

# FENNO TURVAPALVELUT OY YLEISET SOPIMUSEHDOT

## 1 Soveltamisala ja muut sopimusehdot

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Fenno Turvapalvelut Oy:n ja sen konserniyhtiöiden (jäljempänä Fenno Turvapalvelut) asiakkaille toimittamiin palveluihin ja tuotteisiin (jäljempänä palvelu), ellei palvelukohtaisesti kirjallisesti toisin sovita.

Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehdoissa juridista henkilöä (yritys, yhteisö), joka hankkii Fenno Turvapalvelun palveluja loppukäyttäjänä, mukaan lukien luonnolliset henkilöt.

Palveluiden sisältö, hinnat ja muut palvelukohtaiset erityisehdot määritellään Fenno Turvapalvelut Oy:n ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.

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

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

## 2 Sopimuksen syntyminen

Fenno Turvapalvelut ja asiakas tekevät palvelusta sopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimus syntyy, kun sopijapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen, tilausvahvistuksella tai kun Fenno Turvapalvelut on muutoin todistettavasti hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimus voi syntyä myös asiakkaan hyväksyessä kokonaisuudessaan Fenno Turvapalvelun voimassa olevan tarjouksen.

## 3 Palvelun toimittaminen ja sen hyväksyminen

Fenno Turvapalvelun on aloitettava palvelun toimittaminen sovittuna toimituspäivänä tai sovitun ajan kuluessa. Jos toimitusaikaa tai -päivää ei ole sovittu, Fenno Turvapalvelut toimittaa palvelun kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta tai tilausvahvistuksesta. Laite on

toimitettu, kun se on asiakkaan noudettavissa ja tästä on ilmoitettu asiakkaalle.

Asiakkaan on annettava Fenno Turvapalvelulle riittävät ja oikeat tiedot toimitukseen kuuluvien töiden tekemistä varten sekä muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava palvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa Fenno Turvapalvelut Oy:lle antamistaan tiedoista ja ohjeista.

Asiakas hankkii omalla kustannuksellaan kaikki palvelua varten tarvittavat laitteet, ohjelmistot, suojaukset, liittymät ja yhteydet sekä vastaa tietoturvasta ja -suojusta, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa kustannuksellaan palvelun käyttöympäristön saattamisesta Fenno Turvapalvelut Oy:n ohjeiden mukaiseksi. Jos asennus on sovittu Fenno Turvapalvelun tehtäväksi, Fenno Turvapalvelut luovuttaa asiakkaalle hyvissä ajoin ohjeet käyttöympäristön saattamiseksi ohjeiden mukaiseksi.

Jotta toimitus voidaan tehdä sovittuna aikana, asiakas vastaa, että toimitusosoitteessa on palvelua varten riittävä tekninen, tietoturvallinen ja toiminnallinen ympäristö ja laitteisto, kuten esimerkiksi rakennuksen sisäinen viestintäverkko; että tilat ja asiakkaan vastuulla olevat laitteet ohjelmistoinen täyttävät tietoliikenneverkkoon liitettäviltä laitteilta edellytettävät vaatimukset; ja että Fenno Turvapalvelut Oy:lla on tietotekninen ja muu pääsy asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja järjestelmiin.

Jos toimitus viivästyy asiakkaasta tai kolmannesta osapuolesta johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

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

Fenno Turvapalvelut Oy Käyntiosoite:

Kalevankatu 57, Helsinki

<http://www.fennoturvapalvelut.com>

4 Palvelun käyttö, huolto ja ylläpito

Käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisessa tai palvelun piiriin kuulumattomista laitteista,

ohjelmistoista, asetuksista, määrytyksistä, yhteyksistä tai muista palvelun Fenno Turvapalvelut Oy:llä on oikeus tuottaa palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita. Fenno Turvapalvelut ei vastaa palvelun soveltumisesta asiakkaan käyttötarkoitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu. Fenno Turvapalvelut ei takaa palvelun keskeytyksetöntä toimivuutta palvelun luonteesta johtuen. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan ja sitoutuu noudattamaan soveltuvia lakeja ja säädöksiä. Asiakas saa käyttää palvelua vain omassa sisäisessä toiminnassaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä palvelua.

Asiakas saa luovuttaa palvelun käyttöön vain nimetylle käyttäjälle. Jos asiakas on luovuttanut palvelun käytettäväksi nimetylle käyttäjälle tai kolmannelle, vastaa asiakas Fenno Turvapalvelut Oy:lle palveluihin tai niiden käyttöön liittyvistä vaatimuksista.

