

ELISAN SAAS-PALVELUIDEN ERITYISEHDOT YRITYSASIAKKAILLE

1 Yleistä

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Elisa-konsernin (jäljempänä Elisa) yritysasiakkaalle toimittamiin "Software as a Service" palveluihin eli SaaS-palveluihin (jäljempänä palvelu), jotka on määritelty Elisan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa. Lisäksi sovelletaan palvelukohtaisia erityisehtoja.

Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehdossa juridista henkilöä (yritys, yhteisö), joka hankkii Elisan palveluja loppukäyttäjänä, mukaan lukien luonnolliset henkilöt, jotka hankkivat palveluja pääasiallisesti muuhun kuin henkilökohtaiseen käyttöön.

Mikäli sopimuksen ehdot poikkeavat näistä ehdoista, sovelletaan ensisijaisesti sopimusasiakirjaa ja toissijaisesti sen liitteitä niiden numerjärjestyksessä. Asiakirjoissa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä:

1. Sopimus
2. Palvelukuvaus
3. Hinnasto
4. Palvelujen erityisehdot
5. SaaS-palveluiden ehdot

Mikäli palvelu tai ohjelmisto sisältää kolmannen osapuolen valmistamia tai tuottamia ohjelmia tai ohjelmakomponentteja, asiakas sitoutuu hyväksymään ja noudattamaan näiden ehtojen lisäksi kyseisen toimittajan tai valmistajan käyttöoikeus-, lisenssi- ja palveluehtoja.

Painetuissa tai sähköisissä markkinointimateriaaleissa, esitteissä tai muissa materiaaleissa esitetyt tiedot tuleva osaksi sopimusta vain erikseen niin sovit- taessa.

2 Sopimuksen syntyminen

Osapuolet tekevät palvelusta kirjallisen sopimuksen. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen, tilausvahvistuksella tai kun Elisa on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimuksena pidetään myös asiakkaan hyväksymää, voimassa olevaa tarjousta.

3 Palvelu ja palvelun käyttäminen

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

Elisalla on oikeus tuottaa palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää lisensoijia ja alihankkijoita. Elisalla on oikeus muuttaa palvelun tuottami-

SAAS-EHDOT 09

nessa käyttämiensä työmenetelmiä, laitteita, tietoliikenneyhteyksiä, ohjelmia tai muita palvelun tai palveluun kuuluvien järjestelmien osia ja vaihtaa käyttämiään lisensoijia tai alihankkijoita.

Palvelusta riippuen Elisa myöntää asiakkaalle palveluun tai ohjelmistoon sopimusdokumenttien mukaisen käyttöoikeuden tai lisenssin sopimuksen voimassaoloajaksi. Käyttöoikeus ja lisenssi eivät ole yksinomaisia, eivätkä ne ole siirrettävissä. Palvelua ja ohjelmistoa voi käyttää myyntimaassa, ellei toisin ole 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 muun vastaavan ohjelman asentamista asiakkaan laitteeseen. Käyttöliittymä tai ohjelma mahdollistaa palvelun käyttämisen asiakkaan laitteelta.

Asiakas saa käyttää palvelua vain omassa sisäisessä toiminnassaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleennydyä 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 nimeytyille käyttäjille. Mikäli Asiakas on luovuttanut palvelun nimeytyille käyttäjälle tai kolmannelle, vastaa se 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. Ohjelmistoa ei saa kopioida.

Palvelua käyttäessään asiakkaan on noudatettava soveltuvia lakeja ja säännöksiä.

SAAS-EHDOT 09

Osapuolet voivat sopia palvelun käytöstä myös siinä tapauksessa, että asiakas itse hankkii tarvittavat ohjelmistolisenssit. Asiakas antaa Elisalle oikeuden varmistaa lisenssinantajalta, että asiakkaalla on tarvittavat lisenssit ja että mikä on lisenssien voimassaoloaika. Jos lisenssien voimassaolo päättyy ennen palvelua koskevan sopimuksen päättymistä, Elisalla on oikeus muuttaa palvelun hintaa vastaamaan lisenssit sisältävää palvelua tai harkintansa mukaan lopettaa palvelun tuottaminen. Elisa ei vastaa puuttuvien käyttöoikeuksien ja lisenssien aiheuttamista katkoista palveluun.

