoihin, asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Elisan toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen tai raportointiin asiakkaalle sääntelee Tietoyhteiskuntakaari (7.11.2014/917). Sopijapuolet sitoutuvat noudattamaan kyseistä lakia ja sen kulloinkin voimassa olevia säännöksiä. Asiakkaan suhteen tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että asiakas sitoutuu käsittelemään Elisalta saamiaan raportteja tai muita tietoja palveluiden käytöstä vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka on lain nojalla sallittua teleyrityksen yhteisötilaajalle.

Jos asiakas luovuttaa henkilötietoja Elisalle, asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot Elisalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

14 Henkilötietojen käsittely ja luovuttaminen

Asiakas ymmärtää, että tilatessaan palveluita, joissa Elisa on rekisterinpitäjänä (kuten julkista viestintäverkkoa hyödyntävät viestintäpalvelut) sekä tilatessaan palveluita, joiden tarjoaminen edellyttää asiakkaan kontaktihenkilöiden ja palvelun käyttäjien yhteystietojen luovuttamista Elisalle, se luovuttaa omasta henkilörekisteristään henkilötietoja Elisalle, ja Elisasta tulee tällaisten henkilötietojen osalta rekisterinpitäjä ("Elisan henkilötiedot"). Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot Elisalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen sekä työntekijöidensä ja muiden rekisteröityjen henkilötietolain mukaisesta informoinnista. Elisa noudattaa rekisterinpitäjänä näiden henkilötietojen käsittelyn osalta kulloinkin voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä (erityisesti Henkilötietolaki 1999/523 ja Tietoyhteiskuntakaari 2014/917). Mikäli Elisa siirtää näitä henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle huolehtii se, että kyseissä maassa Euroopan komission listan mukaisesti taataan riittävä tietosuojan taso tai vaihtoehtoisesti tekee henkilötietojen käsittelystä asianmukaisen EU:n komission hyväksymän mallilausekesopimuksen.

Palveluiden piirissä voidaan käsitellä myös tietoja, joiden osalta Asiakas katsotaan henkilötietolaissa tarkoitetuksi rekisterinpitäjäksi ja Elisa henkilötietolaissa tarkoitetuksi tietojenkäsittelypalveluiden tarjoajaksi (jäljempänä "Asiakkaan henkilötiedot"). Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi Elisan tarjoamat ulkoistuspalvelut. Palvelusopimus ja/tai sen liitteenä olevat palvelukuvaukset voivat sisältää tarkemmat kuvaukset osapuolten roolista Palvelusopimuksen alla tarjottujen palveluiden osalta. Elisa sitoutuu käsittelemään Asiakkaan henkilötietoja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti noudattaen sekä lain että tämän Sopimuksen asettamia vaatimuksia palvelua toimittaessaan. Elisa käsittelee tietoja kulloinkin soveltamiensa tietoturvaperiaatteiden mukaisesti. Elisa sitoutuu siihen, että Asiakkaan henkilötietoja ei käsitellä ilman Asiakkaan suostumusta EU/ETA-alueen ulkopuolella, pois lukien Euroopan komission ylläpitämän listan

mukaisessa riittävän tietosuojan maassa tai jos henkilötietojen käsittelystä on tehty asianmukainen EU:n mallilausekesopimus (ns. Data Transfer Agreement). Asiakas antaa suostumuksensa Palvelusopimuksen ja/tai palvelukuvausten mukaiseen käsittelyyn ja vastaa rekisteröityjen lainmukaisesta informoinnista ja tarvittavien suostumusten hankkimisesta.

15 Immateriaalioikeudet

15.1 Omistus- ja käyttöoikeudet

Elisa (tai kolmas osapuoli, jonka kanssa Elisa on tehnyt tarvittavat lisenssi- ja käyttöoikeussopimukset ja muut palvelun tai tuotteen toimittamiseen oikeuttavat sopimukset) omistaa kaikki palveluihin ja niihin liittyviin ohjelmistoihin, aineistoihin sekä palvelun suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin aineistoihin liittyvät immateriaalioikeudet, eikä niitä miltei osin siirretä asiakkaalle.

Asiakas saa palveluun sekä siihen liittyviin dokumentteihin ja aineistoihin käyttöoikeudet sopimuksen voimassaoloajaksi siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä palveluiden hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisesti asiakkaan sisäisessä käytössä.

