



**PARHAAN
PALVELUN
PAIKKA**

**Operaattoripalveluiden
yleiset toimitusehdot**



**KAISANET OY
VIESTINTÄTOIMINTASUORITTEIDEN
YLEISET TOIMITUSEHDOT
OPERAATTOREILLE**

1 MÄÄRITELMÄT

Laitetilalla

tarkoitetaan laitteiden sijoittamiseksi tarkoitettuja viestintäverkon laitetiloja sekä kaapelikanavia ja antennipaikkoja.

Laitteistolla

tarkoitetaan telepäätelaitetta ja muita viestintäverkkoon kytkettäviä laitteita sekä myös laitteita, joita ei ole liitetty viestintäverkkoon tai jotka eivät ole viestintäverkon osia.

Liittymällä

tarkoitetaan viestintäverkon teknistä tai loogista raja- tai kytkentäpintaa ja siihen liittyvää sovittua reititystä ja verkkokapasiteettia, joiden avulla viestintä voidaan välittää telepäätelaitteesta viestintäverkkoon.

Loppukäyttäjällä

tarkoitetaan operaattorin kanssa sopimuksen tehnyttä luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka käyttää viestitoimintasuoritteita omassa toiminnassaan muuhun kuin teletoimintaan.

Ohjelmistolla

tarkoitetaan laitteistoon liitettyä tai laitteistossa käytettävää tietoteknistä ohjelmistoa.

Operaattorilla

tarkoitetaan yritystä, jolla on viestintämarkkinalain mukainen oikeus toimia viestintätoimintasuoritteiden tarjoajana loppukäyttäjille tai jälleenmyyjille.

Toimittajalla

tarkoitetaan

Kaisanet Oy

Pohjolankatu 20

87100 Kajaani

Y-tunnus 2366937-2

Suoritesopimuksella

tarkoitetaan toimittajan ja operaattorin välistä sopimusta, johon sovelletaan näitä yleisiä toimitusehtoja ja jossa operaattori ja toimittaja sopivat tarkemmin viestintätoimintasuoritteita koskevista erityisehdoista.

Telepäätelaitteella

tarkoitetaan viestintäverkkoon liitettyä tai viestintäverkon osana olevaa viestintälainsäädännön vaatimusten mukaista laitetta.

Verkkopalvelulla

tarkoitetaan viestintäverkon tarjoamista käytettäväksi viestien siirtoon, jakeluun tai tarjollapitoon sekä tarjotun viestintäverkon ylläpitoa, huoltoa ja korjausta. Esimerkiksi yhteyksien tarjoaminen operaattorille on verkkopalvelua.

Viestintäpalvelulla

tarkoitetaan viestien siirtoa, jakelua tai tarjolla pitämistä viestintäverkossa. Esimerkiksi liittymän tarjoaminen operaattorille on viestintäpalvelua.

Viestintätoimintasuoritteella

tarkoitetaan verkkopalvelua, viestintäpalvelua, laitteistoa, ohjelmistoa ja sopimuksen mukaan muita sähköiseen viestintään liittyviä tuotteita ja palveluja.

Viestintäverkolla

tarkoitetaan järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun johtimella, radioaalloilla, optisesti tai muulla sähkömagneettisella tavalla.

Yhteydellä

tarkoitetaan viestintäverkon kiinteitä yhteyksiä, tilaajayhteyksiä ja tilaajayhteyden vapaana olevan välityskyvyn rinnakkaiskäyttöä.

2 SOVELTAMISALA

Näitä yleisiä toimitusehtoja sovelletaan toimittajan toimittaessa viestintätoimintasuoritteita operaattorille. Lisäksi sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja. Kunkin toimittajan operaattorille toimittaman viestintätoimintasuoritteen osalta osapuolet tekevät suoritesopimuksen.

Näitä yleisiä toimitusehtoja ei sovelleta verkkopalveluiden tai viestintäpalveluiden yhteenliittämiseen tai kaapelitelevisioliittymien tai yhteyksien tarjoamiseen.

3 TELEPÄÄTELAITTEET JA MUUT LAITTEET

Yleisessä viestintäverkossa käytettävien telepäätelaitteiden on oltava hyväksytyjä, toimintakuntoisia ja määräysten mukaisia.