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

Elisa ei takaa, että:

- a) palvelu sopii tiettyyn tarkoitukseen tai täyttää asiakkaan 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 toiminnoissa, joissa on riski kuoleman tapauksesta, henkilövahingosta tai vahingosta omaisuudelle tai ympäristölle, eikä Elisa vastaa palvelun käytöstä ns. korkean riskin toiminnoissa.

4 Toimitus ja toimituksen hyväksyminen

Elisan on aloitettava palvelun toimittaminen sovittuna toimituspäivänä tai sovittun ajan kuluessa. Jos toimitusaikaa tai -päivää ei ole sovittu, Elisa toimittaa palvelun kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta tai tilausvahvistuksesta. Palvelu on toimitettu, kun Elisa ilmoittaa palvelun olevan käytettävissä. Palvelu, joka sisältää laitteen, on toimitettu, kun Elisa on ilmoittanut palvelun olevan käytettävissä ja laite on asiakkaan noudettavissa ja tästä on ilmoitettu asiakkaalle.

Asiakkaan on annettava Elisalle riittävät ja oikeat tiedot toimitusta varten ja muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava palvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa Elisalle antamistaan tiedoista ja ohjeista sekä niiden päivittämisestä.

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

Mikäli toimitus viivästyy asiakkaasta tai kolmannesta osapuolesta, mukaan lukien lisenssinantaja tai Elisan päämies, johtuvasta seikasta, toimitusaikaa

jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

Asiakkaan on välittömästi toimituksen jälkeen tarkastettava palvelun ja siihen mahdollisesti liittyvien laitteiden toimivuus ja reklamoitava toimimattomuudesta tai muusta toimituksessa havaitusta virheestä ja puutteesta viivytyksettä. Jos asiakas ei ole ilmoittanut virheistä seitsemän (7) päivän kuluessa palvelun toimittamisesta tai on ottanut palvelun sen normaalin tarkoituksen mukaiseen käyttöön (tuotantokäyttö), katsotaan palvelu hyväksytyksi. Palvelu katsotaan myös hyväksytyksi heti, kun se on osapuolten yhteisessä käyttöönototestissä todettu toimivaksi. Sellaiset puutteellisuudet tai viat, jotka eivät olennaisesti haittaa laitteen tai palvelun käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta Elisa on velvollinen ilman aiheutonta viivytystä korjaamaan ne.

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

5 Palvelun saatavuus, tuki ja ylläpito

Palvelu, ohjelmistot ja käyttöoikeus ohjelmistoihin toimitetaan "sellaisinaan" ja "sellaisina kuin ne ovat saatavilla". Palvelun käyttö pyritään tarjoamaan jatkuvasti periaatteen 24/7 mukaisesti pois lukien tilapäiset palvelukatkokset, jotka voivat johtua palvelun ylläpito-, päivitys- tai korjaustoimenpiteistä taikka palvelun saatavuuden, suorituskyvyn, palautettavuuden, tietoturvan tai hallittavuuden varmistamiseksi tai palauttamiseksi tehdyistä toimenpiteistä tai muista vastaavista katkoksisista. Elisalla ei ole korvausvelvollisuutta katkoksisista. Elisa ilmoittaa asiakkaalle katkoksisista, jos se on kohtuudella mahdollista.

Elisa vastaa siitä, että palvelu toimii olennaisesti palvelukuvauksen ja viimeisimmän loppukäyttäjädokumentation mukaisesti. Elisalla ei ole tätä vastuuta, mikäli palvelu 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 Elisan 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.

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, kolmannesta osapuolesta johtuva tai muu Elisasta riippumaton syy. Jos Elisa ei saa korjattua tai uudelleen-toimitettua 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, uudelleen-toimittamisen 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 vastavasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta palvelun tai laitteiden käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisesta tai palvelun ja sopimuksen piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrityksistä, yhteyksistä tai muista palvelun käyttämisen edellytyksistä.

Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Elisän huollon tai ylläpidon piiriin, Elisalla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen maksu tai, jos kyse on Elisän alihankkijan työstä, alihankkijan veloittama maksu. Elisa voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitytyöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

6 Varmuuskopiointi

Asiakas vastaa palveluun tai palvelun avulla tallentamiensa tietojensa, tiedostojensa ja dokumenttiansa 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, muutokset palveluun

Palvelu tukee rajoittua määrää käyttöjärjestelmiä ja vaatii tiettyjä apuohjelmistoja mukaan lukien asiakasohjelmistot ja laitteet. Tuetut laitteiden ja ohjel-

SAAS-EHDOT 09

mistojen 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 tulee sallia automaattiset päivitykset. Mikäli palvelun päivitys sitä vaatii, asiakkaan on tehtävä version muutos tai muu ylläpito toimi yhdessä Elisän kanssa. Jos Elisa tekee sellaisia muutoksia, jotka normaalisti kuuluvat asiakkaan tehtäviksi, Elisa laskuttaa asiakasta näistä toimista kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaan.

Elisa voi muuttaa palvelua, mikäli muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomaismääräyksen vuoksi, tai se johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen mahdollisista muutoksista.

Elisalla on oikeus muuttaa palveluiden teknistä toteutusta ja toiminnallisuutta siten, että palvelun taso ei kokonaisuutena alennu.

Elisalla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen, mikäli siihen on perusteltu syy ja jos palvelun kokonaistaso ei olennaisesti heikene. Elisalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

Mikäli 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 väärinkäytökset

Asiakkaan on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä palvelulle tai muille käyttäjille. Asiakas ei saa lähettää lain tai viranomaisohjeiden vastaisia massapostituksia. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille, kolmansille tai Elisän 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 ei aiheuta häiriötä palvelulle tai palvelun saatavuudelle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia.

Mikäli Elisa, viranomainen tai kolmas osapuoli väittää, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista sisältöä tai aineistoa toisille käyttäjille taikka 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 sisältöön 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 korjausta, päivittämistä tai ylläpitoa varten taikka palvelun käytettävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin. Elisa ilmoittaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, mikäli se on kohtuudella mahdollista;
- Palvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta palvelun käyttämisen edellytyksestä on aiheutunut tai aiheutuu haittaa tai häiriötä palvelulle tai palvelun muille käyttäjille;
- Vaadittua vakuutusta ei ole annettu;
- Sopimukseen perustuvia maksuja on maksukehottuksesta huolimatta maksamatta;
- Palvelua on käytetty tai Elisalla on kohtuullista syytä epäillä palvelua käytetyn lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- Asiakas välittää palvelun kautta ei toivottua aineistoa (esim. roskaposti);
- Asiakasta on haettu selvitystilaan tai konkurssiin tai asiakas muutoin on todettu maksukyvyttömäksi; tai
- Asiakas ei noudata sopimusehtoja.

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

10 Maksut

Asiakas maksaa Elisalle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakas on velvollinen maksa-

SAAS-EHDOT 09

maan arvonlisäveron ja muut mahdolliset julkisoikeudelliset maksut.

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

Elisalla on aina oikeus muuttaa laskutusjaksoittain veloittettavan palvelun hintaa ilmoittamalla muutoksesta kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa. Mikäli muutos on asiakkaalle epäedullinen, asiakas voi irtisanoa sopimuksen kirjallisesti viimeistään 14 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Tällöin sopimus päättyy muutoksen voimaantulon päivänä. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muuttuneet hinnat tulevat voimaan.

Mikäli Elisan toimittamaan palveluun sisältyy kolmannen osapuolen Elisan alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanina tuottamia palveluja, kuten lisensoituja palveluja, ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan, on Elisalla oikeus muuttaa hintaa vastaavasti. Elisa ilmoittaa muutoksesta kirjallisesti vähintään 14 päivää ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa.

Jos palveluun liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisen määräämissä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia, Elisalla on oikeus muuttaa hintoja vastaavasti. Lisäksi Elisalla on aina oikeus muuttaa hintojaan, mikäli lain muutos tai viranomaisen antama määräys edellyttää hinnanmuutosta.

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

11 Laskutus ja maksuehdot

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

Elisa laskuttaa maksut Elisan 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. Maksukehottuksesta 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 erääntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

12 Salassapito

Asiakas sitoutuu pitämään luottamuksellisina 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 kirjallista suostumusta niiden hyödyntämiseen kuin välittömästi sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä.

