

Vuores-tietoverkko

Operaattorituotteiden yleiset sopimusehdot

1. Yleistä

Nämä sopimusehdot koskevat Vuores Palvelu Oy:n (toimittaja) yritysasiakkailleen (asiakas) tarjoamia Vuores-tietoverkon operaattorituotteita (palvelut). Mikäli sopimusdokumenteissa kuvatuissa ehdoissa on poikkeavuuksia, noudatetaan ensisijaisesti puitesopimuksessa (sopimus) määriteltyjä ehtoja ja sen jälkeen sopimuksen liitteitä numerojärjestyksessä.

Toimittaja käyttää alihankkijoita, jotka toimivat tämän edustajina näissä ehdoissa tarkoitettujen palveluiden tarjoamiseen liittyvissä asioissa. Molemmat osapuolet vastaavat alihankkijoidensa työsuorituksista kuten omistaan.

1.1. Sopimuksen voimassaolo, purkaminen ja siirtäminen

Sopimusten voimassaolo on määritelty sopimuksessa ja kussakin palvelusopimuksessa. Palvelusopimuksissa määriteltyjen, toistaiseksi voimassa olevien tilausten purkaminen voidaan tehdä molempien osapuolten toimesta 3 kk irtisanomisajalla. Toimittaja voi purkaa sopimuksen, jos

- sen tarvitsee vapauttaa asiakkaalle luovutettuun palveluun liittyvää kapasiteettia omaan käyttöönsä tai tulevaa tarvetta varten;
- palvelun tarjoamiseen liittyvät olosuhteet ovat ennalta-arvaamattomasti olennaisesti muuttuneet tai toimittaja on vastaavasta syystä estynyt tarjoamaan palvelua jatkossa;
- palvelun tarjoaminen on ollut keskeytettynä yli kuusi (6) kuukautta kohdassa Keskeytykset mainitusta syystä.

Asiakas voi siirtää sopimuksen kolmannelle osapuolelle vain jos asiasta on sovittu kirjallisesti toimittajan kanssa etukäteen. Toimittaja voi siirtää sopimuksen sekä siihen liittyvät velvoitteet ja oikeudet osittain tai kokonaan kolmannelle osapuolelle jos kyseisen palvelun tarjoamiseen liittyvää liiketoimintaa siirtyy toimittajalta toiselle yritykselle.

2. Palvelu

2.1. Saatavuus ja tilaukset

Asiakas varmistaa palvelun saatavuuden esittämällä saatavuuskyselyn ja/tai palvelutilauksen toimittajan verkkosivuillaan osoittamaan yhteystietoon. Saatavuuskyselystä ja palvelutilauksesta tulee ilmetä

- asiakkaan ja tämän yhteyshenkilön tiedot;
- toivotun palvelun tyyppi ja määrä sekä käyttötarkoitus;
- palvelun mahdolliset sijainti-, kytkentä- ym. tekniset tiedot;
- palvelun toivottu toimitusajankohta;
- asiakkaan laskutustiedot (koskien palvelutilausta).

Toimittaja pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle palvelun saatavuuden, sekä palvelutilauksen tapauksessa lähettämään sopimusdokumentit, kahden (2) viikon kuluessa saatavuuskyselyn/palvelutilauksen vastaanottamisesta. Asiakkaan tulee sopimusdokumentit vastaanotettuaan kuitata hyväksyvänsä sopimuksen mukaisen toimituksen sekä lähettää allekirjoitetut sopimusdokumentit toimittajalle joko sähköpostilla tai kirjeitse. Toimitus käynnistyy siitä hetkestä kun toimittaja vastaanottaa asiakkaan kuittauksen. Toimituksen käynnistyttyä asiakas on velvollinen korvaamaan toimittajalle kaikki palvelun toimituksen aloittamisesta syntyneet kustannukset, vaikka toimitus peruttaisiin asiakkaan toimesta.

Toimittajalla on oikeus kieltäytyä palvelun tarjoamisesta asiakkaalle, mikäli

- toimittajalla ei ole riittävästi vapaata kapasiteettia palvelun tarjoamiselle huomioiden toimittajan nykyiset ja tulevat tarpeet;
- palvelun tarjoaminen olisi toimittajalle teknisesti epätarkoituksenmukaista;
- palvelun tarjoaminen aiheuttaisi toimittajalle tai tämän kumppanille haittaa;
- asiakas ei ole antanut toimittajan pyytämiä tietoja palvelun toteuttamiseksi.