Operaattori vastaa siitä, että loppukäyttäjän telepääte- ja muut viestintäverkkoon kytkettävät laitteet ovat jatkuvasti toimintakunnossa. Epäkuntoiset laitteet on välittömästi vian havaitsemisen jälkeen irrotettava verkosta.

Operaattorin käyttämät telepäätelaitteet tai muut laitteet eivät saa häiritä viestintää, tietoliikennettä tai toimittajan tai kolmannen osapuolen laitteita. Operaattorin on välittömästi irrotettava viestintäverkosta epäkuntoiset tai häiriötä aiheuttavat laitteet. Muussa tapauksessa toimittajalla on oikeus irrottaa laitteet verkosta. Tällöin toimittaja veloittaa operaattorilta tekemistään toimenpiteistä kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaiset maksut.

Operaattori vastaa kaikista omien ja käyttämiensä tai loppukäyttäjän hyväksymättömien tai epäkuntoisten telepäätelaitteiden ja muiden laitteiden aiheuttamista vahingoista sekä vian paikallistamisesta aiheutuneista kustannuksista.

Operaattorin tulee pyydettyäessä ilmoittaa toimittajalle, mitä laitteita toimittajan verkkoon on kytketty tai laitetilaan asennettu.

4 OSAPUOLTEN YLEISET VELVOITTEET

Osapuolet vastaavat siitä, että ne täyttävät sopimusvelvoitteensa sovitussa ajassa ja ammattitaitoisesti sekä hyvää teknistä tapaa, hyvää laatutasoa sekä soveltuvia standardeja ja määräyksiä noudattaen. Osapuolet varaavat tarvittavat henkilö- ja muut resurssit sopimusvelvoitteidensa suorittamiseksi.

Operaattori käyttää viestintätoimintasuoritetta omalla vastuullaan. Operaattori vastaa viestintätoimintasuoritteen käytöstä ja sopimusehtojen noudattamisesta silloinkin, kun hän on antanut viestintätoimintasuoritteen toisen käytettäväksi tai sitä on käyttänyt joku muu kuin operaattori itse. Operaattori vastaa tekemistään viestintätoimintasuoritteen käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista sekä niiden pysyvyydestä ja poistamisesta. Operaattori vastaa itse laitteiden, ohjelmistojen ja muiden vastaavien suojaamisesta esim. palomureilla tai muilla vastaavilla tavoilla.

Operaattorin on käytettävä viestintätoimintasuoritetta siten, ettei käyttötavasta tai käytetyistä laitteista tai ohjelmistoista aiheudu häiriötä toimittajalle, toimittajan verkon tai muun yleisen viestintäverkon toiminnalle eikä muille viestintäverkon käyttäjille.

5 VIESTINTÄTOIMINTASUORITTEISTA SOPIMINEN

Toimittajan operaattorille toimittamia viestintätoimintasuuritteita lisätään, vähennetään tai muutetaan solmimalla tai päättämällä vastaavat suoritesopimukset. Viestintätoimintasuuritteiden yksittäisiä komponentteja (yksittäisiä verkkopalveluja, viestintäpalveluja, laitteistoa, jne.) tilataan suoritesopimusten alaisilla tilauksilla.

5.1 Suoritesopimuksen syntyminen

Suuritesopimus tehdään kirjallisena ja se syntyy suoritesopimuksen allekirjoittamisella tai silloin kun toimittaja hyväksyy operaattorin tilauksen. Toimittajalla on oikeus suoritesopimuksen syntymisen edellytyksenä vaatia kohdan 9.7 mukainen ennakkomaksu tai vakuus, jolloin suoritesopimus syntyy vasta ennakkomaksun tai vakuuden suorittamisen jälkeen.

Suuritesopimuksissa sovitaan mm. seuraavista asioista:

- Viestintätoimintasuuritteen kuvaus ja tekninen määrittely
- Tilausmenettelyt
- Verkkopalvelun ja viestintäpalvelun laatutaso ja laadun seuranta
- Hinnoittelu ja ostohyvitykset
- Ylläpidon, huollon ja korjauksen vasteajat.
-

5.2 Asiakirjojen tulkintajärjestys

Mikäli nämä yleiset toimitusehdot ja niihin liittyvät sopimukset ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan seuraavaa tulkintajärjestystä:

- 1 Suoritesopimus ja mahdollisesti siihen liittyvät muut sopimukset ja asiakirjat tai milloin
- 2 Erillistä suoritesopimusta ei ole tehty toimittajan tilausvahvistus
- 3 Mahdolliset palvelukohtaiset erityisehdot
- 4 Nämä yleiset toimitusehdot
- 5 Toimittajan kulloinkin voimassaolevat hinnastot.