Sopimuksen päättyessä asiakkaan on välittömästi palautettava Elisalta saamansa aineisto ja tiedot sekä hävitettävä taltioituna oleva aineisto, tiedot ja niiden kopiot. Asiakas vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat työntekijät ja mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä kerrottuihin salassapitosäännöksiin. Sopimuksen päättymisellä ei ole vaikutusta salassapitovelvollisuuteen.

13 Tietosuoja ja tietojen kerääminen

Asiakas sitoutuu huolehtimaan 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.

Asiakas sitoutuu käsittelemään Elisalta saamiaan raportteja tai muita tietoja vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka lain nojalla on sallittua.

Palvelu voi mahdollistaa sen, että asiakas voi kerätä ja tallentaa henkilötietoja. Asiakas esimerkiksi saattaa voida nauhoittaa kokouksia. Ennen kuin asiakas käyttää kyseistä palvelun ominaisuutta asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat suostumukset. Asiakkaan on noudatettava soveltuvia lakeja ja on niiden noudattamisesta vastuussa.

SAAS-EHDOT 09

14 Immateriaalioikeudet

Kaikki palveluihin, ohjelmistoihin, aineistoihin sekä palvelun suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin aineistoihin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Elisalle, Elisan alihankkijoille tai Elisalle palvelun tai ohjelmiston lisensoineelle kolmannelle osapuolelle eikä niitä miltään osin siirretä asiakkaalle.

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

Siltä osin kuin Elisa tuottaa palvelun itse Elisa vastaa siitä, että palvelu ei yksistään loukkaa sopimuksen solmimishetkellä palvelun Suomessa voimassa olevia immateriaalioikeuksia.

Kolmannen osapuolen, mukaan lukien lisensioijien, valmistamissa tai tuottamissa palveluissa ja ohjelmistoissa noudatetaan ko. kolmannen osapuolen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehtoja. Näiden palvelujen ja ohjelmistojen osalta ko. ehdot voivat näiden ehtojen lisäksi määritellä immateriaalioikeuksia.

Mikäli asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että Elisan itse tuottaman palvelun käyttäminen loukkaa suojattua tekijänoikeutta, huolehtii Elisa parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi tuomitut korvaukset. Elisan vastuu 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 immateriaaliloukkaus tulee lainvoimaiseksi tai Elisa katson sen olevan todennäköinen taikka Elisa muutoin katsoo immateriaalioikeusloukkauksen todennäköiseksi, Elisa harkintansa mukaan hankkii omalla kustannuksellaan oikeuden palvelun tai sen osan käytön jatkamiseen, korvaa palvelun vastaavalla tuotteella tai muuttaa palvelua siten, ettei loukkausta enää tapahdu. Elisa voi myös tällöin irtisanoa palvelun tuottamisen välittömästi.

Elisa ei vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista siltä osin kuin ne koskevat muuta kuin Elisan tuottamaa palvelua tai ohjelmistoa. Elisa ei myöskään vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat asiakkaan palveluun tekemästä muutoksesta, sopimuksen vastaisesta käyttötarkoituksesta tai siitä, että palvelua käytetään yhdessä toisen toimittajan toimittaman tai asiakkaan tuottaman palvelun kanssa tai vastoin Elisan antamia ohjeita.

Elisan vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksen osalta rajoittuu tämän kohdan mukaisiin toimenpiteisiin.

Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan Elisan käyttöön luovuttaman ohjelmiston tai aineiston käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Asiakkaan tulee hankkia tarvittavat oikeudet ja korvata Elisalle kaikki immateriaaliloukkauksesta aiheutuneet vahingot.

15 Tunnukset

Elisa luovuttaa tunnukset (käyttäjätunnukset, salasana, numerot ja muut tunnukset) palvelun käyttämiseksi vain sovittua tarkoitusta varten. Asiakas saa luoda omia tunnuksia, jos niin on palvelukuvauksessa sallittu. Asiakkaalla ei ole oikeutta Elisan luovuttamiin tunnuksiin. Asiakas ei saa käyttää tunnuksia sopimuksen päätyttyä.

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

Elisalla on oikeus muuttaa tunnuksia, mikäli viranomaisten määräykset, palvelulliset tai tekniset syyt sitä edellyttävät. Elisa ilmoittaa muutoksista asiakkaalle kohtuullisessa ajassa ennen muutosta.