2.2. Palvelun tuottamisen edellytykset

Asiakas vastaa siitä, että

- toimittajalle annetut tiedot ja ohjeet palvelun toteuttamiseksi ovat oikeat ja riittävät;
- palvelun käyttöönotossa, käytössä ja muutoksissa noudatetaan toimittajan ja tämän edustajien antamia ohjeita palvelun käytöstä ja siihen liitettävistä laitteista sekä niiden asetuksista;
- palvelua käytetään viranomaismääräysten mukaisesti ja siten, ettei sen käytöstä aiheudu haittaa muille palveluille, asiakkaille, käyttäjille tai viestinnälle;

- mahdolliset tekniset muutokset palvelun käyttöön liittyen tiedotetaan toimittajalle hyvissä ajoin;
- toimittaja saa pyytäessään asiakkaalta tietoa ja apua, mikäli palvelun virheen selvittäminen tai muu vastaava syy tätä edellyttää, ja että asiakas muutenkin myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen parhaan kykynsä mukaan;
- sillä on tuotteen käyttöön mahdollisesti tarvittavat luvat, ja että se myös hankkii tarvittavat luvat toimittajalle, jos asiakkaalle toimitettavan palvelun tuottaminen tätä edellyttää.

2.3. Hinnat ja laskutus

Asiakas maksaa toimittajalle palveluista kulloinkin voimassa olevat hinnat. Palveluiden avausmaksut ja tilaushetken kuukausihinnat on määritelty toimittajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa. Ajantasainen hinnasto on ladattavissa toimittajan verkkosivuilta. Toimittaja tiedottaa asiakasta hintamuutoksista vähintään 1 kk ennen niiden voimaantuloa. Mikäli hinnat nousevat, asiakkaalla on oikeus päättää palvelun tilaus hintamuutosten voimaantulohetkeen. Toimittaja päättää palveluista perittävien veloitusten laskutusvälin ja -tavan. Maksuehtona suorituksille on 14 pv netto. Viivästyskorke on korkolain mukaisen kulloinkin voimassaolevan viivästyskoron suuruinen.

2.4. Toimitusaika ja viivästys

Toimittaja pyrkii tarjoamaan palvelun asiakkaan käyttöön viivytyksettä, kun palvelun saatavuus on varmistettu ja tilaus vastaanotettu. Toimitusaika vaihtelee palvelun tyypistä riippuen, ja siitä sovitaan tapauskohtaisesti asiakkaan ja toimittajan välillä tilauksen yhteydessä.

Mikäli palvelun käyttöönotto viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä myöhemmäksi kuin asiakkaan alkuperäisessä tilauksessa esittämä toimitusajankohta, toimittajalla on oikeus periä palvelun käyttömaksua siitä eteenpäin kun palvelu on asetettu asiakkaan käyttöön tai se olisi toimittajan puolesta ollut asiakkaan käytettävissä.

2.5. Vastaanottaminen

Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle kun palvelu on otettavissa käyttöön. Palvelu katsotaan käyttöönnotetuksi jos asiakas ei ole ilmoittanut toimittajalle palvelussa olevasta virheestä 7 vrk sisällä toimittajan ilmoittamasta toimitusajankohdasta.

2.6. Muutokset

Toimittaja kehittää tietoverkkoa ja sen palveluita, jonka vuoksi toimittajalla on oikeus tuottaa palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla, sekä tarvittaessa muuttaa palvelua ja sen teknistä toteutusta, mikäli asiakkaalle tarjotun palvelun taso ei kokonaisuutena

alene, tai myös jos tämä on välttämätöntä viranomaispäätöksen vuoksi. Toimittaja tiedottaa asiakkaalle viivytyksettä palveluun sekä sen tuottamiseen ja käyttämiseen vaikuttavista muutoksista. Mikäli muutokset edellyttävät asiakkaan laitteita tai järjestelmiä koskevia toimenpiteitä, toimittaja pyrkii ilmoittamaan niistä asiakkaalle mahdollisimman aikaisessa vaiheessa etukäteen.

