

Elisan palveluiden sopimusehdot yritys- asiakkaille 2018

Elisan palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille &
Elisan palveluiden erityisehdot yritysasiakkaille



Elisan palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille 2018



1. Soveltamisala ja sopimusehdot

1. Näitä yleisiä sopimusehtoja ("yleiset sopimusehdot") sovelletaan Elisa Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden ("Elisa") yritysasiakkaille (myöhemmin "asiakas") toimittamiin palveluihin ja tuotteisiin ("palvelu"), ellei palvelukohtaisesti kirjallisesti toisin sovita.
2. Kunkin palvelun sisältö ja hinnat määritellään sopimuksessa. Yleisten sopimusehtojen lisäksi sopimukseen sovelletaan Elisan palveluiden erityisehtoja siten, että viestintä- ja tietoliikennepalveluihin sovelletaan viestintä- ja tietoliikennepalveluiden erityisehtoja, verkon yli toimitettaviin sovelluspalveluihin sovelluspalveluiden erityisehtoja, asiantuntijapalveluihin asiantuntijapalveluiden erityisehtoja ja sopimukseen, joihin sisältyy laitteita laite-erityisehtoja.
3. Sopimuksen tulkinnessa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä:
 1. Sopimuksen sopimusteksti
 2. Sopimuksen liitteet numerjärjestyksessä
 3. Elisan yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille 2018
 4. Elisan palveluiden erityisehdot 2018
 - 4.1 Viestintä- ja tietoliikennepalvelut
 - 4.2 Sovelluspalvelut
 - 4.3 Asiantuntijapalvelut
 - 4.4 Laitteet
4. Palveluihin voivat lisäksi soveltua palvelu- tai sovelluskohtaiset käyttöehdot, jotka asiakkaan tai loppukäyttäjän katsotaan hyväksyneen viimeistään aloittaessaan palvelun käyttämisen. Elisa voi muuttaa käyttöehtoja ilmoittamalla siitä asiakkaalle tai loppukäyttäjälle.



2. Määritelmät

Elisan yleisissä sopimusehdoissa, erityisehdoissa ja sopimuksessa käytetään seuraavia käsitteitä:

Asiantuntijapalvelut

Jatkuvan palvelun ohessa tai sen lisäksi suoritettavat erilliset tehtävät ja konsultointitoimeksiannot.

Dokumentaatio

Sopimuksessa sovitut asiakirjat ja tiedostot, jotka liittyvät palvelun hyödyntämiseen asiakkaan omassa toiminnassa, ei kuitenkaan tuotantoympäristöä koskeva dokumentaatio tai muu palvelun tuottamisprosessesja kuvaava aineisto.

Erityisehdot

Elisan palvelukohtaisesti sovellettavat erityisehdot: viestintä- ja tietoliikennepalvelut, sovelluspalvelut, asiantuntijapalvelut ja laitteet.

Hinnasto

Elisan kulloinkin voimassa olevat palvelujen ja niihin liittyvien maksujen vakiohinnat.

Jatkuvat palvelut

Toistuvaislaskutukseen perustuva palvelu, kuten esimerkiksi asiakkaan jatkuvassa käytössä olevat viestintä- ja tietoliikennepalvelut, sovelluksen tai tietojärjestelmän toimittaminen asiakkaan käyttöön tietoverkon kautta, sovellusten tai asiakkaan muiden järjestelmien tuki- ja ylläpitopalvelut, asiakkaan loppukäyttäjien tukipalvelut tai muut säännöllisesti toistuvat Elisan toimenpiteet ja tehtävät.

Käyttöehdot

Jatkuviin palveluihin liittyvät Elisan tai kolmannen osapuolen asettamat käyttö-, lisenssi- tai palveluehdot.

Käyttöoikeudet

Asiakkaan Elisalta tai muulta oikeudenhaltijalta saamat käyttöoikeudet palveluun tai sovellukseen.

Käyttöympäristö

Asiakkaan käyttöympäristö, johon palvelut asennetaan tai joissa niitä käytetään.

Laitteet

Elisan hankkimat, vuokraamat tai jälleenmyymät ja asiakkaalle edelleen palvelun osana tai erikseen toimitettavat kolmansien osapuolten valmistamat viestintä-, tietoliikenne-, tietokone- ja muut tietotekniset laitteet ohjelmistoinen.

Loppukäyttäjä

Palvelun tosiasiallinen käyttäjä, joka voi olla asiakas, asiakkaan työntekijä tai kolmas osapuoli.

Palvelukuvaus

Jatkuvan palvelun tai sen osan kuvaus.

Palvelut

Elisan sopimuksen perusteella asiakkaalle toimittama jatkuva palvelu, erillinen asiantuntijapalvelu ja/tai projekti, sisältäen niihin liittyvät laitteiden ja sovellusten toimitukset.

Projekti

Elisan toimittama kokonaisuus, jolle sopijapuolet ovat yhdessä sopineet ennalta projektisuunnitelman ja kuvanneet tavoitellun lopputuloksen.

Sopimus

Sopijapuolten välille solmittu sopimus, johon sovelletaan näitä yleisiä sopimusehtoja ja erityisehtoja.

Sovellus

Elisan tai kolmannen osapuolen valmisohjelmisto tai sovelluspalvelu, sisältäen Elisan tai kolmannen osapuolen tekemät muokkaukset ja parametroidit.

Sovelluspalvelu

Tietoverkon välityksellä asiakkaan käyttöön jatkuvana palveluna Elisan, Elisan alihankkijan tai kolmannen osapuolen palvelimelta toimitettu sovellus.

Tuotantoympäristö

Elisan verkko-, laite- ja sovellusympäristö, jolla se tuottaa palveluja.

3. Sopimuksen syntyminen

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

Sopimus syntyy, kun:

- a) Sopijapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen;
 - b) tilausvahvistus on toimitettu asiakkaalle;
 - c) Elisa on muutoin todistettavasti hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun; kuitenkin aina viimeistään kun
 - d) asiakas on käyttöönottanut palvelun.
2. Palvelu, jota ei ole nimenomaisesti sovittu toimitettavaksi, ei kuulu toimitukseen.

4. Palvelut

4.1 LÄHTÖTIEDOT

Palvelun onnistumisen olennainen edellytys on oikeiden ja tarkkojen lähtötietojen saaminen ja käyttäminen niiden suunnittelussa. asiakas antaa viipymättä ja oikea-aikaisesti Elisalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista ja toimitusta varten sekä myötävaikuttaa muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla palvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa Elisalle antamiensa tietojen oikeellisuudesta, tarkkuudesta ja ajantasaisuudesta.

4.2 TUOTANTOYMPÄRISTÖ

1. Elisa vastaa yksin tuotantoympäristöstä ja sen ylläpidosta. Elisa päivittää tarvittaessa tuotantoympäristöä haluamallaan tavalla huolehtien siitä, että palvelut kyetään toimittamaan sovittu.
2. Elisa ilmoittaa tuotantoympäristön 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.



4.3 KÄYTTÖYMPÄRISTÖ

1. Ellei toisin ole erikseen sovittu tai määritelty, **asiakas**:
 - i. Vastaa palvelun käyttöympäristöstä ja sen saattamisesta Elisän ohjeiden mukaiseksi;
 - ii. hankkii omalla kustannuksellaan kaikki palvelun hyödyntämistä varten tarvitsemansa laitteet, ohjelmistot, suojaukset, tietoliikenteen datayhteydet, liittymät ja kapasiteetin; ja
 - iii. vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista, tietoturvasta ja tietosuojasta.
2. Asiakas vastaa siitä, että Elisalla on pääsy asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja järjestelmiin palveluiden toimittamiseksi ja tuottamiseksi.

4.4 KÄYTTÖOIKEUDET

Asiakas saa palveluun sekä siihen liittyvään dokumentaatioon ja aineistoihin käyttöoikeudet sopimuksen voimassaoloajaksi siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä palvelun hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisesti asiakkaan sisäisessä käytössä. käyttöoikeudet eivät ole yksinoikeuksia eivätkä ne ole siirrettävissä.

4.5 TUNNUKSET

1. 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 palvelun päätyttyä myös asiakkaan tunnusten käyttöoikeus päättyy, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.
2. Elisa saa muuttaa palveluihin liittyviä tunnuksia, jos viranomaisten määräykset, verkon rakenteelliset, palvelulliset tai tekniset syyt sitä edellyttävät. Elisa ilmoittaa muutoksista asiakkaalle kohtuullisessa ajassa ennen muutosta.
3. Elisa toimittaa tunnukset asiakkaalle kirjeitse, sähköpostitse tai tekstiviestillä asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen, sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon. Asiakkaan on ilmoitettava yhteystietojen muuttumisesta Elisalle viipymättä.
4. 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 asiakkaan pyynnöstä luotujen tunnuksien avulla tapahtuneesta käytöstä.

4.6 TOIMITUSAIKA

1. Elisa toimittaa palvelun asiakkaalle tai aloittaa jatkuvan palvelun toimittamisen asiakkaalle sovituna toimituspäivänä tai sovitun ajan kuluessa. Jos toimitusaikaa tai -päivää ei ole sovittu, toimittaa Elisa palvelut kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisestä.
2. 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.
3. Jos viivästyminen johtuu asiakkaasta tai kolmannesta osapuolesta, Elisan toimitusaikaa lisätään viivästystä vastaavasti ja sitä jatketaan, kunnes syy on korjattu tai poistunut. Jatkuvan palvelun käytösopimusaika siirtyy vastaavasti. Asiakas korvaa asiakkaan aiheuttamista viivästymisistä Elisalle aiheutuneet vahingot ja kulut, joita ovat esimerkiksi alihankkijoiden Elisaa kohdistamat kulut.

4.7 PALVELUN HYVÄKSYMINEN

Asiakas tarkastaa palvelun ja siihen liittyvien laitteiden ja sovellusten toimivuuden ja reklamoi toimimattomuudesta tai muusta palvelussa havaitusta virheestä tai puutteesta viivytyksettä. Jos asiakas ei ole ilmoittanut virheistä Elisalle kirjallisesti seitsemän (7) päivän kuluessa toimituksesta tai on ottanut palvelun käyttöön (mm. tuotantokäyttö), katsotaan toimitus hyväksytyksi. Sellaiset puutteellisuudet tai viat, jotka eivät olennaisesti haittaa palvelun käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta Elisa on velvollinen korjaamaan ne.

4.8 PALVELUN MUUTOKSET

1. Elisa voi muuttaa palvelun teknistä toteutustapaa edellyttäen, että palvelun käytettävyys ja hyödynnettävyys pysyvät olennaisilta osiltaan samana kuin ennen muutosta. Elisa voi lisäksi aina muuttaa palvelua lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen antaman määräyksen perusteella tai jos muutos johtuu palveluun liittyvän laitteen valmistajan tai sovelluksen oikeudenhaltijan vaatimista muutoksista.
2. Elisa on myös oikeutettu vaihtamaan palvelun toiseen yhteensopivaan palveluun, mikäli aikaisempi palvelu poistuu sen palvelutarjonnasta.
3. Elisalla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen ilmoittamalla siitä kirjallisesti

asiakkaalle vähintään kaksi kuukautta ennen lopettamista. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai sen ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään neljätoista (14) päivää ennen palvelun tai sen ominaisuuden lopettamista.

4. Elisa ja asiakas voivat sopia palveluun ja palvelukuvaukseen sisällyttämättömien pilottipalveluiden testaamisesta palvelun yhteydessä tai palvelun koekäytöstä. Ellei toisin ole sovittu, Elisalla ei ole mitään velvoitteita eikä vahingonkorvausvastuuta eikä asiakas ole velvollinen maksamaan pilottipalvelusta tai palvelun koekäytöstä, mutta sopijapuolten on muutoin noudatettava sopimusta. Elisalla on oikeus milloin tahansa muuttaa tai lopettaa palvelukuvaukseen sisällyttämättömän pilotoitavan palvelun tuottaminen.
5. Elisa tiedottaa palveluissa tapahtuvista olennaisista muutoksista vähintään (1) kuukautta ennen muutosta. Elisa pyrkii siihen, että muutokset saadaan toteutettua ilman häiriöitä asiakkaan liiketoiminnalle.