5.3 Suoritesopimuksen siirtäminen

Osapuolella ei ole oikeutta siirtää suoritesopimusta kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Toimittajalla on kuitenkin oikeus ilman operaattorin suostumusta siirtää suoritesopimus tai sen perusteella saadut oikeudet ja velvollisuudet kokonaan tai osittain itsensä kanssa samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai osakkuusyhtiöllään. Toimittajalla on ilman operaattorin suostumusta lisäksi oikeus siirtää suoritesopimus kokonaan tai osittain kolmannelle osapuolelle suoritesopimuksen mukaisen liiketoiminnan luovuttamisen yhteydessä.

Toimittaja pyrkii ilmoittamaan siirrosta etukäteen operaattorille. Toimittajalla on oikeus siirtää suoritesopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen ainoastaan siirronsaajalle tehty maksu on pätevä.

5.4 Oikeus kieltäytyä sopimussuhteesta

Toimittajalla on oikeus kieltäytyä tekemästä suoritesopimusta, mikäli:

- operaattori on tahallisesti aiheuttanut viimeisen vuoden aikana toteen näytetyllä tavalla vakavaa teknistä häiriötä viestintäverkolle tai sen käyttäjille,
- viestintätoimintasuoritetta ei ole rakennettu tai vapaita viestintätoimintasuoritteita, kuten yhteyksiä ja laitetilaa tai vaadittua yhteyden välityskykyä tai kapasiteettia ei ole,
- operaattori ei suorita asetettua ennakkomaksua tai vakuutta,
- operaattorilla on eräännyntä velkaa toimittajalle tai muulle teleyritykselle, eikä velkaa ole riitautettu,
- operaattori on maksukyvytön,
- viestintätoimintasuorite on tarpeen toimittajan omaa nykyistä tai kohtuullista tulevaa toimintaa varten,
- tilaajayhteyden tai laittilan vuokraaminen johtaa tietosuojan vaarantumiseen tai se on toimittajan kannalta teknisesti epätarkoituksenmukaista tai muutoin kohtuutonta suoritesopimuksen koskiessa tilaajayhteyden toimitusta tai laittilan vuokraamista tai
- tilaajayhteyttä liittymäsopimuksen perusteella hallitsevan loppukäyttäjän suostumusta ei ole saatu suoritesopimuksen koskiessa tilaajayhteyden toimitusta.

6 VIESTINTÄTOIMINTASUORITTEIDEN TOIMITUS

6.1 Toimitusta edeltävät toimet

Oikeanaikaisen toimituksen edellytyksenä operaattori vastaa seuraavista seikoista:

- Viestintäverkkojensa ja -palvelujensa suunnittelusta ja dokumentoinnista.
- Viestintätoimintasuoritteeseen kuulumattomien verkkopalvelujen, viestintäpalvelujen, laitteiston, ohjelmiston ja muiden tuotteiden ja palveluiden hankkimisesta, toimintakunnosta ja vaatimustenmukaisuudesta.
- Operaattori antaa toimittajalle viestintätoimintasuoritteen toimittamiseksi tarpeelliset ja oikeat tiedot. Nämä tiedot voivat käsittää esimerkiksi toimitusosoitteen, piirustukset, tiedot operaattorin käyttämistä muista verkkopalveluista, viestintäpalveluista, laitteistosta ja ohjelmistosta ja tiedon viestintätoimintasuoritteen kautta tulevan ja lähtevän viestintäliikenteen määrästä sekä ruuhkajoista. Operaattori ilmoittaa toimittajalle näitä tietoja koskevat muutokset hyvissä ajoin ennen toimituksen aloittamista.
- Operaattorin nimeämässä toimitusosoitteessa on viestintätoimintasuoritteen käyttöä varten riittävä tekninen ja toiminnallinen ympäristö.
- Operaattori varaa toimittajalle ja sen alihankkijoille toimitusta ja sen valmistelua varten esteettömän pääsyn toimitusosoitteeseen ja tarvittaessa henkilön, joka osaa vastata toimituksessa tai sen valmistelussa esiin tuleviin kysymyksiin.