Elisan asiakkaalle luovuttamia lisenssi- ja käyttöoikeuksia voi rajoittaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeudet ja Elisalle luovutettujen lisenssien ehdot, loppukäyttäjien käyttöoikeusehdot ja muut rajoitukset. Asiakas sitoutuu noudattamaan Elisan alihankkijoiden, toimittajien ja muiden kolmansien osapuolien lisenssi- ja käyttöoikeusehtoja ja olemaan loukkaamatta niiden immateriaalioikeuksia.

15.2 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

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

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

Jos edellä mainittu immateriaalioikeuden loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai Elisa arvioi loukkauksen todennäköi-



seksi, Elisalla on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan ja valintansa mukaan joko a) hankkia asiakkaalle oikeus jatkaa palvelun tai sen osan käyttämistä; b) vaihtaa toimituksen kohde sitä vastaavaan sopimuksen mukaiseen tuotteeseen tai palveluun; tai c) muuttaa palvelua siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu palvelu on edelleen sopimuksen mukainen. Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista Elisalle kohtuullisin ehdoin, asiakkaan on Elisän pyynnöstä lopetettava palvelun ja toimituksen kohteen käyttö ja palautettava se. Tässä tapauksessa Elisän on hyvitetävä asiakkaan palvelusta maksama hinta toteutunutta käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä. Elisalla on myös oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättymään välittömästi ja lopettaa palvelun tuottaminen.

Elisa ei kuitenkaan vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista tai väitteistä, jotka a) tekee sellainen taho, jolla on määräysvalta asiakkaaseen tai johon asiakkaalla on määräysvalta siten kuin kirjanpitolaissa määritellään; b) johtuvat palvelun käyttämisestä sopimuksen vastaiseen käyttötarkoitukseen, asiakkaan palveluun tai toimituksen kohteeseen tekemästä muutoksesta tai asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta; c) johtuvat toimituksen kohteen käyttämisestä yhdessä muun kuin Elisän toimittaman tai hyväksymän tuotteen tai palvelun kanssa tai vastoin Elisän antamia ohjeita; d) olisi voitu välttää käyttämällä julkistettua ja Elisän asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa toimituksen kohdetta vastaavaa sopimuksen mukaista tuotetta tai palvelua; tai e) koskevat muuta kuin Elisän tuottamaa palvelua, ohjelmistoa tai palvelun osaa.

Elisän vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 15.2 sovitтуun.

Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan Elisän käyttöön palvelun tuottamiseksi luovuttaman ohjelmiston tai muun aineiston käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat oikeudet ja korvattava Elisalle kaikki immateriaalioikeuksien loukkauksista aiheutuneet vahingot.

Asiakas ei saa poistaa, muokata tai peittää palvelussa olevia tekijänoikeus-, tavaramerkki- tai muita immateriaalioikeusmerkintöjä.

16 Tunnukset

Elisa luovuttaa tunnukset (esim. käyttäjätunnukset, salasana ja muut tekniset osoitteet ja tunnukset) asiakkaalle palvelun käyttämiseksi sopimuksen voimassaoloajaksi ja vain sovittua tarkoitusta varten. Asiakkaalla ei ole omistusoikeutta tunnuksiin ja sopimuksen päättyttyä myös asiakkaan tunnusten käyttöoikeus päättyy, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

Elisalla on oikeus muuttaa palveluihin liittyviä tunnuksia, jos viranomaisten määräykset, verkon rakenteelliset, palvelulliset tai tekniset syyt sitä edellyttävät. Elisa ilmoittaa muutoksista asiakkaalle kohtuullisessa ajassa ennen muutosta.

Elisa toimittaa tunnukset asiakkaalle kirjeitse, sähköpostitse tai tekstiviestillä asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen, sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon. Asiakkaan on ilmoitettava yhteystietojen muuttumisesta Elisalle viipymättä.

Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnuksia, salasanoja ja muita näihin verrattavia palvelun tunnuksia huolellisesti ja siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten saataville ja käytettäviksi. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Elisalle tunnusten paljastumisesta tai oletetusta paljastumisesta ulkopuolisille, tai jos palvelua on muutoin käytetty luvottomasti. Asiakas vastaa kaikesta tunnuksiensa avulla tapahtuneesta käytöstä.