4.9 PALVELUN YLEISET HUOLTOIKKUNAT

1. Elisa varaa palvelun ja sen tuotantoympäristön häiriöttömän toiminnan varmistamiseksi vuosineljänneksittäin kahdeksan (8) tunnin ja kahdesti kuukaudessa kolmen (3) tunnin huoltoikkunan, jolloin Elisa voi suorittaa muutos-, päivitys- ja huoltotoimenpiteitä. Elisa tiedottaa huoltoikkunoista etukäteen.
2. Lisäksi Elisalla on aina oikeus kriittisten muutos-, päivitys- ja huoltotoimenpiteiden suorittamiseen, joista Elisa pyrkii ilmoittamaan etukäteen.
3. Huoltoikkunan aikana palvelun käytettävyydessä saattaa ilmetä palvelukatkoja, joiden pituus vaihtelee normaalisti muutamasta minuutista muutama tuntiin. Elisa pyrkii minimoimaan palvelulle aiheutuvan käyttökatkon valmistelevilla toimenpiteillä.
4. Sopimuksessa voidaan lisäksi sopia tarkemmin muista muutos-, päivitys- ja huoltotoimenpiteistä palveluille.



5. Palvelun Hinnat

5.1 PALVELUVELOITUKSET

1. Asiakas maksaa Elisalle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai hinnaston mukaiset maksut. Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (ALV 0 %) ja laskutus-hetkellä voimassaoleva arvonlisävero lisätään niihin laskutettaessa. Asiakas on velvollinen maksamaan arvonlisäveron ja muut julkisoikeudelliset maksut. Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä.
2. Elisan asiakkaan vaatimuksesta ylitöinä suorittamiin tehtäviin sovelletaan sopimuksessa määriteltyjä lisäkorvauksia. Mikäli sopimuksessa ei ole näitä määritelty, sovelletaan hinnastossa määriteltyjä lisäkorvauksia.
3. Elisa voi laskuttaa asiakkaalta palveluun kuulumat-tomat suoritteet ja lisätyöt hinnaston mukaisesti, ellei toisin ole sovittu.
4. Liittojen ja muiden yhteisöjen jäsenyyteen perus-tuvat etuhinnat lakkaavat välittömästi jäsenyyden päättyessä. Mahdolliset kampanjahinnat ovat voimassa vain kyseisen kampanjan ajan ja asiakas sitoutuu noudattamaan kampanjaehtoja.

5.2 MAKSUEHDOT JA LASKUTUS

1. Asiakas maksaa Elisalle palvelut Elisan lähettämien laskujen ja Elisan määrittelemien laskutustapojen mukaisesti. Maksuehto on neljätoista (14) päivää netto laskun päiväyksestä. Asiakkaan on tehtävä las-kuhuomautukset ja maksettava riidaton osa Elisalle viimeistään eräpäivänä. Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaisesti. Asiakkaan on maksettava viivästyskorkoa eräpäivästä alkaen myös riitaisesta osasta, mikäli kyseinen osa jälkikäteen osoittautuu oikein laskutetuksi. Elisa perii maksukehotuksesta, paperilaskuista ja muista erikseen veloitettavista toimenpiteistä kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisen maksun asiakkaalta.
2. Asiakas on aina velvollinen maksamaan Elisalle käyttöön ottamansa palvelut.
3. Asiakas vastaa maksuista, vaikka palvelua olisi käyt-tänyt joku muu kuin asiakas itse. Vastuuta ei vähen-nä se, että asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi loppukäyttäjän osoitteen. Elisa voi ilmoittaa tällai-selle loppukäyttäjälle asiakkaan sopimusrikkomuk-sesta.
4. Elisa voi milloin tahansa edellyttää asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, jos se luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn

vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi. Elisa ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Elisa voi periä eräntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksus-ta.

5.3 HINTOJEN MUUTOKSET

1. Palveluihin liittyvät kiinteät kuukausittaiset mak-sut voivat perustua asiakkaan Elisalle toimittamiin tietoihin. Elisa saa aina muuttaa maksuja Elisalle aiheutuneiden sellaisten välttämättömien lisäkus-tannusten korvaamiseksi, jotka perustuvat asiakkaan toimittamien tietojen olennaiseen puutteellisuuteen tai virheellisyteen tai jotka johtuvat käyttöoikeuk-sien määrien muutoksista.
2. Jos palveluihin liittyvissä veroissa tai muissa viran-omaisen määräämissä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia, Elisa voi aina muuttaa hintoja vastaavas-ti. Lisäksi Elisa voi aina muuttaa hintojaan lainsää-dännön muutoksen tai muun viranomaisen antaman määräyksen, päätöksen ja ohjeistuksen muutosten perusteella tai olosuhteiden olennaisesti muututtua tällaisten muutosten johdosta.
3. Jos palveluun sisältyy kolmannen osapuolen Elisan alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanina tuottamia palveluja tai käyttöoikeuksia ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan, voi Elisa aina muuttaa palvelun hintaa vastaavasti.
4. Lisäksi Elisa voi aina muuttaa toistaiseksi voimassa-olevan palvelun hintaa.
5. Elisa ilmoittaa näistä hintojen muutoksista asiak-kaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa esimerkiksi laskutuksen yhteydes-sä. Elisan korottaessa palvelun hintaa voi asiakas irtisanoa sopimuksen kyseisen palvelun osalta päättymään hinnanmuutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään neljätoista (14) päivää ennen hinnanmuutoksen voimaantulo-päivää. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan Elisan ilmoittamana ajankohtana.



6. Immateriaalioikeudet

6.1 IMMATERIAALI- JA KÄYTTÖOIKEUDET

1. Sopimuksen perusteella ei siirry immateriaalioikeuksia. Elisa tai kolmas osapuoli, jonka kanssa Elisa on tehnyt tarvittavat lisenssi- ja käyttöoikeussopimukset ja muut palvelun toimittamiseen oikeuttavat sopimukset omistaa kaikki palveluun ja siihen liittyviin ohjelmistoihin, dokumentaatioon, aineistoihin sekä palvelun suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin aineistoihin liittyvät immateriaalioikeudet, eikä niitä miltään osin siirretä asiakkaalle. Elisa omistaa myös kaikki palvelun suunnitelmat, tekniset tiedot, sovellukset, kuvaukset, toiminnallisuudet, rakenteet ja niissä esitettyjen tietojen oikeudet.
2. Elisan asiakkaalle luovuttamia käyttöoikeuksia voi rajoittaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeudet ja Elisalle luovutettujen lisenssien ehdot, loppukäyttäjien käyttöehdot ja muut rajoitukset. Asiakas sitoutuu noudattamaan näitä mahdollisia kolmannen osapuolien lisenssi- ja käyttöehtoja ja olemaan loukkaamatta niiden immateriaalioikeuksia.

6.2 IMMATERIAALIOIKEUKSIEN LOUKKAUKSET

1. Elisa vastaa siitä, että sen tuottamat palvelut eivät yksistään loukkaa sovituissa toimitus- tai käyttömaassa sopimuksen syntymishetkellä voimassa olevia kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimitus- ja käyttömaa on Suomi.
2. Jos asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että palvelun käyttäminen loukkaa suojattua tekijänoikeutta tai muuta immateriaalioikeutta sovituissa toimitus- tai käyttömaassa, 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 edusta huolehtimiseksi sekä antaa Elisalle tarpeellisen tiedon ja avun.
3. Jos edellä mainittu immateriaalioikeuden loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai Elisa arvioi loukkauksen todennäköiseksi, Elisa kustannuksellaan ja valintansa mukaan joko:
 - i. Hankkii asiakkaalle oikeuden jatkaa loukkauksen kohteen käyttämistä;
 - ii. vaihtaa palvelun tai sen tulokset sitä vastaavaan sopimuksenmukaiseen palveluun tai tuloksiin; tai
 - iii. muuttaa palvelua tai sen tuloksia siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu palvelu tai tulos on edelleen sopimuksen mukainen.
4. Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista Elisalle kohtuullisin ehdoin, asiakas lopettaa palvelun käytön Elisan pyynnöstä. Tässä tapauksessa Elisa hyvittää asiakkaan palvelusta maksaman hinnan toteutunutta palvelun tai sen tulosten käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä. Elisa voi myös irtisanoa sopimuksen kyseisen palvelun osalta päättymään välittömästi ja lopettaa palvelun tuottamisen.
5. Elisa ei kuitenkaan vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista tai väitteistä, jotka:
 - i. Tekee sellainen taho, jolla on määräysvalta asiakkaaseen tai johon asiakkaalla on määräysvalta siten kuin kirjanpitolaissa määritellään;
 - ii. johtuvat palvelun tai sen tulosten käyttämisestä sopimuksen vastaiseen käyttötarkoitukseen, asiakkaan tekemästä muutoksesta tai asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta;
 - iii. johtuvat palvelun tai sen tulosten käyttämisestä yhdessä muun kuin Elisan toimittaman tai hyväksymän laitteen, sovelluksen tai palvelun kanssa tai vastoin Elisan antamia ohjeita;
 - iv. olisi voitu välttää käyttämällä julkistettua ja Elisan asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa sopimuksen mukaista vastaavaa tuotetta tai palvelua; tai
 - v. koskevat muuta kuin Elisan tuottamaa palvelua tai sen osaa.
6. Mikäli palveluun sisältyy kolmansien osapuolien ohjelmistoja ja aineistoja, määrittävät näiden ohjelmistojen ja aineistojen lisenssiehdot immateriaalioikeusvastuun kyseisten ohjelmistojen ja aineistojen osalta.
7. Elisan vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 6.2 sovittuun.

6.3 ASIAKKAAN VASTUU IMMATERIAALIOIKEUKSISTA

1. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan Elisan käyttöön palvelun tuottamiseksi luovuttaman ohjelmiston tai muun aineiston käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat oikeudet ja korvattava Elisalle immateriaalioikeuksien loukkauksista aiheutuvat vahingot.
2. Asiakas korvaa kaikki vahingot, joita aiheutuu asiakkaan aiheuttamista Elisan tai kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksien rikkomisesta, kuten palvelun, sovelluksen tai niiden osien luvattomasta asentamisesta, käytöstä, kopioinnista, jäljentämisestä tai jakamisesta. Asiakas ei poista, muokkaa tai peitä palvelussa tai sen tuloksissa olevia Elisan tai kolmannen osapuolen tekijänoikeus-, tavaramerkki- tai muita immateriaalioikeusmerkintöjä.

7. Luottamuksellisuus

1. “Luottamuksellisella tiedolla” tarkoitetaan Elisan tai Elisan kanssa samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden tai asiakkaan 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 (henkilötietojen käsittely ja luovuttaminen) ja 9 (tietoturva ja tietosuojat).
2. Sopijapuoli pitää ehdottoman luottamuksellisen kaiken toiselta sopijapuolelta saamansa luottamuksellisen tiedon. Sopijapuoli saa käyttää luottamuksellista tietoa vain sopimuksen edellyttämässä tarkoituksessa ja laajuudessa tai muussa hyväksytyssä käyttötarkoituksessa. Elisa voi luovuttaa tarvittavan luottamuksellisen tiedon samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä, alihankkijoilleen sekä yhteistyökumppaneilleen ilmoittamalla samalla, että tieto on ehdottoman luottamuksellista.
3. Asiakas saa luovuttaa Elisan 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 käyttämät alihankkijat sitoutuvat salassapitovelvollisuuteen tämän kohdan mukaisesti. Elisa voi edellyttää asiakkaan alihankkijalta tai konsultilta erillisen salassapitositoumuksen allekirjoittamista Elisan luottamuksellisten tietojen asianmukaiseksi suojaamiseksi.
4. Salassapitovelvoite ei kuitenkaan koske tietoa:
 - i. Joka on yleisesti saatavilla tai muutoin julkista;
 - ii. jonka sopijapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvoitetta;
 - iii. joka oli oikeutetusti vastaanottavan sopijapuolen hallussa ilman sitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen sen saamista luovuttavalta sopijapuolelta;
 - iv. jonka vastaanottava sopijapuoli on kehittänyt itsenäisesti hyödyntämättä toiselta sopijapuolelta saamiaan luottamuksellisia tietoja; tai
 - v. jonka sopijapuoli on velvollinen luovuttamaan pakottavan lain, asetuksen, viranomaismääräyksen tai tuomioistuimen päätöksen perusteella.
5. Kun sopimus päättyy tai kun sopijapuoli ei enää tarvitse luottamuksellista tietoa sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen, sopijapuoli lopettaa välittömästi luottamuksellisen tiedon käyttämisen ja tuhoaa tai palauttaa luottamuksellisen tiedon ja sen kopiot tiedon luovuttaneelle sopijapuolelle. Sopijapuoli saa säilyttää pakottavan lain tai muun viranomaisääräyksen edellyttämät tiedot ja kopiot.
6. Salassapitovelvollisuus säilyy voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen, elleivät sopijapuolet kirjallisesti joko kokonaisuudessaan tai osittain toisin sovi.