6.2 Toimitusajankohta ja paikka

Viestintätoimintasuoritteen toimitusajat määritellään suoritesopimuksessa tai tilausvahvistuksessa. Toimittaja toimittaa viestintätoimintasuoritteen viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai ellei sellaista ole sovittu, sovittuna toimitusajan loppuun mennessä. Ellei toimitusaikaa tai toimituspäivää ole sovittu, toimittaja toimittaa viestintätoimintasuoritteen neljän (4) viikon kuluessa suoritesopimuksen allekirjoittamisesta tai mikäli suoritesopimuksessa on sovittu erillisestä tilaus- ja tilausvahvistusjärjestelmästä toimittajan viestintätoimintasuoritteen tilausvahvistuksen päiväyksestä.

Mikäli toimittaja havaitsee tai sen olisi pitänyt havaita, ettei se kykene toimittamaan viestintätoimintasuoritetta toimitusajan kuluessa, toimittaja ilmoittaa asiasta viipymättä operaattorille. Ilmoituksessa mainitaan viivästyksen syy ja mahdollinen uusi toimitusaika. Toimittajan asentaman laitteiston ja

ohjelmiston toimituspaikka on operaattorin nimeämässä toimipisteessä ja muun laitteiston ja ohjelmiston toimituspaikka toimittajan varastossa.

6.3 Toimituksen hyväksyminen

Operaattorin on tarkastettava viestintätoimintasuorite viipymättä toimituksen jälkeen. Operaattori vastaa viestintätoimintasuoritteiden tarkastusten ja käyttöönottokokeiden kustannuksista. Toimituksen katsotaan tapahtuneen hyväksytysti silloin kun jokin seuraavista tapahtumista toteutuu:

- viestintätoimintasuoritteiden toimivuus on operaattorin ja toimittajan sopimassa käyttöönottokokeessa todettu,
- viestintätoimintasuorite toimii toimittajan omassa kokeessa, eikä operaattori ole reklamoinut toimituksesta kirjallisesti viipymättä kuitenkin viimeistään kahdeksan (8) päivän kuluessa toimituspäivästä tai
- operaattori tai loppukäyttäjä on ottanut viestintätoimintasuoritteiden käyttöön.

Jos asennuksesta ei ole sovittu toimittajan kanssa, laitteisto ja ohjelmisto on toimitettu hyväksytysti, kun se on operaattorin tai loppukäyttäjän noudettavissa.

6.4 Operaattorin myötävaikutusvelvollisuus

Operaattorin tulee myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan viestintätoimintasuoritteiden toimittamiseen ja vikojen korjaamiseen sekä verkkopalvelun ja viestintäpalvelun ylläpitämiseen ja huoltoon. Operaattorin on ilmoitettava etukäteen toimittajalle, mikäli sen antamissa tiedoissa tai muissa viestintätoimintasuoritteiden toimittamisen taikka verkkopalvelun tai viestintäpalvelun ylläpitämisen, huoltamisen ja vian korjaamisen kannalta tarpeellisista seikoista tapahtuu muutoksia.

6.5 Operaattorin viivästys

Mikäli viestintätoimintasuoritetta ei ole voitu toimittaa operaattorista tai loppukäyttäjistä johtuvasta syystä, ei tämä vapauta operaattoria viestintätoimintasuoritteesta perittävistä maksuista, jotka toimittajalla on kyseessä olevalta ajalta oikeus periä. Viestintätoimintasuoritteiden toimituksen viivästyessä operaattorista tai loppukäyttäjistä johtuvasta syystä yli alkuperäisen toimitusajan, on toimittajalla oikeus valita sopiva toimitusajankohta. Operaattori vastaa loppukäyttäjän viivästyksistä suhteessa toimittajaan.