17 Ylivoimainen este

Sopijapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka on aiheutunut sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuskohdehetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä (force majeure) pidetään, ellei toisin tapauskohtaisesti todisteta, esimerkiksi uutta sopijapuolta velvoittavaa lainsäädäntöä tai viranomaismääräystä, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli tms. vahinkoa, sähköverkon ylijännitettä, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai sähkönjakelun keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, tulipaloo, 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.

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

Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä ja esteen lakkaamisesta toiselle sopijapuolelle. Jos on käynyt selväksi, että ylivoimainen este viivästyttää tai estää palvelun toimittamisen yli kolmen (3) kuu-



kauden ajaksi, kummallakin sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus sen estyneeltä osalta ilman, että kummallakaan sopijapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta.

18 Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle sopijapuolelle aiheuttamansa välittömät vahingot kuitenkin huomioiden jäljempänä tässä kohdassa 18 esitettävät vastuunrajoitukset.

Sopijapuoli ei vastaa toiselle sopijapuolelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esimerkiksi liikevoiton, liikevaihdon tai tuotannon vähenemisestä tai muusta saamatta jääneestä tai menetetyistä tuotosta tai hyödystä.

Elisan vastuu asiakkaalle aiheutuneista välittömistä vahingoista rajoittuu seuraavasti:

- (i) Palvelun virheestä johtuva Elisan vastuu rajoittuu ensisijaisesti virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettua palvelun uudelleen suorittamiseen;
- (ii) Jos kohdan (i) mukainen virheen korjaaminen tai palvelun uudelleen suorittaminen ei ole mahdollista tai Elisan arvion mukaan liiketaloudellisesti järkevää, on Elisa velvollinen korvaamaan asiakkaalle Elisan tuotuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot alla esitettävien rajoituksien;
- (iii) Jos kyseessä on määräaikainen tai toistaiseksi voimassaoleva toistuvaismaksuina laskutettava jatkuva palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on virheellisen tai viivästyneen palvelun tai sen kyseisen osan laskennallinen arvonnäkökulman kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella (3);
- (iv) Kertaluontoisten toimitusten osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kaksikymmentä (20) prosenttia sen laitteen, tuotteen, palvelun tai sen osan arvonnäkökulmasta hinnasta, jonka toimittamisessa virhe tai viivästys on tapahtunut;
- (v) Jos Elisalla on velvollisuus suorittaa erityistä kirjallisesti sovittua viivästyssakkoa, palvelutasosanktiota tai muuta hyvitystä, Elisalla on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää kyseisen viivästyssakon, palvelutasosanktion tai muun hyvityksen määrän, kuitenkin enintään tässä kohdassa 18 sovittujen vastuunrajoitusten mukaisesti;
- (vi) Jos Elisa on maksanut korvausta palvelun loppukäyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä.

Tietoyhteiskuntakaaren (7.11.2014/917) 118 - 123 § ei sovelleta .

Asiakkaan on vaadittava vahingonkorvausta Elisalta kirjallisesti kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas havaitsi tai sen olisi pitänyt havaita korvauksen perusteena

oleva palvelun virhe sekä laitteiden ja muiden kertaluontoisten toimitusten osalta toimituksen tapahtumisesta.

Elisa 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. Elisa ei myöskään ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta mm. seuraavista asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista:

- asiakkaan vastuulle kuuluvista palvelun käytön edellytyksistä, kuten datayhteudet ja -kapasiteetti, laitteet, ohjelmistot tai tietoturvasuojaukset;
- asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä tai aineistoista, jotka asiakas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen;
- palvelun tai ohjelmistojen luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä;
- kolmansien osapuolien valmistamien tai tuottamien palvelujen ja ohjelmistojen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista;
- julkisen internetverkon tietoturvasta tai muista Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä; ja
- virheistä VoIP-palvelun osuudessa, vaikka VoIP olisi palvelun osa tai ominaisuus.

Asiakas vastaa palvelun, ohjelmiston tai niiden osien luvattomasta asentamisesta, käyttämisestä, kopioinnista, jäljentämisestä tai jakamisesta ja vastaa tästä Elisalle mahdollisesti aiheutuvista kuluista, kustannuksista ja vahingoista.