8. Henkilötietojen käsittely ja luovuttaminen



8.1 YLEISTÄ

1. 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 palvelukohteisesti. Sopijapuolet voivat sopia täsmällisemmin oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä kulloisenkin henkilötietojen käsittelyn kohteesta, kestosta, luonteesta ja tarkoituksesta sopimuksessa.
2. Jos asiakas luovuttaa, siirtää tai muutoin toimittaa henkilötietoja Elisalle, asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot Elisalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.
3. Kumpikin sopijapuoli vastaa rekisterinpitäjänä toteuttamastaan henkilötietojen käsittelystä suhteessa kolmansiin.
4. Elisa ryhtyy tietosuojalainsäädännön edellyttämiin teknisiin ja hallinnollisiin toimiin suojatakseen henkilötietoja vahingossa tapahtuvalta, luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä.
5. Elisa ilmoittaa asiakkaalle asiakkaan henkilötietoihin (määritelty kohdassa 8.3) kohdistuvasta merkityksellisestä tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä loukkauksesta tiedon saatuaan.

8.2 ELISAN HENKILÖTIEDOT

1. Tilatessaan palveluja, joiden yhteydessä käsiteltävien henkilötietojen osalta Elisa toimii rekisterinpitäjänä (kuten julkista viestintäverkkoa hyödyntävät viestintäpalvelut, kaikkiin palveluihin liittyvä laskutus ja asiakassuhteen hoitaminen) sekä tilatessaan palveluja, joiden tarjoaminen edellyttää asiakkaan kontaktihenkilöiden ja palvelun loppukäyttäjien yhteystietojen luovuttamista Elisalle, asiakas luovuttaa omasta henkilörekisteristään henkilötietoja Elisalle, ja Elisasta tulee tällaisten henkilötietojen osalta rekisterinpitäjä (Elisan rekisterinpitäjänä hallinnoimat henkilötiedot yhdessä ”Elisan henkilötiedot”).
2. Rekisterinpitäjänä Elisalla on itsenäinen oikeus käsitellä Elisan henkilötietoja oman harkintansa mukaisesti. Asiakas vastaa henkilötietojen luovutusta edeltävän käsittelyn lainmukaisuudesta sekä siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilö-

tiedot Elisalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Asiakas on vastuussa erityisesti työntekijöidensä ja muiden rekisteröityjen lainsäädännön mukaisesta informoinnista. Elisa noudattaa rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn osalta kulloinkin voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä (erityisesti henkilötietolaki 1999/523 ja laki sähköisen viestinnän palveluista 2014/917 ja tietosuoja-asetus (EU) 2016/679). Elisa käsittelee tietoja kulloinkin voimassa olevien Elisan tietosuojaperiaatteiden mukaisesti.

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

8.3 ASIAKKAAN HENKILÖTIEDOT

1. Palvelujen piirissä voidaan käsitellä myös tietoja, joiden osalta asiakas katsotaan rekisterinpitäjäksi (kuten Elisan tarjoamat ulkoistuspalvelut) ja Elisa rekisterinpitäjän lukuun toimivaksi henkilötietojen käsittelijäksi (”asiakkaan henkilötiedot”).
2. Asiakkaan henkilötietojen osalta käsiteltävien henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät voivat vaihdella palveluittain ja ne ilmenevät tarkemmin sopimuksesta ja palvelukuvauksista. Palvelusta riippuen käsiteltäviä henkilötietoja voivat olla esimerkiksi henkilön yhteystiedot, muut henkilöä yksilöivät tiedot tai palvelun käyttöön liittyvät tiedot. Rekisteröityjen ryhmät voivat olla esimerkiksi asiakkaan työntekijöitä.
3. Elisan toimiessa käsittelijänä asiakkaan henkilötietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja asiakkaan Elisalle toimittamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Ellei sopimuksessa ole

toisin sovittu, Elisalla on oikeus laskuttaa asiakasta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti asiakkaan kirjallisten ohjeiden edellyttämästä työstä ja toimenpiteistä. Elisa voi kieltäytyä toteuttamasta asiakkaan ohjeiden mukaista velvoitetta, jos se perustellusti katsoo ohjeen olevan vastoin lainsäädäntöä, viranomais määräystä, tuomioistuimen ratkaisua tai muuta Elisaa velvoittavaa säännöstä. Elisa ilmoittaa tällaisen ohjeen tai sen osan soveltamatta jättämisestä ja sen perusteista asiakkaalle.

4. Elisa avustaa asiakasta tietosuojalainsäädännön asiakkaalle välittömästi asettamien velvoitteiden, kuten rekisteröidyn oikeuksien, toteutuksessa tietosuojalainsäädännön sekä asiakkaan nimenomaisten kirjallisten ohjeiden mukaisesti asiakkaan kustannuksella. Elisa pitää kirjaa toteuttamistaan tietojenkäsittelytoimista vain asiakkaan etukäteen toimittamien kohtuullisten ja nimenomaisten kirjallisten ohjeiden mukaisesti.
5. Elisa ei käsittele asiakkaan henkilötietoja ilman asiakkaan suostumusta EU/ETA-alueen ulkopuolella. Elisalla on kuitenkin oikeus siirtää myös asiakkaan henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle, mikäli siirto täyttää voimassa olevan tietojensiirtoperusteen, kuten henkilötietolain (22.4.1999/523) 5 luvun asettaman tietojen siirron edellytyksen. asiakas valtuuttaa Elisan solmimaan puolestaan ja nimissään EU:n mallisopimuslausekkeiden mukaisen tietojensiirtosopimuksen henkilötietojen siirrosta EU/ETA-alueen ulkopuolelle. Elisa toimittaa asiakkaan pyynnöstä kopiot Elisan asiakkaan nimissä solmimista tietojensiirtosopimuksista.
6. Tietyt palvelut saattavat mahdollistaa sen, että asiakas voi kerätä ja tallentaa henkilötietoja, kuten nauhoittaa kokouksia. Asiakas vastaa tällaisten palvelujen avulla tai muulla tavoin toteuttamastaan henkilötietojen keräämisestä, tallentamisesta ja muusta käsittelystä sekä näiden lainmukaisuudesta täysmääräisesti.

9. Tietoturva ja tietosuoja

9.1 YLEINEN VASTUU

1. Sopijapuolet kumpikin omalta osaltaan huolehtivat ja vastaavat tietoturvasta, tietosuojasta henkilötietoja käsiteltäessä ja noudattavat lainsäädäntöä. Sopijapuolten välisestä tietoturvaan ja -suojaan liittyvästä vastuunjaosta sovitaan tarvittaessa täsmällisemmin sopimuksessa.

2. 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 tietoturvariskejä vastaan ja että suojauksen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.
3. Sopijapuoli voi laissa säädetyissä tilanteissa kustannuksellaan auditoida toisen sopijapuolen sopimuksenmukaisen toiminnan sopijapuolten auditointikohtaisesti kirjallisesti sopimien ehtojen mukaisesti. Elisaan kohdistuva lainsäädäntö ja Elisan asiakkaiden ja sopimuskumppaneiden 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 Elisan palvelutuotantoa.

9.2 ELISAN VIESTINTÄVERKKO

1. Elisa vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Elisa ei vastaa julkisen internetverkon tietoturvasta tai siellä ilmenevistä häiriöistä tai muista Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä tai niistä aiheutuvista vahingoista.
2. Elisa voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Elisa mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Elisa tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muilla tarkoituksenmukaisilla tavoilla.

9.3 ASIAKKAAN VASTUULLE KUULUVAT TOIMENPITEET

Asiakas vastaa tietoverkkojensa, laitteiden, järjestelmien, ohjelmistojen ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien palvelun käyttämisen edellytysten riittävän tehokkaasta suojauksesta asianmukaisia tietoturvakeinoja ja -käytäntöjä sekä muita suojauskeinoja hyödyntämällä.

9.4 ASIAKAS- JA VÄLITYSTIEDOT

1. Liittyen viestinnän yhteydessä syntyneisiin välitystietoihin ja muihin vastaaviin tietoihin, asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Elisan toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen tai raportointiin asiakkaalle sääntelee laki sähköisen viestinnän palveluista (7.11.2014/917).
2. Elisa voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa voimassaolevassa asiakasrekisteriselosteessa kuvatulla tavalla.

9.5 VARMUUSKOPIOINNIT

Asiakas vastaa palveluun tai palvelun avulla tallentamiensa tietojen, tiedostojen ja dokumenttien varmuuskopioinnista ja niiden toimivuuden tarkastamisesta. Elisa ei vastaa tietojen, tiedostojen tai dokumenttien tuhoutumisen, katoamisen tai muuttumisen aiheuttamista vahingoista eikä niiden uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

10. Vahingonkorvausvastuu

1. 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 esimerkiksi liikevoiton, liikevaihdon tai tuotannon vähenemisestä tai muusta saamatta jääneestä tai menetetyistä tuotteista tai hyödyistä.
2. Tässä kohdassa 10 mainittuja vastuunrajoituksia ei kuitenkaan sovelleta sopijapuolen tahallisiin tekoihin tai törkeään huolimattomuuteen, kohtaan 6 (Immateriaalioikeudet) eikä kohtaan 7 (luottamuslisuus).
3. Elisan vastuu asiakkaalle aiheutuneista välittömistä vahingoista rajoittuu lisäksi seuraavasti:
 - i. Palvelun virheestä johtuva Elisan vastuu rajoittuu ensisijaisesti virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettujen 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 tuottamuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot seuraavin rajoituksin;

- iii. jos kyseessä on jatkuva palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on virheellisen tai viivästyneen jatkuvan palvelun tai sen kyseisen osan laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella (3);
 - iv. kertaluontoisten toimitusten tai muiden kuin jatkuvien palvelujen osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on viisitoista prosenttia (15 %) sen palvelun tai sen osan arvonlisäverottomasta hinnasta, jonka toimittamisessa virhe tai viivästys on tapahtunut;
 - v. jos Elisalla on velvollisuus suorittaa erityistä kirjallisesti sovittua viivästysmaksua, palvelutasosanktiota tai muuta hyvitystä, Elisalla on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää kyseisen viivästysmaksun, palvelutasosanktion tai muun hyvityksen määrän, kuitenkin enintään tässä kohdassa 10 sovittujen vastuunrajoitusten mukaisesti;
 - vi. jos Elisa on maksanut korvausta palvelun loppukäyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä. Asiakas voi periä korvauksen Elisalta vain silloin ja siltä osin, kuin Elisa ei ole maksanut palvelun loppukäyttäjälle korvausta samasta virheestä tai viivästyksestä, ja/tai kolmannelle aiheutunut vahinko on aiheutunut välittömästi Elisan sopimuksen tai asiakkaan ohjeistuksen vastaisesta asiakkaan henkilötietojen (määritelty kohdassa 8.3) käsittelystä, ja asiakkaan kolmannelle taholle maksama korvaus on suuruudeltaan kohtuullinen ja perusteltu.
4. Lain sähköisen viestinnän palveluista (7.11.2014/917) 118 - 123 § ei sovelleta.
 5. 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.
 6. Elisa ei myöskään ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista, kuten:
 - i. Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä;
 - ii. aineistoista, jotka asiakas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen;
 - iii. palvelun tai ohjelmiston luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä;
 - iv. kolmannen osapuolen valmistaman tai tuottaman palvelun tai ohjelmiston käyttö-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista; tai
 - v. julkisen internetverkon tietoturva, tai muista

Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöstä tai keskeytyksistä.