2.7. Virheet ja ylläpito

Asiakkaan tulee viivytyksettä ilmoittaa toimittajalle palvelussa havaitsemistaan virheistä. Toimittaja pyrkii aloittamaan virheenkorjauksen yhden (1) arkipäivän kuluessa vikailmoituksesta ja saattamaan palvelun takaisin käyttökuntoon mahdollisimman nopeasti. Mikäli viankorjausta joudutaan asiakkaan pyynnöstä tekemään normaalin työajan ulkopuolella, asiakas vastaa toimittajalle tämän johdosta aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista toimittajalla tai tämän alihankkijalla kulloinkin voimassa olevan tuntiveloitushinnaston mukaisesti.

Palvelun virheeksi katsotaan palvelun toiminta, joka on olennaisesti poikkeava tai puutteellinen sopimuksen tai sen liitteiden yhteydessä määritelyihin ominaisuuksiin nähden. Palvelussa ei katsota olevan virhettä, jos asiakkaan esittämä virhe johtuu

- palvelun virheellisestä tai käyttötarkoituksen vastaisesta käytöstä;
- asiakkaan tekemistä laiminlyönneistä, huolimattomuudesta, tai ohjeiden vastaisesta toiminnasta;
- palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, järjestelmistä tai ohjelmistoista.

Toimittaja on oikeutettu veloittamaan asiakkaalta kohtuulliset työkustannukset, jotka aiheutuvat asiakkaan ilmoittaman vian selvittämisestä, mikäli ilmenee että vikailmoitus on aiheeton tai jos vika on palvelussa, jonka toiminta ei ole toimittajan vastuulla.

2.8. Keskeytykset

Toimittaja on oikeutettu keskeyttämään palvelun tarjoaminen, jos

- se on välttämätöntä toimittajan järjestelmien kunnossapito- ja rakennustöiden tai tietoturvaan liittyvien toimenpiteiden vuoksi;
- palvelun käyttö aiheuttaa häiriöitä muille käyttäjille tai palveluille;
- asiakas on laiminlyönyt tai on ilmeisen suuri riski siihen että asiakas tulisi esim. maksukyvyttömyyden vuoksi laiminlyömään toimittajaa kohtaan olevia maksuja tai muita palvelun käyttöön liittyviä veloitteita;
- se on tarpeellista laissa määriteltyjen teleliikenteeseen liittyvien poikkeusolojen vuoksi.

Mikäli asiakas pyytää toimittajaa keskeyttämään palvelun tarjoamisen, toimittaja voi periä asiakkaalta palvelun sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta hinnastonsa

mukaiset maksut, tai näiden puuttuessa, toteutuneisiin työmääriin perustuvat kustannukset toimittajan tai tämän alihankkijan kulloinkin voimassa olevalla tuntiveloitushinnalla.

3. Salassapito, tietoturva ja tietosuoja

Asiakas sitoutuu pitämään luottamuksellisena toimittajalta saamansa luottamukselliset aineistot, tiedot ja tunnukset, sekä hyödyntämään niitä ainoastaan sopimuksen mukaisen palvelun käytön yhteydessä sopimuksen voimassaoloaikana. Salassapitovelvollisuus säilyy myös sopimuksen päätyttyä.

Molemmat osapuolet sitoutuvat kumpikin omalta osaltaan huolehtimaan ja vastaamaan lainsäädännön noudattamisesta, tietoturvasta ja yksityisyyden suojaamisesta, sekä käsittelemään tietosuojan piirissä olevia palveluun liittyviä tietoja voimassa olevien säännösten mukaisesti.

4. Immateriaalioikeudet

Mikäli palveluun tai sen käyttöön liittyy immateriaalioikeuksia, niiden oikeudet säilyvät niiden alkuperäisillä haltijoilla. Asiakas saa toimittajan luovuttamiin materiaaleihin, aineistoihin, käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajalle siinä laajuudessa kuin palvelun käyttö sitä edellyttää. Asiakas vastaa vahingoista jotka aiheutuvat kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksien loukkaamisesta palvelun käytöllä.