Tässä kohdassa 18 mainittuja vastuunrajoituksia ei kuitenkaan sovelleta sopijapuolen tahallisiin tekoihin tai törkeään huolimattomuuteen, eikä kohtiin 12 (salassapito) tai 15 (immateriaalioikeudet) liittyviin rikkomuksiin. Vastuunrajoitukset eivät myöskään koske vahinkoa, jonka asiakas on aiheuttanut a) palvelun tai toimituksen kohteen lain tai sopimuksen vastaisella luovutuksella, kopioinnilla tai käytöllä, tai b) rikkomalla vientirajoitusehdoja (kohta 20).

19 Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen

Palvelukohtaisista voimassaolo- ja irtisanomisehdoista sovitetaan palvelusopimuksessa. Ellei toisin kirjallisesti sovita, määräaikainen sopimus jatkuu sovitun määräajan jälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä kirjallisesti irtisanota viimeistään kolme (3) kuukautta ennen kunkin sopimuskauden päättymistä. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi: a) jos palvelu olennaisesti poikkeaa sovitus-



ta, eikä Elisa asiakkaan asettaman kohtuullisen ajan, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, kuluessa asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta korjaa palvelua tai uusi toimitusta; tai b) jos palvelun toimitus kohtuuttomasti viivästyy yksin Elisan tuottamuksesta johtuvasta syystä eikä tapahdu asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, lisäajan kuluessa. Irtisanomisoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästyntä osaa. Lisäksi asiakkaan irtisanomisoikeus edellyttää, että kyseisellä palvelun virheellä tai viivästyksellä on asiakkaalle olennainen merkitys ja että Elisan olisi pitänyt se käsittää. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Elisalla on oikeus irtisanoa sopimus päättyään välittömästi joko kokonaan tai osittain ja keskeyttää palvelun toimittaminen: a) jos palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytettyä yli kuukauden ajan; b) jos asiakkaan maksu on myöhässä Elisan toimittamasta kirjallisesta maksuhuomautuksesta huolimatta yli kolmekymmentä (30) päivää alkuperäisestä eräpäivästä. Sopimuksen päättämismahdollisuudesta on ilmoitettava asiakkaalle maksuhuomautuksessa tai muutoin kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen sopimuksen päättämistä; tai c) jos palvelun toimittamiseen on ylivoimainen este. Elisan alihankkijasta, toimittajasta tai lisenssiantajasta johtuva palvelun estyminen tulkitaan olevan Elisalle ylivoimainen este, jos alihankinnan tai lisenssin kohteena olevaa palvelua tai suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia, lisätyötä tai olennaista ajanhukkaa hankkia muualta tai toteuttaa muulla tavoin. Elisan yllä mainituista syistä tekemä irtisanominen ei lakkautta asiakkaan velvollisuutta maksaa maksut sopimuskauden loppuun asti, ellei sopimuksen päättyminen ole aiheutunut ylivoimaisesta esteestä.

Sopijapuolella on oikeus irtisanoa sopimus päättyään välittömästi, jos toinen sopijapuoli on: a) asetettu konkurssiin, yrityssaneeraukseen tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn, tai muutoin on selvää, ettei sopijapuoli pysty suoriutumaan sopimuksen mukaisista taloudellisista velvoitteistaan; b) olennaisesti rikkonut sopimuksen mukaisia velvoitteitaan eikä ole korjannut virheitään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa saatuaan siitä koskevan kirjallisen huomautuksen.

Asiakas huolehtii ja vastaa siitä, että asiakas kopioi tai tulostaa järjestelmistä niihin tallentamansa tiedot tarvitsemassaan laajuudessa ennen sopimuskauden päättämistä. Sopimuskauden päätyttyä Elisalla on oikeus poistaa järjestelmistä asiakkaan niihin tallentamat tiedot eikä Elisalla ole sen jälkeen velvollisuutta palauttaa asiakkaan järjestelmiin tallentamia tietoja.

Sopimuksen päättyessä asiakkaan käytössä olleet Elisan (tai kolmannen osapuolen) omistamat laitteet ja muu omaisuus on palautettava Elisalle sellaisessa kunnossa kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat (normaali ku-

luminen huomio ottaen). Elisa huolehtii tarvittavasta laitteiden irtiasennuksesta, pakkaamisesta ja kuljetuksesta asiakkaan kustannuksella, ellei toisin kirjallisesti sovita. Asiakkaan on tuhottava tai Elisan pyynnöstä palautettava kaikki käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistokopiot ja muut aineistot sekä poistettava tai muutoin tehtävä käyttökelvottomiksi asiakkaan laitteisiin asennetut ohjelmistot ja käyttöliittymät.