7. 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 sovi- ta, määräaikainen sopimus jatkuu sovitun määräajan jälkeen toistaiseksi voimassaolevana, ellei sitä kirjallisesti irtisanota viimeistään kolme (3) kuukautta ennen mää- räajan päättymistä. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

11.2 PALVELUN KESKEYTTÄMINEN

1. Elisa voi keskeyttää toimituksen tai palvelun käyttä- misen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:
 - i. Sopimukseen perustuvia Elisan tai muun teleyri- tyksen maksuja on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta;
 - ii. vaadittua vakuutta ei ole annettu;
 - iii. asiakas on haettu selvitystilaan, konkurssiin tai asiakas on muutoin todettu maksukyvyttömäksi;
 - iv. toimivaltaisen viranomaisen tai tuomioistuimen päätöksen perusteella; tai
 - v. asiakas ei noudata sopimusehtoja.

11.3 ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS

1. Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään välit- tömästi:
 - i. Jos palvelu olennaisesti poikkeaa sovitusta, eikä Elisa asiakkaan asettaman kohtuullisen ajan, kui- tenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, kuluessa asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta korjaa palvelua tai uusi sen toimitusta;
 - ii. jos palvelun toimitus kohtuuttomasti viivästyy yksin Elisan tuottamuksesta johtuvasta syystä eikä tapahdu asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään kolmenkymme- nen (30) päivän, lisäajan kuluessa; tai
 - iii. jos Elisa on asetettu konkurssiin tai muuhun

maksukyvyttömyysmenettelyyn, tai muutoin on selvää, ettei Elisa pysty suoriutumaan sopimuk- sen mukaisista taloudellisista velvoitteistaan.

2. Irtisanomisoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästynyttä osaa. Lisäksi asiakkaan irtisanomisoikeus edellyttää, että kyseisellä palvelun virheellä tai viivästyksellä on asiakkaalle olennainen merkitys ja että Elisan olisi pitänyt se käsittää. Irtisa- nominen on tehtävä kirjallisesti.
3. Elisalla on vastaava irtisanomisoikeus sellaisten muiden palvelujen osalta, joiden toimittaminen on olennaisesti sidoksissa asiakkaan irtisanomaan palveluun.

11.4 ELISAN IRTISANOMISOIKEUS

1. Elisa voi irtisanoa sopimuksen päättymään välittö- mästi joko kokonaan tai osittain:
 - i. Jos palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytet- tynä yli kuukauden ajan;
 - ii. jos asiakkaan maksu on myöhässä tai asiakas ei ole antanut vaadittua vakuutta Elisan toi- mittamasta kirjallisesta maksuhuomautuksesta huolimatta yli kolmekymmentä (30) päivää alkuperäisestä eräpäivästä. Sopimuksen päät- tämismahdollisuudesta ilmoitetaan asiakkaalle maksuhuomautuksessa tai muutoin kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen sopi- muksen päättämistä;
 - iii. jos palvelun toimittamiseen on ylivoimainen este;
 - iv. jos asiakas on asetettu konkurssiin tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn, tai muutoin on selvää, ettei asiakas pysty suoriutumaan sopi- muksen mukaisista taloudellisista velvoitteistaan; tai
 - v. asiakas on muutoin olennaisesti rikkonut so- pimuksen mukaisia velvoitteitaan eikä ole korjannut virhettään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa saatuaan sitä koskevan kirjallisen huomautuksen.
2. Elisan yllä mainituista syistä tekemä irtisanominen ei lakkauta asiakkaan velvollisuutta maksaa sopi- muksen mukaiset maksut sopimuskauden loppuun asti, ellei sopimuksen päättyminen ole aiheutunut ylivoimaisesta esteestä.

11.5 TOIMENPITEET PALVELUN PÄÄTTYESSÄ

1. Sopijapuolet toteavat, että sopimuksessa palveluis- ta ja niiden hinnoittelusta sovitaan kokonaisuutena. Jos asiakas ennen aikaisesti päättää määräaikaisen sopimuksen, muusta kuin Elisasta johtuvista kohdan 11.3 (1) tarkoittamista irtisanomisen mahdollistavista

syistä tai sopimuksessa erikseen sovituista syistä, tai muutoin päättää sovitus- ja hinnoittelukokonaisuuden, asiakas on velvollinen maksamaan Elisalle päättämishetken mukaiset kiinteät kausimaksut määräaikaisen sopimuksen jäljellä olevilta kuukausilta. Lisäksi asiakas maksaa Elisalle sovitus- ja hinnoittelukokonaisuuden ennenaikaisen päättymisen johdosta asiakkaan kyseisten palvelujen kuuden (6) kuukauden kokonaislaskutusta (päättämistä edeltävältä ajanjaksolta) vastaavan rahamäärän. Sopijapuolet neuvottelevat jäljelle jäävien sopimusten ja palvelujen osalta uudet hinnat.

2. Asiakas kopioi tai tulostaa jatkuvan palvelun osana tai kohteena olevista järjestelmistä niihin tallentamansa tiedot tarvitsemassaan laajuudessa ennen jatkuvan palvelun sopimuskauden päättymistä. Sopimuskauden päätyttyä Elisa voi poistaa järjestelmistä asiakkaan tallentamat tiedot eikä Elisalla ole sen jälkeen velvollisuutta palauttaa asiakkaan tallentamia tietoja.
3. Palvelun päättyessä asiakas palauttaa käytössään olleet Elisan (tai kolmannen osapuolen) omistamat laitteet ja muun omaisuuden sellaisessa kunnossa kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat (normaali kuluminen huomioon ottaen). Elisa huolehtii tarvittavasta laitteiden irtiasennuksesta, pakkaamisesta ja kuljetuksesta asiakkaan kustannuksella, ellei toisin kirjallisesti sovita.
4. Asiakas tuhoaa tai Elisan pyynnöstä palauttaa kaikki käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmistokopiot ja muut aineistot (esim. SIM-kortit) sekä poistaa tai muutoin tekee käyttökelvottomiksi asiakkaan laitteisiin asennetut ohjelmistot ja käyttöliittymät.
5. Palvelun päättyessä, Elisa ei palauta asiakkaalle jatkuvan palvelun etukäteen maksettuja kausimaksuja eikä jatkuvan palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja.
6. Elisa voi poistaa asiakkaan henkilötiedot kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua sopimuksen voimassaolon päättymisestä. Elisalla on oikeus säilyttää lain tai viranomaisen määräysten edellyttämät kopiot.

12. Ylivoimainen este

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

2. 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, kansainvälisiä pakotteita, 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 riippumattomista syyistä. 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.
3. Elisan alihankkijasta, toimittajasta tai lisenssiantajasta johtuva palvelun estyminen tulkitaan olevan Elisalle ylivoimainen este, jos alihankinnan tai lisenssin kohteena olevaa palvelua ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia, lisätyötä tai olennaista ajanhukkaa hankkia muualta tai toteuttaa muulla tavoin.
4. 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) kuukauden ajaksi, kumpi tahansa sopijapuoli voi purkaa sopimuksen sen estyneeltä osalta ilman, että kummallakaan sopijapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta purkamisen perusteella.

13. Muut ehdot

13.1 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

Sopijapuolet sopivat sopimuksen muutoksista kirjallisesti ja todistettavasti. Elisalla 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 Elisan kirjallista suostumusta. Elisa voi siirtää sopimuksen tai osan siitä sen kanssa samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvalle yhtiölle tai liiketoimintasiirron yhteydessä liiketoiminnan vastaanottavalle yhtiölle Suomessa. Elisa voi myös siirtää sopimukseen perustuvia saataviaan kolmannelle osapuolelle.

13.3 ALIHANKKIJAT

Elisa voi käyttää alihankkijoita vastaten niiden työstä kuten omastaan. Jollei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, asiakas voi saada pyynnöstä lisätietoa Elisan kulloinkin käyttämistä alihankkijoista.

13.4 JULKISUUS JA VIESTINTÄ

Elisa voi käyttää asiakasta referenssinä myynnissä ja markkinoinnissa.

13.5 VIENTIRAJOITUKSET

Asiakas noudattaa sekä Suomen, että palvelun, laitteen tai sovelluksen alkuperämaan 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 loukkaisi joko Suomen tai palvelun, laitteen tai sovelluksen alkuperämaan lakeja tai viranomaismääräyksiä. Asiakas noudattaa myös muita Elisan tai sen toimittajan antamia vientirajoituksiin liittyviä määräyksiä ja ohjeita.

13.6 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.

13.7 TILAAJAVASTUULAIN NOUDATTAMINEN

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

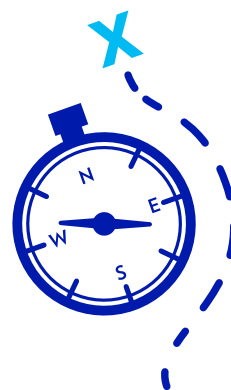
tilaajavastuulakia ja on liittynyt Suomen tilaajavastuu Oy:n hallinnoiman tilaajavastuu.fi -rekisterin jäseneksi.

14. Riitaisuuksien ratkaiseminen

1. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia (poissulkien lainvalintaa koskevat säännökset).
2. Sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluihin. Jos sopijapuolet eivät onnistu sopimaan riitaisuutta kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun sopijapuoli on lähettänyt riidan syntymisestä ja aiheesta kirjallisen ilmoituksen toiselle sopijapuolelle, kumpi tahansa sopijapuoli voi viedä riitaisuuden lopullisesti ratkaistavaksi välimiesmenettelyssä Keskuskaupakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti yhden (1) välimiehen kokoonpanossa Helsingissä suomen kielellä. Sopijapuolet voivat myös toissijaisesti kirjallisesti sopia riidan ratkaisemisesta Helsingin käräjäoikeudessa tai asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.
3. Elisalla on kuitenkin aina oikeus viedä saatavaansa koskeva asia Helsingin käräjäoikeuden tai asiakkaan kotipaikan alioikeuden ratkaistavaksi.

15. Yleisten sopimusehtojen voimassaolo

Nämä Elisan yleiset sopimusehdot ovat voimassa 1.3.2018 alkaen toistaiseksi.



Elisan palveluiden erityisehdot yritys- asiakkaille 2018

Elisan palveluiden
erityisehdot 2018

Viestintä ja tietoliikenne- palvelut

1. Yleistä

Näitä erityisehtoja sovelletaan Elisa Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden ("Elisa") yritysasiakkaille (asiakas) jatkuvina palveluina toimittamiin viestintä- ja tietoliikennepalveluihin ja tuotteisiin ("viestintä- ja tietoliikennepalvelu") Elisan ja asiakkaan välisen sopimuksen perusteella.

2. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun tuottaminen

1. Elisalla on oikeus tuottaa viestintä- ja tietoliikennepalvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää viestintä- ja tietoliikennepalvelun toteuttamisessa lisensoijia ja alihankkijoita.
2. Viestintä- ja tietoliikennepalvelu sisältää vain sopimuksessa ja sen palvelukuvauksessa kuvatut palvelut ja laitteet.
3. Elisa toimittaa asiakkaalle viestintä- ja tietoliikennepalvelun käyttöohjeet.
4. Viestintä- ja tietoliikennepalveluun ei sisälly käyttökoulutusta, ellei siitä ole erikseen sovittu.
5. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun luonteesta johtuen Elisa ei takaa, että:
 - i. Viestintä- ja tietoliikennepalvelu sopii tiettyyn käyttötarkoitukseen tai täyttää asiakkaan vaatimukset;
 - ii. viestintä- ja tietoliikennepalvelu on keskeytyksentöntä, oikea-aikaista, virheetöntä tai haittaohjelmista vapaata;
 - iii. loppukäyttäjän päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Elisän verkossa;
 - iv. viestintä- ja tietoliikennepalvelu tai sen käyttö ei loukkaa kenenkään oikeuksia.