Asiakkaan on säilytettävä tunnuksia huolellisesti ja siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten käyttöön. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Elisalle tunnusten paljastumisesta tai oletetusta paljastumisesta ulkopuolisille tai, jos palvelua on muutoin käytetty luvattomasti. Asiakas vastaa kaikesta tunnuksiensa avulla tapahtuneesta käytöstä.

16 Ylivoimainen este

Elisa vapautuu sopimusvelvoitteestaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota ei ole pystytty kohtuudella ennakkoimaan ja jonka seurauksia ei voi kohtuudella välttää tai välttää. Tällainen seikka voi olla esim. Elisan sopimusvelvoitteiden täyttämisen kohtuuton vaikeutuminen, kansallinen poikkeustila, työselkkäus, tulipalo, ukonilma, myrsky, luonnonmullistus, viranomaismääräys, ulkopuolisen aiheuttama kaapelitms. vahinko, tulva ja vesivahinko, sähköverkon ylijännite, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytys tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen Elisasta riippumaton syy.

Elisan alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapauttamisperusteeksi, mikäli

SAAS-EHDOT 09

alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

17 Vastuunrajaus ja vahingonkorvaus

Palvelun virheestä johtuva Elisan vastuu rajoittuu Elisan vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettua palvelun uudelleen suorittamiseen.

Missään tilanteessa Elisa ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä tai epäsuoria vahinkoja, kuten tuoton tai hyödyn menetystä, liikevaihdon tai tuotannon vähenemistä, tiedon katoamista tai viivästymistä, kolmannelle osapuolelle luvattujen velvoitteiden täyttymättä jäämistä tai muuta välillistä vahinkoa.

Virhe- ja viivästystilanteissa Elisa on velvollinen korvaamaan asiakkaalle Elisan tuottamuksella aiheutetut, asiakkaan osoittamat välittömät vahingot.

Mikäli kyseessä on laskutusjaksoissa laskutettava palvelu, Elisan vahingonkorvausvelvollisuuden enimmäismäärä on kyseisen palvelun osalta sen laskennallinen kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella. Kertaluontoisten toimitusten osalta Elisan vahingonkorvausvelvollisuuden enimmäismäärä on viisitoista (15) prosenttia niiden palvelujen hinnasta, jonka toimituksesta on kysymys tai jos korvaus ei ole kohdistettavissa tiettyyn palveluun, korvausvelvollisuus on enintään viisitoista (15) prosenttia sopimuksen kokonaishinnasta.

Vahingonkorvausta ei makseta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää kyseisen sopimusrikkomuksen perusteella maksettavan viivästys- tai muun mahdollisen sopimussakon. Mikäli Elisa on maksanut korvausta käyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä. Vahingonkorvausta on vaadittava Elisalta kuukauden kuluessa siitä, kun korvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai kuukauden kuluessa toimituksen tapahtumisesta.

Elisa ei ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta muun muassa seuraavista tapahtumista johdettavista kuluista, kustannuksista tai vahingoista:

- asiakkaan vastuulle kuuluvista palvelun käytön edellytyksistä kuten datayhteydet, kapasiteetti, muut ohjelmistot, tietoturvasuojaukset;
- sisällöstä ja aineistoista, jotka asiakas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen, ja että sisällöt tai aineistot ovat oikeita ja käyttökelpoisia;
- palvelun tai ohjelmistojen luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä;
- kolmansien osapuolien valmistamien tai tuottamien ohjelmistojen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista;
- tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä; ja
- virheistä VoIP-palvelun osuudessa, vaikka VoIP olisi palvelun osa tai ominaisuus.