Sopimuksen päättyessä asiakkaalle mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Jos asiakas päättää sopimuksen, etukäteen maksettuja maksuja ei palauteta. Palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja (kuten asennus-, avaus- tai liittymismaksut) ei palauteta.

20 Muut ehdot

Muutokset sopimusehtoihin: Elisalla on aina oikeus muuttaa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja ilmoittamalla muutoksesta ja muutoksen perusteesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa. Elisalla on oikeus muuttaa myös määräaikaisten sopimusten ehtoja, a) lainsäädännön muutoksen tai viranomaispäätöksen perusteella, tai b) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Jos sopimusehtojen muutokset ovat asiakkaalle vahingollisia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättyään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti Elisalle viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan Elisan ilmoittamana ajankohtana.

Asiakas- ja välitystietojen käsitteleminen: Elisa voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät Elisan verkkosivuilta.

Elisalla on oikeus lähettää asiakkaalle ja käyttäjille suoramarkkinointiviestejä, tiedotteita ja muuta asiakasviestintää sähköisessä muodossa, kuten sähköpostina tai tekstiviesteinä. Elisa voi lain sallimissa rajoissa lähettää vastaavaa viestintää, mukaan lukien suoramarkkinointiviestejä, myös käyttäjien mobiiliiliittymiin. Asiakkaalla on oikeus kieltää Elisia käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Elisa voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä



viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan. Elisalla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä, mukaan lukien myyntipuhelut. Elisa käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

Tilajavastuunlain noudattaminen: Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006, myöhemmin Tilajavastuulaki) velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa hoitavat lainmukaiset velvoitteensa. Elisa noudattaa osaltaan Tilajavastuulakia ja on liittynyt Suomen Tilajavastuu Oy:n hallinnoiman tilajavastuu.fi-rekisterin jäseneksi.

Vientirajoitukset: Asiakas sitoutuu noudattamaan Suomen ja palvelun tai tuotteen alkuperämaan lakeja ja viranomaismääräyksiä, jotka koskevat palvelujen, ohjelmistojen, tuotteiden, teknisen tiedon ja muun aineiston vientiä Suomesta ulkomaille, sekä olemaan muutoinkin luovuttamatta niitä kolmannelle osapuolelle, jolle luovuttaminen loukkaisi Suomen tai tuotteen alkuperämaan lakeja tai viranomaismääräyksiä. Asiakas sitoutuu noudattamaan myös muita Elisän tai sen toimittajan antamia vientirajoituksiin liittyviä määräyksiä ja ohjeita.

Asiakkaan laskutus- ja yhteystiedot: Elisa lähettää laskut, ilmoitukset ja muut viestit asiakkaan viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen kirjallisesti tai sähköisesti. Asiakkaan on ilmoitettava Elisalle yhteystietojensa muutoksista viipymättä.

Sopimuksen siirtäminen: Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta osaksikaan ilman Elisän kirjallista suostumusta. Elisalla on oikeus siirtää sopimus samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvalle yhtiölle tai liiketoimintasiirron yhteydessä liiketoiminnan vastaanottavalle yhtiölle Suomessa. Elisalla on tämän lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

Riitaisuuksien ratkaiseminen: Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia (poissulkien lainvalintaa koskevat säännökset). Sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin. Jos sopijapuolet eivät onnistu sopimaan riitaisuutta neuvottelemalla, kumpikin sopijapuoli voi viedä riitaisuuden ratkaistavaksi Helsingin kärjäoikeudessa. Sopijapuolet voivat myös toissijaisesti kirjallisesti sopia riidan ratkaisemisesta asiakkaan kotipaikan kärjäoikeudessa tai välimiesoikeudessa. Elisalla on kuitenkin aina oikeus viedä rahamääräistä saatavaansa koskeva vaatimus vaihtoehtoisesti joko Helsingin kärjäoikeuden tai asiakkaan kotipaikan kärjäoikeuden ratkaistavaksi.

SaaS 15 -ehtojen voimassaolo: Nämä SaaS-palveluiden erityisehdot ovat voimassa 1.7.2015alkaen toistaiseksi.