3. Käytön rajoitukset

1. Asiakas käyttää viestintä- ja tietoliikennepalvelua omalla vastuullaan ja vain omassa toiminnassaan. Ellei toisin ole sovittu, asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä tai jaella viestintä- ja tietoliikennepalvelua.
2. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun ja internetsivujen käyttö tapahtuu asiakkaan vastuulla. Elisa ei ole vastuussa viestintä- ja tietoliikennepalvelun tai internetsivujen kautta saadusta kolmannen osapuolen tuottamasta informaatiosta, materiaalista, tuotteista tai muista palveluista.



4. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun alueellinen laajuus

4.1 YLEISTÄ

1. Elisa päättää matkaviestinverkon alueellisesta laajuudesta sekä sen tarjoamista ominaisuuksista.
2. Elisalla on oikeus estää kaikkien sellaisten päätelaitteiden käyttö verkossaan, jotka on ilmoitettu varastetuiksi Suomen tai muun maan alueella. Asiakkaan vastuu liittymän maksuista päättyy sillä hetkellä, kun ilmoitus liittymän oikeudettomasta siirtymisestä kolmannelle on saapunut Elisalle.

4.2 LIITTYMÄN KÄYTTÖ EU/ETA -ALUEELLA JA MUUALLA MAAILMASSA

1. Elisän verkkovierailusopimukset ulkomaisten operaattoreiden kanssa mahdollistavat Elisän liittymän käyttämisen ulkomailla ulkomaisen operaattorin kuuluvuusalueella Elisän määrittelemillä tavoilla. Elisalla voi olla myös liittymiä tai lisäpalveluita, jotka estävät liittymän käytön ulkomailla. Ulkomaisen operaattorin palvelut ja niiden laatu voivat erota olennaisesti Elisän viestintä- ja tietoliikennepalveluista. Elisa ei vastaa ulkomaisen operaattorin palveluista.
2. Liittymän käytöstä ulkomailla veloitetaan normaalit verkkovierailuhinnaston mukaiset verkkovierailumaksut kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Puhelut, viestit ja tiedonsiirtomaksut ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Voimassa olevat maakohtaiset hinnastot ja lisätiedot löytyvät osoitteesta elisa.fi/roaming.
3. Mikäli asiakas oleilee paljon rajaseudulla, asiakkaan tulee muuttaa päätelaitteen asetuksissa verkon tai operaattorin valinta automaattisesta manuaaliseksi. Valitsemalla Elisän verkon manuaalisesti puhelu tai tiedonsiirtoyhteys ei siirry asiakkaan tietämättä ulkomaiseen verkkoon. Elisa ei vastaa mahdollisista tahattomista ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista kuluista.
4. Elisa ei vastaa mahdollisista viestintä- ja tietoliikennepalvelujen käytön rajoituksista ulkomailla. Jos asiakas käyttää Elisän liittymäkorttia (SIM) muiden valtioiden alueilla, on asiakkaan noudatettava näiden maiden matkapuhelinverkoista annettuja ohjeita ja määräyksiä. Elisalla on oikeus rajoittaa tiedonsiirron määrää ulkomaisessa verkossa.

4.3 LIITTYMÄN KÄYTTÖ EU/ETA-MAISSA

1. Verkkovierailua EU/ETA-maissa sääntelee EU:n verkkovierailuasetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/2120). Asetuksen tarkoituksena on mahdollistaa liittymän käyttö EU/ETA-maissa kotimaan hinnalla poistamalla vähit-
tätason verkkovierailumaksut EU/ETA-maissa matkustettaessa. Asetus mahdollistaa kuitenkin:
 - i. Verkkovierailun lisämaksun veloittamisen viestintäviraston mahdollisen kestävyysmekanismipäätöksen mukaisesti;
 - ii. kohtuullisen käytön politiikan mukaisen tiedon-
siirron rajoittamisen sekä pysyvän verkkovierailun seuraamisen ja rajoittamisen väärinkäytön estämiseksi ja
 - iii. asiakkaan kanssa niin sovittaessa vaihtoehtoisten hinnoittelumallien käytön.
2. Kestävyysmekanismipäätöksen mukaisesti Elisa voi veloittaa verkkovierailusta kotimaan hinnan lisäksi verkkovierailun lisämaksun.
3. Elisa voi soveltaa kohtuullisen käytön politiikkaa, joka mahdollistaa tiedonsiirron käytön rajoittamisen ja lisämaksun perimisen kohtuullisen käytön ylittävältä osalta verkkovierailuasetuksen mukaisella tavalla.
4. Elisa ja asiakas voivat sopia vaihtoehtoista verkkovierailuhinnoittelusta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa vaihtoehtoinen verkkovierailuhinnoittelunsa verkkovierailuasetuksen mukaiseksi hinnoitteluksi ilmoittamalla muutoksesta Elisalle. Jos vaihtoehtoisen verkkovierailuhinnoittelun osalta ei ole sovittu muusta vaihtoehtoisen hinnoittelun voimassaolojaksosta, hinnoittelun muutos tulee voimaan yhden (1) vuorokauden kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta ja muutos vahvistetaan asiakkaalle.
5. Verkkovierailuasetuksen ja siihen liittyvien viranomaisten päätösten ja ohjeistusten muutokset voivat aiheuttaa muutoksia myös viestintä- ja tietoliikennepalveluihin sekä niiden ehtoihin ja hintoihin. Elisalla on aina oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassaolevan että määräaikaisen sopimuksen palveluja, sopimusehtoja ja hintoja verkkovierailuasetuksen sekä siihen liittyvien viranomaisten päätösten ja ohjeistusten muutosten perusteella tai olosuhteiden olennaisesti muututtua tällaisten muutosten johdosta. Elisa ilmoittaa mahdollisista muutoksista asiakkaalle yleisten sopimusehtojen kohdassa 5.3 sovitun mukaisesti.
6. Verkkovierailuasetuksella ei ole tarkoitus mahdollistaa pysyvää verkkovierailua EU/ETA-maissa. Elisalla on oikeus seurata liittymän käyttöä EU/

ETA-maissa ja puuttua mahdollisiin väärinkäytöksiin. Väärinkäytökseksi tulkitaan liittymän sijainti muussa EU/ETA-maassa kuin Suomessa yli kahden kuukauden ajan neljän (4) kuukauden seurantajakson aikana edellyttäen, että kyseisenä seuranta-aikana myös yli 50 % liittymän liikenteestä tapahtuu muissa EU/ETA-maissa kuin Suomessa.

7. Väärinkäytösepäilystä voidaan antaa ilmoitus, jossa asiakkaan edellytetään palaavan kotiverkkoon 14 vuorokauden sisällä. Ilmoituksessa kerrotaan verkkovierailukäytön jatkamisen edellytyksistä. Mikäli verkkovierailun jatkamiselle ei ole hyväksyttäviä perusteita, on Elisalla oikeus periä ulkomaan käytöstä lisämaksuja.

5. Laskuerittely

Asiakas tai loppukäyttäjä voivat pyynnöstä saada viestintä- ja tietoliikennepalvelun käyttöön perustuvan laskun erittelyn siinä määrin kuin se on teknisesti ja lainsäädännön perusteella mahdollista. Erittely on tilattava viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa laskun päiväyksestä. Elisa perii erittelystä hinnaston mukaisen maksun.

6. Asiakas- ja välitystietojen käsitteleminen

1. Elisa voi käsitellä asiakasrekisteritietoja, viestintä- ja tietoliikennepalvelun käyttöön ja asiakkuuteen liittyviä tietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, viestintä- ja tietoliikennepalvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa. Asiakasrekisterin tietoja käsitellään voimassaolevassa asiakasrekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät Elisan verkkosivuilta.
2. Ellei toisin ole sovittu, Elisalla on oikeus lähettää asiakkaalle tai loppukäyttäjälle suoramarkkinointiviestejä, tiedotteita ja muuta asiakasviestintää sähköisessä muodossa, kuten sähköpostina tai tekstiviesteinä.
3. Elisa voi lain sallimissa rajoissa lähettää vastaavaa viestintää, mukaan lukien suoramarkkinointiviestejä, myös loppukäyttäjien mobiililiittymiin.
4. Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja loppukäyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelintu-
luttelossa, muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa

numerotiedotuspalveluissa joko Elisan tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista. Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu Elisan tuotuksesta, Elisa valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

5. Asiakas voi kieltää Elisaa käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin.
6. Elisa voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa viestintä- ja tietoliikennepalvelujen 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 viestintä- ja tietoliikennepalvelujen käyttöön liittyvät muut välitystiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.
7. Elisa voi tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muun viestinnän, mukaan lukien myyntipuhelut. Elisa käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laadun tarkkailuun ja koulutukseen.

7. Hätäpuhelut ja -viestit

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitettavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja viestintäviraston määräyksessä. Elisa huolehtii puhelinverkossa osaltaan lainmukaisista velvoitteistaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että loppukäyttäjä saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen

hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei kuitenkaan ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia.

8. Liikenteenhallinta

Elisalla on lain määrittelemissä rajoissa oikeus priorisoida, mitata ja muokata tietoliikennettä muun muassa viestintä- ja tietoliikennepalvelujen toteuttamiseksi, ruuhkatilanteiden hallitsemiseksi sekä välttääkseen verkko-yhteyden ylikuormittumisen, mikä saattaa vaikuttaa tarjottavan viestintä- ja tietoliikennepalvelun laatuun.

9. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun väärinkäyttäminen

1. Asiakkaan ja loppukäyttäjän tulee käyttää viestintä- ja tietoliikennepalvelua siten, ettei käytöstä aiheudu lainvastaista haittaa tai häiriötä palveluille, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille käyttäjille tai kolmansille tahoille. asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palveluiden toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Asiakas ei saa lähettää lain tai viranomaisohjeiden vastaisia massapostituksia tai käyttää viestintä- ja tietoliikennepalvelua puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Asiakas ei myöskään saa käyttää viestintä- ja tietoliikennepalvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin tai muu käyttö.
2. Asiakas vastaa viestintä- ja tietoliikennepalvelun kautta toisille loppukäyttäjille, kolmansille tai Elisan tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja viestintä- ja tietoliikennepalveluun tai sen avulla tallennetusta sisällöstä ja aineistosta. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet ja ohjelmistot, asiakkaan toimittama ja asiakkaan viestintä- ja tietoliikennepalvelun kautta toimitettu sisältö ja aineisto eivät aiheuta häiriötä palveluille tai palvelujen saatavuudelle, viestintäverkolle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia.
3. Jos Elisa, viranomainen tai kolmas osapuoli väittää,

että asiakkaan viestintä- ja tietoliikennepalvelun kautta on toimitettu tällaista sisältöä tai aineistoa toisille loppukäyttäjille tai vastaavasti Elisän tai kolmannen osapuolen palvelimille, Elisalla on oikeus asiakasta kuulematta poistaa tällainen loukkaava sisältö tai aineisto tai estää viestintä- ja tietoliikennepalvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. Asiakas vastaa viestintä- ja tietoliikennepalvelua hyväksikäyttäen välitetyn sisällön ja aineiston katoamisesta, muuttumisesta tai viivästyisestä sekä sisältöön ja aineistoon liittyvistä vaatimuksista ja riidoista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

10. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun ylläpito

10.1 YLEISTÄ

1. Elisa ylläpitää toimittamansa viestintä- ja tietoliikennepalvelut käyttökunnossa sovittujen palvelutasojen mukaisesti.
2. Sen lisäksi, mitä sopimuksessa on sovittu Elisän oikeudesta tehdä muutoksia tuotantoympäristöön ja/tai palveluihin, Elisa saa tehdä viestintä- ja tietoliikennepalveluun, esim. älykorttiin ja SIM-tekniikkaan, ja niiden käyttöön vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta viestintä- ja tietoliikennepalvelun keskeiseen sisältöön.
3. Elisa voi lähettää viestintäverkkojen avulla loppukäyttäjän päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia.

10.2 TIETOLIIKENNEVERKKO

Elisän huolto- ja ylläpitovastuu koskee Elisän tuotantoympäristössä olevaa tietoliikenneverkkoa. Asiakkaan kohde- ja käyttöympäristössä olevassa rakennuksessa oleva sisäjohtoverkko ei ole Elisän vastuulla, ellei siitä ole toisin sovittu.