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

18 Sopimuskausi ja sopimuksen päättymisen

Sopimuskaudesta sovitaan sopimuksessa. Ellei muuta ole sovittu,

i) määräaikainen sopimus jatkuu sovituksen määräajan jälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä kirjallisesti irtisanota viimeistään kolme (3) kuukautta ennen kunkin sopimuskauden päättymistä; ja
ii) toistaiseksi voimassaoleva sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Jos asiakas päättää sopimuksen, etukäteen maksettuja maksuja ei palauteta.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi, jos i) palvelu olennaisesti poikkeaa sovituksista, eikä Elisa kohtuullisen ajan kuluessa asiakkaan ilmoituksesta uusi toimitus; tai ii) jos palvelun toimitus kohtuuttomasti viivästyy Elisan tuotamuksesta johtuvasta syystä. Irtisanomisoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästyntä osaa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Elisalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi joko kokonaan tai osittain, i) jos asiakas rikkoo sopimusta olennaisesti eikä korjaa rikkomusta kohtuullisessa ajassa Elisan ilmoituksesta; ii) asiakas ei ole maksanut erääntynyttä maksua 14 päivässä siitä, kun asiakasta on huomautettu tästä kirjallisesti; iii) asiakas on konkurssissa, selvitystilassa tai on muutoin maksukyvytön; iv) lisenssiantaja tai Elisan päämies ei toimita palvelua tai lisenssiä taikka lopettaa palvelun tai lisenssin toimittamisen Elisalle tai asiakkaalle; tai v) palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytetty yli kuukauden ajan. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Elisan tekemä irtisanominen ei lakkauta asiakkaan velvollisuutta maksaa maksut sopimuskauden loppuun asti, paitsi jos irtisanominen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai yllä olevasta kohdasta iv).

Asiakas huolehtii siitä, että kopioi tai tulostaa järjestelmästä siihen tallentamansa tiedon tarvitsemansa laajuudessa ennen sopimuskauden päättymistä. Sopimuskauden päätyttyä Elisa voi poistaa järjestelmästä asiakkaan siihen tallentaman tiedon eikä Elisalla ole sen jälkeen velvollisuutta palauttaa asiakkaan järjestelmään tallentamia tietoja.

Sopimuksen päättyessä asiakkaan käytössä olleet palveluun sisältyneet laitteet normaali kulumisen huomioon ottaen ja muu omaisuus sekä aineisto, on palautettava Elisalle sellaisessa kunnossa kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat. Asiakkaan on palautettava tai tuhottava kaikki käyttöoikeuksien luovutettujen ohjelmistojen ja ohjelmistokopioiden sekä poistettava tai muutoin tehtävä käyttökelvottomaksi asiakkaan laitteisiin asennetut ohjelmat ja käyttöliittymät.

SAAS-EHDOT 09

Mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja (kuten asennus-, avaus- tai liittymismaksut) ei palauteta.

Mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja (kuten asennus-, avaus- tai liittymismaksut) ei palauteta.

19 Muut ehdot

Ilmoitukset: Elisa lähettää laskut ja ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan tulee ilmoittaa Elisalle yhteystietojensa muutoksista.

Sopimuksen siirtäminen: Osapuolilla ei ole oikeutta siirtää sopimusta ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta. Elisalla on kuitenkin oikeus siirtää sopimus samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai liiketoiminnan vastaanottavalla yhtiöllä Suomessa. Elisalla on tämän lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

Vientirajoitukset: Ohjelmistojen, materiaalien, aineiston ja muiden tuotteiden sekä niiden osien vienti ilman Elisan, mahdollisen muun luovutuskohteen oikeudenhaltijan ja/tai toimivaltaisen oikeuden tai viranomaisen lupaa tai vastoin heidän antamia määräyksiä on kielletty.

Muutokset sopimusehtoihin: Elisalla on oikeus toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osalta muuttaa näitä sopimusehtoja, palveluja koskevia erityisehtoja ja palveluita koskevia maksuperusteita ilmoittamalla muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa. Mikäli muutos on asiakkaalle epäedullinen, asiakas voi irtisanoa sopimuksen kirjallisesti viimeistään 14 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Tällöin sopimus päättyy muutoksen voimaantulon päivänä. Jos asiakas ei irtisanoa sopimusta, muutokset tulevat voimaan. Elisan tekemä muutos palvelukuvauksissa mainittuihin seikkoihin ei merkitse sopimusehtojen muutosta eikä sopimusrikkomusta.

Sovellettava laki ja erimielisyydet: Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia lukuun ottamatta lainvalintaa koskevia säännöksiä. Sopimuksen soveltamista ja tulkintaa koskevat erimielisyydet tulee ensisijaisesti ratkaista osapuolten välisin neuvotteluin. Sopimuksista aiheutuvat riidat, joista ei päästä yksimielisyyteen neuvottelemalla, ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

Sopimusehtojen voimassaolo: Nämä sopimusehdot tulevat voimaan 10.6.2009 ja ovat voimassa toistaiseksi.