Asiakas vastaa tekemistään palvelun käyttöön vaikuttavista laite- ja muista ohjelmoinneista sekä asetuksista. Asiakas vastaa itse lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen, laitteistoille sekä muille vastaaville.

Fenno Turvapalvelut ylläpitää toimittamansa palvelun käyttökunnossa näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole muuta sovittu. Fenno Turvapalvelun huolto- ja ylläpitovastuu koskee Fenno Turvapalvelut Oy:n tuottamaa palvelua. Rakennuksessa oleva sisä-johtoverkko ei ole Fenno Turvapalvelut Oy:n vastuulla.

Fenno Turvapalveluilla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen, mikä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Fenno Turvapalvelut saa tehdä palveluihinsa, ja niiden käyttöön vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Lisäksi Fenno Turvapalvelut voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen palvelun käyttöä helpottavia asetuksia.

Vuokratut laitteet ja palveluun sisältyvät toimittajan 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 Fenno Turvapalvelut Oy:n suostumusta.

Fenno Turvapalvelut vastaanottaa vikailmoituksia ympäri vuorokauden.

Ellei muuta ole sovittu, Fenno Turvapalvelut aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla oleva, kolmannelta osapuolelta johtuva tai muu Fenno Turvapalvelutista riippumaton syy.

Asiakkaalla ei ole oikeutta huoltaa tai muuttaa palveluita ilman Fenno Turvapalvelun suostumusta.

Fenno Turvapalveluilla ei ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan, muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta palvelun käyttämisen edellytyksistä. Fenno Turvapalveluilla ei ole velvollisuutta korjata kolmannen osapuolen tuottamissa ohjelmistoissa olevia virheitä.

Vika katsotaan hyväksytysti korjatuksi, kun palvelu sopijapuolten yhteisessä testissä toimii tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään yhden vuorokauden kuluttua siitä, kun Fenno Turvapalvelut ilmoitti sen toimivan.

Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Fenno Turvapalvelut Oy:n huolto- tai ylläpitovastuun piiriin, Fenno Turvapalveluilla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta hinnastonsa mukainen maksu, tai jos kyse on Fenno Turvapalvelut Oy:n alihankkijan suorittamasta työstä, alihankkijan veloittama maksu. Fenno Turvapalvelut voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitotyöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

## 5 Muutokset palveluihin, hintoihin tai sopimusehtoihin

Muutokset palveluihin: Fenno Turvapalveluilla on oikeus alan ja oman toimintansa kehitys huomioiden muuttaa palvelun teknistä toteutusta siten, että asiakkaan palvelun taso ei kokonaisuutena alene. Fenno Turvapalvelun palvelukuvauksiin tekemää muutosta ei pidetä sopimusehtojen muutoksena eikä se oikeuta asiakasta irtisanomaan sopimusta. Fenno Turvapalvelut Oy:lla on myös oikeus muuttaa palvelua, jos muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomais määräyksen vuoksi, tai jos muutos johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen muutoksista.

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

Fenno Turvapalvelut ilmoittaa muutoksista aina, kun se on kohtuudella mahdollista. Fenno Turvapalvelut ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista tällaisissa tapauksissa.

Muutokset hintoihin ja sopimusehtoihin: Fenno Turvapalvelut Oy:lla on aina oikeus muuttaa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen palvelun hintaa ja sopimusehtoja ilmoittamalla muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa.

Fenno Turvapalveluilla on oikeus muuttaa myös määräaikaisten sopimusten palvelujen hintoja alla tarkoitettuja muutoksia vastaavasti, jos: a) palveluun liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisen määrittämässä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia; tai b) Fenno Turvapalvelut Oy:n toimittamaan palveluun sisältyy kolmannen osapuolen Fenno Turvapalvelut Oy:n alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanina tuottamia palveluja, kuten lisensoituja palveluja, ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan. Lisäksi Fenno Turvapalvelut Oy:lla on aina oikeus muuttaa hintojaan ja sopimusehtojaan, a) jos lainsäädännön häiriötä Fenno Turvapalvelun laitteille, yleiselle tai kolmannen osapuolen käytössä olevalle viestintäverkolle, tietoliikenneyhteyksien käytölle tai käyttäjille;

muutos tai viranomaispäättös edellyttää muutosta, tai b) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Jos hinta nousee tai jos sopimusehtojen muutokset muutoin ovat asiakkaalle vahingollisia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti Fenno Turvapalvelulle viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan Fenno Turvapalvelun ilmoittamana ajankohtana.