10.3 LAITTEIDEN YLLÄPITO

1. Viestintä- ja tietoliikennepalveluun sisältyvät Elisän omistamat, asiakkaan käytettävissä olevat laitteet vaihdetaan ja korjataan niiden normaali kulumisen huomioon ottaen. Asiakas ei saa muuttaa tai muokata laitteita tai niihin liittyviä ohjelmistoja ilman Elisän suostumusta. Muilta osin viestintä- ja tietoliikennepalveluun sisältyviin laitteisiin sovelletaan

”Elisän erityisehdot -laitteet” -nimisiä ehtoja.

2. Asiakas vastaa viestintä- ja tietoliikennepalvelun käyttöön vaikuttavista laite- ja muista ohjelmistoista sekä asetuksista. Asiakas vastaa itse lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen ja laitteistoilleen.

10.4 VIKAILMOITUKSET

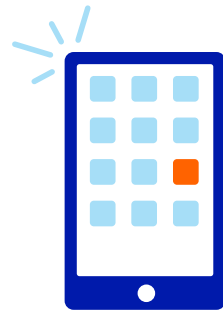
Elisa vastaanottaa vikailmoituksia ympäri vuorokauden. Virhetilanteessa Elisa oman harkintansa mukaan joko korjaa tai toimittaa asiakkaalle korvaavan viestintä- ja tietoliikennepalvelun. Ellei muuta ole sovittu, Elisa aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen (3) työpäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla oleva, kolmannelta osapuolelta johtuva tai muu Elisasta riippumaton syy. Asiakkaalla ei ole oikeutta huoltaa tai muuttaa viestintä- ja tietoliikennepalvelua ilman Elisän suostumusta.

10.5 VIANKORJAUKSET

1. Elisalla ei ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan, loppukäyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten viestintä- ja tietoliikennepalvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisessa tai viestintä- ja tietoliikennepalveluun kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrytyksistä, yhteyksistä tai muista käyttämisen edellytyksistä. Elisalla ei ole velvollisuutta korjata kolmannen osapuolen tuottamissa ohjelmistoissa olevia virheitä.
2. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun vika katsotaan hyväksytyksi korjatuksi, kun se sopijapuolten yhteisessä testissä toimii tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään yhden vuorokauden kuluttua siitä, kun Elisa ilmoitti sen toimivan.
3. Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Elisän huolto- tai ylläpitovastuun piiriin, Elisalla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta 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 viestintä- ja tietoliikennepalveluun.

10.6 VIESTINTÄ- JA TIETOLIIKENNEPALVELUN KESKEYTTÄMINEN

1. Sen lisäksi mitä sopimuksessa on sovittu Elisan oikeudesta keskeyttää viestintä- ja tietoliikennepalvelun toimittaminen, on Elisalla lisäksi oikeus keskeyttää viestintä- ja tietoliikennepalvelun toimittaminen asiakkaalle kokonaan tai osittain seuraavista syistä:
 - i. Keskeyttäminen on tarpeen viestintä- ja tietoliikennepalvelun tai sen osan korjaamista, päivittämistä, ylläpitoa tai kunnossapitoa varten, viestintä- ja tietoliikennepalveluun liittyvän viestintäverkon tai sen osan korjausta tai rakentamista varten, tai niiden tietoturvallisuuden, käytettävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin.
 - ii. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta laitteesta on aiheutunut tai aiheutuu haittaa tai häiriötä Elisan laitteille, yleiselle tai kolmannen osapuolen käytössä olevalle viestintäverkolle, tietoliikenneyhteyksien käytölle tai käyttäjille;
 - iii. keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman viestinnän mahdollistamiseksi;
 - iv. Elisalla on perusteltu syy epäillä, että palveluja on käytetty lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
 - v. asiakas välittää viestintä- ja tietoliikennepalvelun kautta ei-toivottua aineistoa (esim. roskaposti).
 - vi. Elisa ilmoittaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on kohtuudella mahdollista.
2. Elisalla on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintä- ja tietoliikennepalvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.
3. Viestintä- ja tietoliikennepalvelun käytön keskeyttäminen ei lakkauta käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. Elisa voi periä käytön uudelleen avaamisesta kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisen maksun, jos keskeyttäminen johtuu asiakkaasta.





Elisan palveluiden
erityisehdot 2018

Sovellus- palvelut

1. Yleistä

Näitä erityisehtoja sovelletaan Elisa Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden ("Elisa") yritysasiakkaille ("asiakas") jatkuvina palveluina toimittamiin sovelluspalveluihin ("sovelluspalvelu") Elisan ja asiakkaan välisen sopimuksen perusteella.

2. Palvelun sisältö

1. Elisa tuottaa sovelluspalvelun parhaaksi katsomallaan tavalla ja voi käyttää lisensoijia ja alihankkijoita. Elisa voi muuttaa sovelluspalvelun tuottamisessa käyttämiensä työmenetelmiä, laitteita, tietoliikenneyhteyksiä, ohjelmia tai muita sovelluspalvelun tai siihen kuuluvien järjestelmien osia ja vaihtaa käyttämiään lisensoijia tai alihankkijoita.
2. Elisa vastaa siitä, että sovelluspalvelu toimii olenaisesti palvelukuvauksen ja viimeisimmän loppukäyttäjädokumentaation mukaisesti. Elisalla ei ole tätä vastuuta, mikäli sovelluspalvelu ei toimi johtuen tapaturmasta, väärinkäytöksestä tai luvattomista muutoksista.
3. Elisa ei takaa, että:
 - a. Sovelluspalvelu sopii tiettyyn tarkoitukseen tai täyttää asiakkaan vaatimukset;
 - b. sovelluspalvelu on keskeytyksetön, oikea-aikainen, virheetön tai häiritsevät ohjelmita vapaa;
 - c. sovelluspalvelu ei loukkaa kenenkään oikeuksia;
 - d. sovelluspalvelua voi käyttää ns. korkean riskin toiminnoissa, joissa on riski kuoleman tapaukselta, henkilövahingosta tai vahingosta omaisuudelle tai ympäristölle, eikä Elisa vastaa sovelluspalvelun käytöstä ns. korkean riskin toiminnoissa.
4. Elisa toimittaa asiakkaalle sovelluspalvelun käyttöohjeet.
5. Koulutus ei sisälly sovelluspalveluun, ellei siitä ole erikseen sovittu.
6. Sovelluspalvelu ei sisällä tietoliikenteen datayhteyksiä, liittymiä, kapasiteettia, laitteita tai muita ohjelmistoja tai niiden turva- ja suojajärjestelmiä, ja asiakkaan on hankittava nämä erikseen omalla kustannuksellaan. Asiakas on vastuussa näistä sovelluspalvelun käyttämisen edellytyksistä ja niistä aiheutuvista kustannuksista, mukaan lukien konfiguraatiot ja asetukset, ja niiden vaikutuksesta sovelluspalveluun.
7. Sovelluspalvelun käyttö saattaa edellyttää käyttöliittymän tai ohjelmiston asentamista asiakkaan laitteeseen. Käyttöliittymä tai ohjelmisto mahdollistaa sovelluspalvelun käyttämisen asiakkaan laitteelta.



3. Sovelluspalvelun toimittaminen ja hyväksyminen

1. Sopimuksessa sovitaan sovelluspalvelun toimitusaika. Jos toimitusajasta ei ole sovittu, noudatetaan sopimuksen toimitusaikojia.
2. Asiakkaan on annettava Elisalle riittävät ja oikeat tiedot toimitusta varten ja muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava sovelluspalvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa Elisalle antamistaan tiedoista ja ohjeista sekä niiden päivittämisestä.
3. Jos sovelluspalvelu sisältää mahdollisuuden tallentaa tietoa, Elisan vastuu tietojen tallessa pitämisestä alkaa siitä hetkestä, kun tiedot on onnistuneesti tallennettu osana sovelluspalvelun käyttöön siirtymistä ja Elisa on ilmoittanut asiakkaalle, että tallentaminen on onnistunut.
4. Jos toimitus viivästyy asiakkaasta tai kolmannesta osapuolesta, mukaan lukien lisenssinantaja tai Elisan toimittaja, johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut.
5. Elisa ja asiakas voivat sopia sovelluspalvelun koekäyttöajasta. Koekäyttöajalla Elisalla ei ole mitään velvoitteita eikä vahingonkorvausvastuuta. Asiakas ei ole velvollinen maksamaan palvelumaksua koekäyttöajalta, mutta asiakkaan on muutoin noudatettava sopimusta ja näitä erityisehtoja.

4. Sovelluspalvelun käyttö

1. Elisa tai mahdollinen kolmas osapuoli omistavat kaikki sovelluspalveluun liittyvät immateriaalioikeudet, eikä niitä miltyään osin siirretä asiakkaalle. Elisa myöntää asiakkaalle sovelluspalveluun tai sovellukseen ei-yksinomaisen käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä sovelluspalvelun hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisesti asiakkaan sisäisessä käytössä. Käyttöoikeus ei ole siirrettävissä. Sovelluspalvelua ja sovellusta voi käyttää vain myyntimaassa, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.
2. Asiakas saa käyttää sovelluspalvelua vain omassa toiminnassaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenympäilyä tai jaella sovelluspalvelua, käyttää sitä palvelukeskuksen perustana tai operoida internetsivuja.

3. Sovelluspalvelua, sen API:ja (Application Programming Interface) ja sovellusta tai muita ohjelmistoja ei saa purkaa, uudelleen koota tai vastaavalla tavalla selvittää. Asiakas ei saa kehittää, muuttaa tai muokata sovelluspalvelua tai sovellusta. Sovellusta ei saa myöskään kopioida muutoin kuin pakottavan tekijänoikeuslainsäädännön rajoissa.
4. Asiakas saa luovuttaa sovelluspalvelun käyttöön vain nimetyille käyttäjille.
5. Sopijapuolet voivat sopia sovelluspalvelun käytöstä myös siinä tapauksessa, että asiakas hankkii suoraan Elisän päämieheltä (myöhemmin lisenssiantaja) tarvittavat ohjelmistolisenssit sovellukseen. Asiakas antaa Elisalle oikeuden varmistaa lisenssinantajalta, että asiakkaalla on sovelluspalvelun sopimuksen mukaiseen käyttöön tarvittavat lisenssit koko sopimuskaudeksi. Jos lisenssien voimassaolo päättyy ennen sovelluspalvelua koskevan sopimuksen päättymistä, Elisalla on oikeus muuttaa sovelluspalvelun hintaa vastaamaan puuttuvat lisenssit sisältävää sovelluspalvelua tai harkintansa mukaan lopettaa sovelluspalvelun tuottaminen. Elisa ei vastaa puuttuvien käyttöoikeuksien ja lisenssien aiheuttamista katkoista sovelluspalveluun.
6. Sovelluspalvelun ja internetsivujen käyttö tapahtuu asiakkaan vastuulla. Elisa ei ole vastuussa sovelluspalvelun tai internetsivujen kautta saadusta kolmannen osapuolen tuottamasta informaatiosta, materiaalista, tuotteista tai muista palveluista.