6.6 Toimittajan viivästys

Jos kertamaksullinen toimitus tai sen osa viivästyy toimittajan huolimattomuudesta yli kaksi (2) viikkoa ja viivästyksestä on aiheutunut operaattorille kustannuksia, toimittaja maksaa viivästyssakkoa, joka on 0,5 % myöhästyneen toimitusosan hinnasta jokaiselta täydeltä viivästyneeltä viikolta, kuitenkin yhteensä enintään kymmeneltä viikolta. Tasasuuruisin kuukausittaisin maksuin maksettavan toimituksen maksuvelvollisuus alkaa toteutuneesta toimituspäivästä. Tällöin 0,5 %:n viivästyssakko maksetaan edellä mainitulla tavalla kuukausimaksusta. Muita korvauksia ei viivästyksen johdosta makseta.

Korvausta ei makseta välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneistä voitoista taikka viestin lähettämisen tai vastaanottamisen viivästyksestä johtuvista vahingoista. Operaattorille ei ole oikeutta viivästyssakkoon, jos operaattorille on hänen suostumuksellaan toimitettu lisämaksutta vastaava palvelu tai laite viivästyksen ajaksi.

Jos viivästys johtuu muusta syystä kuin toimittajan vastuulla olevasta tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta, kuten esimerkiksi operaattorin toimintaympäristöstä, sähköverkosta tai laitteista, käyttötavasta taikka muusta operaattorin vastuulla olevasta syystä, toimittajalla ei ole korvausvelvollisuutta.

6.7 Koulutus

Operaattorille tai loppukäyttäjälle annettavasta käyttökoulutuksesta ja siitä suoritettavasta korvauksesta sovitaan erillisellä sopimuksella.

6.8 Laitteisto ja ohjelmisto

Laitteiston kaupassa omistusoikeus siirtyy operaattorille, kun kauppahinta on kokonaan maksettu.

Operaattori saa käyttöoikeuden toimittajalta vuokraamaansa laitteistoon sen mukaisesti kuin siitä on suoritessopimuksissa nimenomaisesti sovittu. Laitteiston omistusoikeus säilyy toimittajalla. Mikäli toimittaja tarvitsee verkkopalvelun tai viestintäpalvelun laatutason ylläpitämiseksi verkonvalvontaoikeudet vuokrattuun laitteistoon, määrittellään verkonvalvontaoikeudet suoritessopimuksessa.

Operaattori ei saa tehdä oikeustoimia laitteiston suhteen. Toimittaja huolehtii siitä, että operaattorille vuokrattu laitteisto on alan yleisen käytännön mukaisella tavalla merkitty toimittajan omaisuudeksi ja suojattu vahingoilta ja että laitteisto on asianmukaisesti vakuutettu.

Ohjelmiston toimitus sisältää vain ohjelmiston käyttöoikeuden ja siihen sovelletaan yleisiä IT2000 ehtoja, ellei osapuolten välillä ole muuten sovittu. Ohjelmiston toimitukseen ei sisälly ylläpitoa eikä ohjelmiston päivityksiä, ellei niin ole erikseen sovittu.

6.9 Muut toimitukseen liittyvät ehdot

Viestintätoimintasuoritteiden käyttö on operaattorin vastuulla.

7 VIESTINTÄTOIMINTASUORITTEIDEN TUOTTAMINEN

Toimittajalla on yksinomainen oikeus päättää viestintätoimintasuoritteiden tuottamistavasta. Toimittaja saa käyttää viestintätoimintasuoritteiden tuottamisessa alihankkijoita.

Muun muassa alan tekninen kehitys, viranomaismääräykset ja standardointiorganisaatioiden ratkaisut voivat sopimuksen kestäessä muuttaa toimittajan toimintaolosuhteita siten, että viestintätoimintasuoritteita on tarvetta muuttaa. Toimittajalla on tällöin oikeus muuttaa viestintätoimintasuoritteiden toteutusta. Toimittaja saa muuttaa tarpeen vaatiessa viestintätoimintasuoritteiden toteutuksen kokonaankin, siten että verkkopalvelun tai viestintäpalvelun laatutaso ei kokonaisuutena alennu. Mikäli toimittaja joutuu muuttamaan viestintätoimintasuoritteiden toteutuksen viranomaismääräyksen tai standardointiorganisaation ratkaisun vuoksi, toimittaja pyrkii tekemään sen niin, että verkkopalvelun tai viestintäpalvelun laatutaso ei kokonaisuutena alennu.