## 6 Palvelun väärinkäyttäminen

Asiakkaan on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä palvelulle tai muille käyttäjille. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille, kolmansille tai Fenno Turvapalvelun tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja palveluun tai palvelun avulla tallennetusta sisällöstä ja aineistosta. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet ja asiakkaan toimittama ja asiakkaan palvelun kautta toimitettu sisältö ja aineisto eivät aiheuta häiriötä palvelulle tai palvelun saatavuudelle, viestintäverkolle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia.

## 7 Palvelun keskeyttäminen

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

Keskeyttäminen on tarpeen palvelun tai sen osan korjaamista, päivittämistä tai ylläpitoa varten, palveluun liittyvän viestintäverkon tai sen osan korjausta tai rakentamista varten, tai tuotteen käytettävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin. Fenno Turvapalvelut ilmoittaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on kohtuudella mahdollista;

Palvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta laitteista on aiheutunut tai aiheutuu haittaa

tai Vaadittua vakuutta ei ole annettu;

Sopimukseen perustuvia maksuja on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta;

Keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman viestinnän mahdollistamiseksi;

Fenno Turvapalveluilla on perusteltu syy epäillä, että palvelua on käytetty lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;

Asiakasta on haettu selvitystilaan, konkurssiin tai asiakas on muutoin todettu maksukyvyttömäksi; tai Asiakas ei noudata sopimusehtoja.

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

## 8 Maksuehdot ja laskutus

Asiakas maksaa Fenno Turvapalvelulle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut Fenno Turvapalvelun määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (ALV 0 %) ja kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero lisätään hintoihin laskutettaessa. Asiakas on velvollinen maksamaan arvonlisäveron ja muut mahdolliset julkisoikeudelliset maksut. Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä ja päättyy, kun sopimuksen irtisanomisaika tai määräaika päättyy.

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

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä.

Viivästyskorko on korkolain mukainen. Huomautukset laskusta on tehtävä ja riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä. Maksukehotuksesta peritään hinnaston mukainen maksu. Asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada palvelun käyttöön perustuva laskun erittely siinä määrin kuin se on teknisesti ja lainsäädännön perusteella mahdollista. Erittely on tilattava viimeistään kahden kuukauden kuluessa laskun päiväyksestä.

Fenno Turvapalvelut perii erittelystä hinnaston mukaisen maksun.

Fenno Turvapalvelulla on oikeus sopimusta solmittaessa tai milloin tahansa myöhemmin vaatia ennakkomaksu tai vakuus, jos tämän vaatiminen luottotietojen, maksukäyttötymisen tai muun perustellun syyn vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi. Fenno Turvapalvelut ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Fenno Turvapalveluilla on oikeus periä erääntynyt saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

## 9 Salassapito

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

Sopimuksen päättyessä asiakkaan on välittömästi lopetettava Fenno Turvapalvelulta saamansa aineiston ja tietojen käyttäminen ja hävitettävä tai Fenno Turvapalvelun pyynnöstä palautettavakyyseinen aineisto luotettavalla tavalla kaikkine kopioineen. Salassapitovelvollisuus säilyy voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

## 10 Tietoturva ja tietosuoj

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

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

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

Fenno Turvapalveluilla on oikeus ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan

kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä.

Fenno Turvapalvelut mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Fenno Turvapalvelut tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muilla tarkoituksenmukaisilla tavoilla.

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

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

Asiakkaan on myös noudatettava soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

## 11 Immateriaalioikeudet

### 11.1 Omistus- ja käyttöoikeudet

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

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

Fenno Turvapalvelun asiakkaalle luovuttamia lisenssi- ja käyttöoikeuksia voi rajoittaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeudet ja Fenno Turvapalvelulle luovutettujen lisenssien ehdot,



loppukäyttäjien käyttöoikeusehdot ja muut rajoitukset. Asiakas sitoutuu noudattamaan Fenno Turvapalvelun alihankkijoiden, toimittajien ja muiden kolmansien osapuolien lisenssi- ja käyttöoikeusehtoja ja olemaan loukkaamatta niiden immateriaalioikeuksia.