5 . Sovelluspalvelun saatavuus, tuki ja ylläpito

1. Sovelluspalvelu, siihen liittyvä sovellus ja käyttöoikeudet toimitetaan ”sellaisinaan” ja ”sellaisina kuin ne ovat saatavilla”. Sovelluspalvelun käyttö pyritään tarjoamaan jatkuvasti periaatteen 24/7 mukaisesti pois lukien tilapäiset palvelukatkokset ja huoltoikatkat, jotka voivat johtua sovelluspalvelun ylläpito-, päivitys- tai korjaustoimenpiteistä taikka sovelluspalvelun saatavuuden, suorituskyvyn, palautettavuuden, tietoturvan tai hallittavuuden varmistamiseksi tai palauttamiseksi tehdyistä toimenpiteistä tai muista vastaavista katkoksista. Elisalla ei ole korvausvelvollisuutta katkoksista. Elisa ilmoittaa asiakkaalle katkoksista, jos se on kohtuudella mahdollista.
2. Sovelluspalveluun 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.
3. Asiakkaan on sallittava sovelluspalvelun ”päästä-päähän” valvonta. Elisa ylläpitää sovelluspalvelun käyttökunnossa ja antaa asiakastukea näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Ellei toisin sovittu, käyttötuki (help desk) on avoinna klo 8–16.
4. Elisa ottaa vastaan vikailmoituksia ympäri vuorokauden. Virhetilanteessa Elisa oman harkintansa mukaan joko korjaa sovelluspalvelun, toimittaa sovelluspalvelun uudelleen tai toimittaa korvaavan palvelun. Ellei muuta ole sovittu, Elisa aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen (3) työpäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta.
5. 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 sovelluspalvelua kohtuullisessa ajassa, Elisa palauttaa asiakkaalle palvelumaksun siltä osin kuin sovelluspalvelu ei ollut asiakkaan saatavilla johtuen Elisasta. Asiakkaalla ei ole oikeutta muihin korvauksiin.
6. Elisa päättää korjaamisen, uudelleentoimittamisen tai korvaamisen tavan, mutta se saattaa edellyttää toimenpiteitä myös asiakkaalta.
7. Vika katsotaan hyväksytyksi korjatuksi, kun sovelluspalvelu sopijapuolten yhteisessä testissä toimii tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään yhden (1) vuorokauden kuluttua siitä, kun Elisa ilmoitti sen toimivan.
8. 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 vastuulle kuuluvasta syystä, kuten sovelluspalvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta sovelluspalvelun tai laitteiden käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisessa tai sovelluspalvelun ja sopimuksen piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrittämisistä, yhteyksistä tai muista sovelluspalvelun käyttämisen edellytyksistä.
9. Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Elisän huolto- tai ylläpito vastuun piiriin, Elisa veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta hinnaston mukaiset maksut, tai jos kyse on Elisän alihankkijan suorittamasta työstä, alihankkijan veloittamat maksut. Elisa voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitystyöstä, joka ei kuulu sovittuun sovelluspalveluun.

6. Maksut ja laskutus

1. Asiakas maksaa sovelluspalvelusta ja sen käytöstä sovitut tai kulloinkin hinnaston mukaiset maksut. Maksuvelvollisuus alkaa sovelluspalvelun toimituspäivästä. Koekäyttötilanteissa sopimuksen jatkuessa maksuvelvollisuus alkaa koekäyttöjakson päättymisestä seuraavasta päivästä.
2. Sopimuksen ollessa voimassa sopijapuolet voivat sopia sovelluspalvelun kapasiteetin nostamisesta ja tähän perustuvista uusista hinnoista. Hintoja ei alenneta, ellei niin erikseen sovita.
3. Jos Elisa on asiakkaan vaatimuksesta tehnyt erityisjärjestelyä vaatineita töitä, Elisalla on oikeus laskuttaa näistä aiheutuneet lisäkustannukset.
4. Elisa laskuttaa maksut Elisan määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä.

7. Tuetut versiot

1. Sovelluspalvelu 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.
2. Elisalla ei ole velvollisuutta toimittaa sovelluspalvelua, jos asiakas käyttää sellaista ohjelmistoa, ohjelmistoversiota, laitetta tai muita asiakkaan hankittavaksi kuuluvia käyttämisen edellytyksiä, jotka eivät ole soveltuvia sovelluspalveluun, tai ylläpitää tai tukea sovelluspalvelua ympäristössä, joka eroaa Elisan muiden asiakkaiden palveluympäristöstä.
3. Asiakkaan on sallittava automaattiset päivitykset. Mikäli sovelluspalvelun päivitys sitä vaatii, asiakkaan on tehtävä version muutos tai muu ylläpitotoimi yhdessä Elisan kanssa. Jos Elisa tekee sellaisia muutoksia, jotka normaalisti kuuluvat asiakkaan tehtäviksi, Elisa laskuttaa asiakasta näistä toimista hinnaston mukaan.

8. Muutokset sovelluspalveluun

1. Sen lisäksi, mitä sopimuksessa on sovittu, Elisalla on oikeus alan ja oman toimintansa kehitys huomioiden muuttaa sovelluspalvelujen teknistä toteutusta siten, että palvelutaso ei kokonaisuutena alene. Elisan

palvelukuvauksiin tekemää muutosta ei pidetä sopimuksen muutoksena eikä se oikeuta asiakasta irtisanomaan sopimusta.

2. Elisalla on oikeus lopettaa sovelluspalvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen, jos siihen on perusteltu syy, ja jos palvelutaso ei olennaisesti heikkene. Elisalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua sovelluspalvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen sovelluspalvelun lopettamista.
3. Elisa ilmoittaa muutoksista aina, kun se on kohtuudella mahdollista. Elisa ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista tällaisissa tapauksissa.

9. Sovelluspalvelun väärinkäyttäminen

1. Asiakkaan ja loppukäyttäjän on käytettävä sovelluspalvelua siten, ettei käytöstä aiheudu lainvastaista haittaa tai häiriötä palveluille, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakas ei myöskään saa käyttää sovelluspalvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö. Asiakas vastaa sovelluspalvelun kautta toisille loppukäyttäjille, kolmansille tai Elisan tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja sovelluspalveluun tai sovelluspalvelun avulla tallennetusta sisällöstä ja aineistosta.
2. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet ja asiakkaan toimittama ja asiakkaan sovelluspalvelun kautta toimitettu sisältö ja aineisto eivät aiheuta häiriötä sovelluspalvelulle tai sovelluspalvelun saatavuudelle, viestintäverkolle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisen määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia.
3. Jos Elisa, viranomainen tai kolmas osapuoli väittää, että asiakkaan sovelluspalvelun kautta on toimitettu tällaista sisältöä tai aineistoa toisille loppukäyttäjille tai vastaavasti Elisan tai kolmannen osapuolen palvelimille, Elisalla on oikeus asiakasta kuulematta poistaa tällainen loukkaava sisältö tai aineisto tai estää sovelluspalvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. Asiakas vastaa sovelluspalvelua hyväksikäyttäen välitetyn sisällön ja aineiston katoamisesta, muuttumisesta tai viivästyisestä sekä sisältöön ja aineistoon liittyvistä vaatimuksista ja riidoista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

10. Sovelluspalvelun keskeyttäminen

1. Sen lisäksi mitä sopimuksessa on sovittu Elisän oikeudesta keskeyttää palvelujen toimittaminen, on Elisalla lisäksi oikeus keskeyttää sovelluspalvelun toimittaminen asiakkaalle kokonaan tai osittain seuraavista syistä:
 - i. Keskeyttäminen on tarpeen sovelluspalvelun tai niiden osan korjaamista, päivittämistä, ylläpitoa tai kunnossapitoa varten, palveluihin liittyvän viestintäverkon tai sen osan korjausta tai rakentamista varten, tai palvelujen tietoturvallisuuden, käytävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin.
 - ii. Sovelluspalvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta laitteista on aiheutunut tai aiheutuu haittaa tai häiriötä Elisän laitteille, yleiselle tai kolmannen osapuolen käytössä olevalle viestintäverkolle, tietoliikenneyhteyksien käytölle tai käyttäjille;
 - iii. Elisalla on perusteltu syy epäillä, että sovelluspalvelua on käytetty lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
 - iv. asiakas välittää sovelluspalvelun kautta ei-toivottua aineistoa (esim. roskaposti);
 - v. Elisa ilmoittaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on kohtuudella mahdollista.
2. Sovelluspalvelun käytön keskeyttäminen ei lakkauta käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. Elisa voi periä käytön uudelleen avaamisesta kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisen maksun, jos keskeyttäminen johtuu asiakkaasta.





Elisan palveluiden
erityisehdot 2018

Asiantuntija- palvelut

1. Yleistä

Näitä erityisehtoja sovelletaan Elisa Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden ("Elisa") yritysasiakkaille ("asiakas") asiakkaan tekemän tilauksen ("tilaus") perusteella toimittamiin asiantuntijapalveluihin ("asiantuntijapalvelu") Elisan ja asiakkaan väliseen sopimukseen liittyen siinä määriteltyihin palveluihin kuulumattomina lisätöinä tai erillisenä toimeksiantona.



elisa

2. Asiantuntijapalvelun toteuttaminen

1. Sopijapuolet määrittelevät asiantuntijapalveluihin kuuluvat tehtävät ja niiden aikataulun kirjallisesti tilauksen tekemisen yhteydessä.
2. Elisa toteuttaa asiantuntijapalvelut Elisan työmenetelmien mukaisesti.
3. Sopijapuolet varaavat tarpeelliset työtilat ja -välineet asiantuntijapalvelun tekemistä varten.
4. Sopijapuolet myötävaikuttavat asiantuntijapalvelun toteuttamiseen sellaisten tekijöiden osalta, jotka ovat sopijapuolen määrättävissä tai hallinnassa. Sopijapuolet tekevät asiantuntijapalvelun tekemiseksi tarvittavat päätöksensä viivytyksettä.
5. Elisa antaa asiakkaalle tietoja asiantuntijapalvelun edistymisestä kirjallisesti sovitulla tavalla. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, Elisan antaa tiedot asiantuntijapalvelun edistymisestä kirjallisesti vähintään kerran kuukaudessa sekä loppuraportissa. Jos asiantuntijapalvelua ei ole sovittu tehtäväksi kiinteään hintaan, Elisan on annettava tiedot myös käytetystä työajasta.

3. Asiantuntijapalvelun hyväksyminen

1. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas ilmoittaa hyväksymisensä tai huomautuksensa Elisan asiantuntijapalvelun edistymisestä antamaan kirjalliseen ilmoitukseen, väli- tai loppuraporttiin sekä Elisan asiakkaalle luovuttamiin asiantuntijapalvelun tuloksiin ilman aiheetonta viivytystä.
2. Ellei asiakas tee kirjallista huomautusta seitsemän (7) päivän kuluessa ilmoituksen tai väliraportin vastaanottamisesta, ilmoitukseen tai väliraporttiin sisältyvä työ katsotaan hyväksytyksi. Loppuraporttiin sisältyvä työ taikka Elisan asiakkaalle luovuttama asiantuntijapalvelun tulos katsotaan vastaavasti hyväksytyksi, ellei asiakas tee kirjallista huomautusta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa loppuraportin taikka tulosten vastaanottamisesta. Jos asiantuntijapalveluun ei sisälly loppuraporttia eikä asiantuntijapalvelun tulosten luovuttamista, asiakkaan katsotaan hyväksyneen asiantuntijapalvelun, jos asiakas ei tee kirjallista huomautusta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa asiantuntijapalvelun tekemisestä.

4. Asiantuntijat

1. Jos on sovittu, että Elisalla on oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tekemiseen vain nimettyä henkilöä eikä kyseinen henkilö Elisasta riippumattoman syyn kuten työpaikan vaihtamisen, pitempiaikaisen sairauden tai muun vastaavan syyn takia ole käytettävissä asiantuntijapalvelun tekemiseen, Elisa on velvollinen osoittamaan toisen, vastaavat taidot omaavan henkilön kyseisen asiantuntijapalvelun tekemiseen.
2. Jollei Elisalla ole esittää uutta henkilöä tai asiakas perustellusta syystä ei hyväksy Elisan esittämää uutta henkilöä, kummallakin sopijapuolella on oikeus irtisanoa kyseinen asiantuntijapalvelu päättymään välittömästi ilmoittamalla tästä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle. Tällöin kummallakaan sopijapuolella ei ole oikeutta esittää asiantuntijapalvelun päättymisen perusteella vaatimuksia toisiaan kohtaan lukuun ottamatta Elisan oikeutta saada tilauksen mukainen maksu ennen asiantuntijapalvelun päättymistä tehdystä asiantuntijapalvelusta luovutettuaan asiakkaalle ennen asiantuntijapalvelun päättymistä tehdyn asiantuntijapalvelun tulokset.

5. Virhevastuu

Elisan vastuu asiantuntijapalvelun virheistä rajoittuu virheen korjaamiseen tai asiantuntijapalvelun uudelleen tekemiseen omalla kustannuksellaan ja edellyttää, että asiakas ilmoittaa Elisalle virheestä kirjallisesti kohdan 3 mukaisen hyväksymisajan puitteissa.