5. Ylivoimainen este

Toimittaja vapautuu sopimusvelvoitteestaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota ei kohtuudella ole voitu ennakoida ja jonka seurauksia ei kohtuudella voida välttää.

Tällainen seikka voi olla esim. kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, ukonilma, myrsky, luonnonmullistus, viranomais määräys, ulkopuolisen aiheuttama vahinko, tulva ja vesivahinko, sähköverkon ylijännite, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytys tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen toimittajasta riippumaton syy.

Toimittajan alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapauttamisperusteeksi, mikäli alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

6. Vastuunrajaus ja vahingonkorvaus

Toimittajan tarjoaman palvelun virheestä johtuva toimittajan vastuu rajoittuu kyseisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettua palvelua uudelleen suorittamiseen. Mikäli asiakas on oikeutettu saamaan toimittajalta korvauksia virheellisestä palvelusta, ne suoritetaan laskutushyvityksenä palvelun kuukausimaksusta. Hyvitys on enintään kyseisen palvelun tai sen osan kuukausimaksua vastaava summa kultakin kuluvalta kalenterikuukaudelta, ja sitä suoritetaan enintään 1 kk vikailmoituksen saapumista edeltävältä ajalta.

Sopimuksen osapuolet ovat velvollisia korvaamaan toisilleen omalla tuotuksellaan aiheutetut, vahingonkärsijän osoittamat välittömät vahingot. Asiakas vastaa vahingoista ja vian selvityskustannuksista, jotka aiheutuvat toimittajan tietoverkolle siitä, että asiakas tai asiakkaan kautta palvelua käyttävät loppukäyttäjät kytkevät tietoverkkoon viallisia tai vääränlaisia laitteita.

Muilta osin sopimuksen osapuolet eivät ole velvollisia korvaamaan välillisiä tai epäsuoria vahinkoja, kuten tuoton tai hyödyn menetystä, liikevaihdon tai tuotannon vähenemistä, kolmannelle osapuolelle luvattujen velvoitteiden täyttymättä jäämistä, tiedon katoamista tai viivästymistä tai muuta välillistä vahinkoa.

Asiakas vastaa omista laitteistaan, välineistään ja järjestelmistään sekä hoitaa niiden mahdollisen vakuuttamisen omalla kustannuksellaan. Asiakas vastaa myös järjestelmiensä tarvittavasta varmuuskopiointista. Toimittaja ei vastaa toimittajan tiloissa olevalle asiakkaan omaisuudelle tai järjestelmille tapahtuvista vahingoista, jos ne aiheutuvat tulipalosta, vesivahingosta, tai muusta vastaavasta syystä, joka ei ole toimittajan tuotuksellisesti aiheuttama.

7. Pääsy jakamotiloihin

Asiakkaalle voidaan myöntää pääsyoikeus toimittajan hallussa oleviin jakamotiloihin. Pääsyoikeus voi olla avain, avainkoodi tai muu vastaava tunnistekäyttö, joka mahdollistaa pääsyn jakamotiloihin. Asiakas vastaa heille myönnetyn pääsyoikeuden asianmukaisesta käytöstä sekä tilojen lukituksesta näiden pääsyoikeuksien käytön aikana ja jälkeen sekä vahingoista, jotka ovat syntyneet käyttäen hyväksi asiakkaalle myönnettyä pääsyoikeutta.

8. Erimielisyydet

Sopimukseen ja niihin liittyviin ehtoihin liittyvät erimielisyydet pyritään ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli tämä ei ole mahdollista, erimielisyydet ratkaistaan Suomen lain mukaan Pirkanmaan käräjäoikeudessa.

9. Sopimusehtojen voimassaolo ja muutokset

Nämä ehdot astuvat voimaan 1.3.2013 alkaen ja ovat voimassa toistaiseksi, kunnes toimittaja julkaisee uudet ehdot verkkosivuillaan. Uudet ehdot astuvat voimaan olemassa oleville asiakkaille 1 kk kuluttua niiden julkaisemisesta. Mikäli asiakas ei hyväksy uusia ehtoja, hänellä on oikeus päättää palvelun tilaus uusien ehtojen voimaantulohetkeen.