## 11.2 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

Fenno Turvapalvelut vastaa siitä, että sen tuottamat palvelut eivät yksistään loukkaa sovitussa palvelun toimitus- tai käyttö-maassa sopimuksen syntymishetkellä voimassaolevia kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sovittu palvelun toimitus- ja käyttömaa on Suomi.

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

Jos edellä mainittu immateriaalioikeuden loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai Fenno Turvapalvelut arvioi loukkauksen todennäköiseksi, Fenno Turvapalveluilla on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan

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

Fenno Turvapalvelut ei kuitenkaan vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista tai väitteistä, jotka a) tekee sellainen taho, jolla on määräysvalta asiakkaaseen tai johon asiakkaalla on määräysvalta siten kuin kirjanpitolaissa määritellään; b) johtuvat palvelun käyttämisestä sopimuksen vastaiseen käyttötarkoitukseen, asiakkaan palveluun tai toimituksen kohteeseen tekemästä muutoksesta tai asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta; c) johtuvat toimituksen kohteen käyttämisestä yhdessä muun kuin Fenno Turvapalvelut toimittaman tai hyväksymän tuotteen tai palvelun kanssa tai vastoin Fenno Turvapalvelun antamia ohjeita; d) olisi voitu välttää käyttämällä julkistettua ja Fenno Turvapalvelun asiakkaan käyttöön ilman erillistä

veloitusta tarjoamaa toimituksen kohdetta vastaavaa sopimuksen mukaista tuotetta tai palvelua; tai e) koskevat muuta kuin Fenno Turvapalvelun tuottamaa palvelua, ohjelmistoa tai palvelun osaa.

Fenno Turvapalvelun vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 11.2 sovittuun.

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

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

## 12 Käyttäjätunnukset

Fenno Turvapalvelut luovuttaa käyttäjätunnukset asiakkaalle palvelun käyttämiseksi sopimuksen voimassaoloajaksi ja vain sovittua tarkoitusta varten. Asiakkaalla ei ole omistusoikeutta tunnuksiin ja sopimuksen päätyttyä myös asiakkaan tunnusten käyttöoikeus päättyy, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

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

## 13 Ylivoimainen este

Sopijapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka on aiheutunut sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä (force majeure) pidetään, ellei toisin tapauskohtaisesti todisteta, esimerkiksi uutta sopijapuolta velvoittavaa lainsäädäntöä tai viranomais määräystä, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli tms. vahinkoa, sähkö-verkon ylijännitettä, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai sähkönjakelun keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, tulipaloa, ukkostusta, myrskyä, maanjäristystä, vesivahinkoa, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, sotaa, kapinaa tai kansallista poikkeustilaa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä, tai muuta vaikutuksiltaan vastaavaa ja

epätavallista sopijapuolesta riippumatonta syytä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, jos ei toisin todisteta, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

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

#### 14 Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle sopijapuolelle aiheuttamansa välittömät vahingot kuitenkin huomioiden jäljempänä tässä kohdassa 14 esitettävät vastuunrajoitukset.

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

Fenno Turvapalvelut vastuu asiakkaalle aiheutuneista välittömistä vahingoista rajoittuu seuraavasti:

(i) Palvelun virheestä johtuva Fenno Turvapalvelun vastuu rajoittuu ensisijaisesti virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettun palvelun uudelleen suorittamiseen;

(ii) Jos kohdan (i) mukainen virheen korjaaminen tai palvelun uudelleen suorittaminen ei ole mahdollista tai Fenno Turvapalvelun arvion mukaan liiketaloudellisesti järkevää, on Fenno Turvapalvelut velvollinen korvaamaan asiakkaalle Fenno Turvapalvelut tuottamuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot alla esitettävien rajoituksin;

(iii) Jos kyseessä on määräaikainen tai toistaiseksi voimassaoleva toistuvaismaksuina laskutettava jatkuva palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on virheellisen tai viivästyneen palvelun tai sen kyseisen osan laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella (3);

(iv) Kertaluontoisten toimitusten osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kaksikymmentä (20) prosenttia sen laitteen, tuotteen, palvelun tai sen osan arvonlisäverottomasta hinnasta, jonka toimittamisessa virhe tai viivästys on tapahtunut;

(v) Jos Fenno Turvapalveluilla on velvollisuus suorittaa erityistä kirjallisesti sovittua viivästyssakkoa, palvelutasosanktiota tai muuta hyvitystä, Fenno Turvapalveluilla on velvollisuus

suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää kyseisen viivästysmaksun, palvelutasosanktion tai muun hyvityksen määrän, kuitenkin enintään tässä kohdassa 14 sovittujen vastuunrajoitusten mukaisesti;

(vi) Jos Fenno Turvapalvelut on maksanut korvausta palvelun loppukäyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä.