6. Tilauksen voimassaolo ja irtisanominen

1. Määräajaksi sovittu asiantuntijapalvelua koskeva tilaus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen ja määrätyn asiantuntijapalvelun tekemistä koskeva tilaus siihen kuuluneiden tehtävien tultua tehdyiksi.
2. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan asiantuntijapalvelua koskevan tilauksen päättymään yhden (1) ja Elisa kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Elisan palveluiden
erityisehdot 2018

Laitteet



1. Yleistä

1. Näitä erityisehtoja sovelletaan Elisa Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden ("Elisa") toimittaessa laitteen ("laite") yritysasiakkailleen ("asiakas") asiakkaan tekemän tilauksen ("tilaus") perusteella joko Elisan ja asiakkaan väliseen sopimukseen perustuvana tai erillisenä toimituksena.
2. Laitteeseen mahdollisesti liittyvistä muista palveluista kuten asennuksesta tai ylläpidosta sovitaan aina erikseen.

2. Toimitus

1. Ellei tilauksessa toisin sovita:
 - i. Laitteiden toimitusehto on vapaasti Elisan tai Elisan alihankkijan varastossa;
 - ii. hinnastossa ja tarjouksissa mainitut hinnat tarkoittavat pakkaamatonta laitetta. Elisa veloittaa asiakkaalta laitteiden toimitus- ja pakkauskulut ja muut lisäkulut Elisan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaan;
 - iii. Elisa voi koota asiakkaan samaan toimitusosoitteeseen toimitettavaan tilaukseen enemmän kuin yhden tilauksen ja toimittaa tilausten mukaiset laitteet yhteistoimituksena tai osatoimituksina.
2. Laite katsotaan toimitetuksi, kun se on pakattu ja noudettavissa Elisalta, Elisan ilmoittamasta paikasta; tai kun laite on luovutettu kuljetusliikkeelle tai muulle kolmannelle osapuolelle, joka on määrätty toimittamaan laite asiakkaalle.

3. Toimitusaika

1. Elisa toimittaa laitteen sovittuna aikana. Elisan ilmoittamat toimitusajat eivät ole sitovia, ellei tietystä toimitusajasta ole nimenomaisesti erillisesti sovittu. Ellei toimitusajasta ole sovittu, Elisa toimittaa laitteen välittömästi tai heti kun se ovat saatavissa.
2. Asiakas ilmoittaa välittömästi, mikäli haluaa peruuttaa tilauksen. Asiakas ei voi peruuttaa tilaustaan sen jälkeen, kun Elisa on lähettänyt sitä koskevan tilausvahvistuksen.
3. Mikäli toimitus viivästyy ilmoitetusta sitovasta toimituspäivästä ja viivästys johtuu Elisasta, eikä kysymys ole ylivoimaisesta esteestä, asiakas voi peruuttaa tilauksen ("peruutusoikeus"). Asiakkaalla ei ole peruutusoikeutta, mikäli viivästys on vähemmän kuin viisi (5) arkipäivää tai, mikäli viivästynyt laite ei kuulu Elisan normaaliin, varastoitavien laitteiden valikoimaan ja jonka Elisa on tilannut tai hankkinut asiakkaan pyynnöstä.
4. Mikäli Elisalla on erääntyneitä saatavia asiakkaalta, Elisa voi asiasta huomautettuaan pidättyä sovituista toimituksista, kunnes asiakas on suorittanut erääntyneet maksut. Sovitun toimitusajan katsotaan tällöin siirtyneen vastaavasti eikä asiakas voi esittää Elisalle mitään tästä viivytyksestä johtuvia vaatimuksia.

4. Laitteen omistusoikeus ja vaaranvastuu

1. Laitteen omistusoikeus siirtyy asiakkaalle, kun sen kauppahinta on kokonaisuudessaan maksettu. Elisa pidättää laitteen omistusoikeuden kunnes koko kauppahinta on maksettu.
2. Vaaranvastuu laitteeseen siirtyy asiakkaalle, kun se luovutetaan asiakkaalle, kuljetusliikkeelle tai muulle kolmannelle osapuolelle, joka on määrätty toimittamaan laite.
3. Mikäli laitteen toimitus tai luovutus myöhästyy asiakkaasta johtuvista syistä, asiakkaan katsotaan laiminlyöneen laitteen vastaanottamisen siitä päivämäärästä lähtien, kun Elisa on ollut valmis toimittamaan kyseisen laitteen ja on ilmoittanut tästä asiakkaalle.
4. Mikäli on sovittu että asiakas noutaa laitteen, asiakkaan katsotaan laiminlyöneen laitteen vastaanottaminen siitä päivämäärästä lähtien, kun Elisa on ollut valmis toimittamaan laitteen, asiakas on vastaanottanut ilmoituksen laitteen saapumisesta ja tarvittava aika toimituksen täsmälliseen noutamiseen on umpeutunut. Vaaranvastuu siirtyy asiakkaalle laitteen vastaanottamisen laiminlyönnin tapahduttua.
5. Asiakas korvaa Elisalle mahdolliset kulut ja kustannukset (esim. säilytys- ja varastointikulut), joita Elisalle aiheutuu laitteen vastaanottamisen laiminlyönnin johdosta.

5. Toimituksen hyväksyminen

Laitteen toimitus katsotaan hyväksytyksi, kun se on kuitattu vastaanotetuksi ilman varaumaa. Reklamaatio-aika toimituksesta ja laitteiden kuljetusvaurioista, joita ei ole mahdollista havaita lähetystä vastaanotettaessa, on seitsemän (7) vuorokautta siitä, kun laitteen toimitus on tosiasiallisesti tapahtunut.



6. Laitteiden käyttö

1. Asiakas vastaa täysimääräisesti laitteen käytöstä ja siitä, että sen käytössä noudatetaan lisäksi laitteen alkuperäisen valmistajan, oikeudenhaltijan tai Elisan sen käytölle asettamia ehtoja tai rajoituksia. Elisa ei vastaa laitteesta laajemmin kuin mitä sen alkuperäisen valmistaja tai oikeudenhaltija vastaa suhteessa Elisaan.
2. Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan vastuulla on laitteen ylläpitoon ja tukeen liittyvien sopimusten solmiminen laitteesta vastaavan toimittajan tai muun oikeudenhaltijan kanssa.

7. Takuu

1. Elisa ei anna laitteille takuuta. Elisan myymällä laitteella on vain sen alkuperäisen valmistajan antama takuu ja takuu-aika määräytyy laitteen valmistajan takuehtojen mukaisesti. Tarkempia tietoja valmistajan antaman takuun olemassaolosta ja sisällöstä saa ottamalla yhteyttä Elisaan.
2. Elisa pidättää oikeuden ohjata asiakas asioimaan suoraan valmistajan tai valmistajan valtuuttaman huoltoliikkeen kanssa.
3. Laitteelle tallennettu tieto ja ohjelmistot ovat asiakkaan vastuulla. Asiakas on vastuussa varmuuskopioiden ottamisesta, ellei toisin ole sovittu.

8. Puskurivarastointi

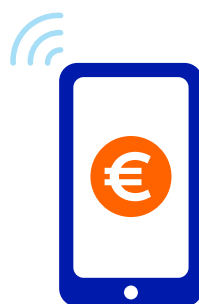
1. Elisa voi suorittaa asiakkaan Elisalta ostamille laitteille puskurivarastointia. Tällöin Elisa välivarastoi omissa tiloissaan asiakkaan nimeämiä laitteita mahdollistaen niille lisäpalveluidensa tekemisen sekä nopean toimittamisen.
2. Sopijapuolet sopivat puskurivaraston perustamisesta ja koosta kirjallisesti erikseen. Sopijapuolet sopivat myös puskurivaraston koon ja laajuuden seurannasta sekä tarkentamisesta.
3. Elisalla on oikeus laskuttaa yli yhdeksänkymmentä (90) vuorokautta puskurivarastossa olleet laitteet asiakkaalta sovituilla hinnoilla.

9. Maksuehdot

1. Asiakas maksaa laitteen ja soveltuvat lisäkulut maksuehdolla neljätoista (14) päivää netto, ellei asiakkaan ja Elisan välillä ole erikseen toisin sovittu.
2. Elisa laskuttaa asiakkaalle toimitetun laitteen viimeistään neljätoista (14) vuorokauden kuluttua toimituksen tapahduttua.
3. Mikäli viranomaisten määräämissä maksuissa tapahtuu muutoksia ennen toimituspäivää, Elisalla on oikeus muuttaa laitteen hintaa vastaavasti, kun kyseiset muuttuneet hinnat tai maksut ovat hintaan vaikuttaneet.
4. Mikäli eräänntyneitä laskuja on maksamatta, Elisa toteaa saatavansa vaarantuneen tai asiakkaan taloudellinen tilanne heikkenee merkittävästi, Elisalla on oikeus katsoa kaikki asiakkaalta olevat saatavansa eräänntyneiksi riippumatta siitä, mitä eräänntymisistä on muutoin sovittu.
5. Elisa voi vaatia ennakkomaksua tai takuita ennen laitteen toimitusta, mikäli asiakas laiminlyö maksumuutoksiaan tai mikäli Elisa on saanut tiedon seikoista, jotka todennäköisesti vähentävät asiakkaan luottokelpoisuutta merkittävästi. Elisa voi purkaa laitteiden tilauksen, mikäli asiakas ei toimita vaadittua vakuutta.
6. Asiakas suorittaa viivästyskorkoa viivästyneestä maksusta Suomen korkolain mukaisesti.

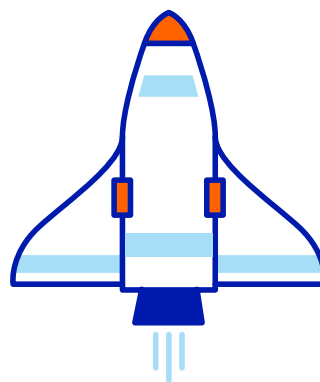
10. Valuuttaehto

Mikäli laitteen hinta perustuu ulkomaan valuuttaan ja kyseinen valuutta oleellisesti vahvistuu siihen nähden mitä se oli hinnastoa tai tarjousta laskettaessa, voi Elisa muuttaa laitteen euromääräistä hintaa samassa suhteessa kuin kyseisen valuuttakurssi on muuttunut.



11. Vastuunrajoitus

1. Laite katsotaan myydyiksi ammattimaiseen käyttöön taikka ICT-alan asiantuntijalle tai ammattilaiselle. asiakkaalla ei ole oikeutta vedota ns. informaatiovirheeseen puuttuvien tai vieraskielisten käyttöohjeiden tms. syyn johdosta.
2. Kaikissa mahdollisesti aiheuttamissaan virhetilanteissa Elisan vastuu rajoittuu viallisen tai virheellisen laitteen korjaamiseen, vaihtamiseen samanlaiseen tai vastaavaan, taikka jos sellaista ei ole saatavissa, laitteen arvon korvaamiseen, Elisan valinnan mukaan. Elisa ei koskaan ole velvollinen korvaamaan toiminnan keskeytykseen, tiedostojen taikka ohjelmistojen katoamiseen tai tuhoutumiseen liittyviä vahinkoja eikä muitakaan mahdollisia asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuvia välillisiä vahinkoja.
3. Laitteen virheeksi ei katsota sen yhteensopimattomuutta tai toimimattomuutta yhdessä jonkin toisen laitteen tai ohjelmiston kanssa, vaikka nämä olisivat Elisan toimittamia, ellei Elisa nimenomaisesti sellaista yhteensopivuutta tai toimivuutta takaa tai lupaa.



12. Vientirajoitukset

1. Elisan toimittama laite on tarkoitettu käytettäväksi asiakkaan kanssa sovitussa toimitusmaassa ja sen on tarkoitus pysyä kyseisessä toimitusmaassa. Jollei toisin ole kirjallisesti sovittu, on toimitusmaa Suomi.
2. Laitteen jälleenvienti tapahtuu kansainvälisten vientivalvontasäännösten alaisena. Asiakas ottaa itsenäisesti selvää kyseeseen tulevista ulkomaankaupan säännöksistä ja vientivalvontasäännöksistä ja hankkii itsenäisesti kaikki tarvittavat luvat toimivaltaisilta ulkomaankaupan viranomaisilta ennen laitteiden jälleenvientiä.