Asiakkaan on vaadittava vahingonkorvausta Fenno Turvapalvelulta kirjallisesti kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas havaitsi tai sen olisi pitänyt havaita korvauksen perusteena oleva palvelun virhe sekä laitteiden ja muiden kertaluontoisten toimitusten osalta toimituksen tapahtumisesta.

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

- asiakkaan vastuulle kuuluvista palvelun käytön edellytyksistä;
- asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä tai aineistoista, jotka asiakas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen;
- palvelun tai ohjelmistojen luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä;
- kolmansien osapuolien valmistamien tai tuottamien palvelujen ja ohjelmistojen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista;
- julkisen internetverkon tietoturva tai muista Fenno Turvapalvelun vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä;

Tässä kohdassa 14 mainittuja vastuunrajoituksia ei kuitenkaan sovelleta sopijapuolen tahallisiin tekoihin tai törkeään huolimattomuuteen, eikä kohtiin 9 (salassapito) tai 11 (immateriaalioikeudet) liittyviin rikkomuksiin. Vastuunrajoitukset eivät myöskään koske vahinkoa, jonka asiakas on aiheuttanut a) palvelun tai toimituksen kohteen lain tai sopimuksen vastaisella luovutuksella, kopioinnilla tai käytöllä.

## 15 Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen

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

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

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

Fenno Turvapalvelulla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi joko kokonaan tai osittain ja keskeyttää palvelun toimittaminen:

a) jos palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytettynä yli kuukauden ajan;

b) jos asiakkaan maksu on myöhässä Fenno Turvapalvelun toimittamasta kirjallisesta maksuhuomautuksesta huolimatta yli kolmekymmentä (30) päivää alkuperäisestä eräpäivästä. Sopimuksen päättämismahdollisuudesta on ilmoitettava asiakkaalle maksuhuomautuksessa tai muutoin kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen sopimuksen päättämistä; tai c) jos palvelun toimittamiseen on ylivoimainen este.

Fenno Turvapalvelut alihankkijasta, toimittajasta tai lisenssiantajasta johtuva palvelun estyminen tulkitaan olevan Fenno Turvapalvelulle ylivoimainen este, jos alihankinnan tai lisenssin kohteena olevaa palvelua tai suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia, lisätyötä tai olennaista ajanhukkaa hankkia muualta tai toteuttaa muulla tavoin. Fenno Turvapalvelun yllä mainituista syistä tekemä irtisanominen ei lakkauta asiakkaan velvollisuutta maksaa maksut sopimuskauden loppuun asti, ellei sopimuksen päätyminen ole aiheutunut ylivoimaisesta esteestä.

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

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

Sopimuksen päättyessä asiakkaan käytössä olleet Fenno Turvapalvelun (tai kolmannen osapuolen) omistamat laitteet ja muu omaisuus on palautettava Fenno Turvapalvelulle sellaisessa kunnossa kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat (normaali kuluminen huomioon ottaen). Fenno Turvapalvelut huolehtii tarvittavasta laitteiden irtiasennuksesta, pakkaamisesta ja

kuljetuksesta asiakkaan kustannuksella, ellei toisin kirjallisesti sovita. Asiakkaan on tuhottava tai Fenno Turvapalvelun pyynnöstä palautettava kaikki käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistokopiot ja muut aineistot sekä poistettava tai muutoin tehtävä käyttökelvottomiksi asiakkaan laitteisiin asennetut ohjelmistot ja käyttöliittymät.

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

## 16 Muut ehdot

Asiakkaan laskutus- ja yhteystiedot: Fenno Turvapalvelut lähettää laskut, ilmoitukset ja muut viestit asiakkaan viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen kirjallisesti tai sähköisesti.

Asiakkaan on ilmoitettava Fenno Turvapalvelulle yhteystietojensa muutoksista viipymättä.

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

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

yleiset sopimusehdot ovat voimassa 16.8.2008 alkaen toistaiseksi.