Jos edellä mainitut muutokset toimittajan viestintätoimintasuoritteissa edellyttävät muutoksia operaattorin omiin tai operaattorin käytössä oleviin muihin kuin toimittajan viestintätoimintasuoritteisiin, operaattorin tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista. Toimittaja pyrkii ilmoittamaan viestintätoimintasuoritteissa tapahtuvista muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen.

Operaattorin vaatimista muutoksista toimittajan viestintätoimintasuoritteisiin peritään toimittajan määrittämä maksu. Jos viestintätoimintasuoritteiden toteuttamisesta tai siirtämisestä toiseen osoitteeseen aiheutuu erityisiä kustannuksia, on operaattori velvollinen korvaamaan ne.

8 KESKEYTTÄMINEN JA KUNNOSSAPITO

8.1 Tilapäiset keskeytykset

Toimittaja on oikeutettu tilapäisesti keskeyttämään viestintätoimintasuoritteen tarjoamisen tai rajoittamaan sitä:

- kun se on tarpeen verkon rakennus- tai kunnossapitotyön vuoksi,
- kun se on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman viestintäliikenteen turvaamiseksi,
- sellaisten häiriöiden ehkäisemiseksi, jotka operaattorin laitteisto tai harjoitettu viestintä aiheuttaa toimittajan laitteistolle, viestintäverkon toiminnalle tai siellä harjoitetulle viestinnälle tai
- kun se on tarpeen ennalta tiedettyjen ylläpito- ja huoltotöiden vuoksi.
-

8.2 Ylläpito ja huolto sekä viankorjaus

Operaattori hyväksyy, että viestintätoimintasuoritteessa voi ilmetä lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. Operaattorin tulee tarpeellisiksi katsomillaan keinoilla varautua edellä mainittuihin tilanteisiin.

Lukuun ottamatta yllä mainittuja tilapäisiä keskeytyksiä ja jäljempänä kohdassa 8.3 mainittuja ylläpito- ja huoltotöitä, toimittaja ylläpitää operaattorille toimittamansa verkkopalvelun ja viestintäpalvelun käyttökunnossa ja tarvittaessa huoltaa verkkopalvelun ja viestintäpalvelun arkipäivisin, ei lauantaisin, kello 8.00–16.00. Ellei muuta ole sovittu, toimittaja ei vastaa laitteiston tai ohjelmiston ylläpidosta tai huollosta.

Toimittaja korjaa viestintätoimintasuoritteen viat arkipäivisin, ei lauantaisin, kello 8.00 - 16.00. Muuna aikana tapahtuvasta ylläpidosta, huollosta ja vian korjaamisesta voidaan suoritesopimuksessa erikseen sopia. Tällöin ylläpidosta, huollosta ja korjaustyöstä peritään toimittajan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut.

Mikäli viestintätoimintasuorite ei täytä sille sovittuja teknisiä määrittelyjä taikka verkkopalvelu tai viestintäpalvelu ei täytä sovittua laatutasoa tai viestintätoimintasuoritteessa ilmenee muu vika, tulee operaattorin ilmoittaa asiasta viipymättä toimittajalle. Kaikkia viestintätoimintasuoritteita koskevat vikailmoitukset kirjataan operaattorin hallinta- ja valvontakeskuksen vikatikettijärjestelmään, jonka avulla hallinta- ja valvontakeskus tarvittaessa välittää vikailmoitukset toimittajalle. Operaattori on velvollinen huolehtimaan siitä, että sillä on olemassa oma verkkojen ja niissä toteutettujen palvelujen keskitetty hallinta- ja valvontakeskus. Vikailmoitukset tulee välittää toimittajalle joko faksilla, kirjeitse tai sähköpostilla.

Toimittaja aloittaa viestintätoimintasuoritteen korjaamisen suoritesopimuksessa sovittujen vasteaikojen mukaisesti. Korjauksen vasteajan laskenta aloitetaan toimittajan valvomoon tulleesta kirjallisesta vikailmoituksesta. Toimittajan vastuu viestintätoimintasuoritteen viasta rajoittuu toimittajan vastuulla olevan viallisen viestintätoimintasuoritteen korjaamiseen tai viallisen viestintätoimintasuoritteen uudelleen toimittamiseen.

Ylläpito, huolto ja viankorjaus eivät kata sellaisen vian korjausta, joka on aiheutunut toimittajasta riippumattomasta syystä, esimerkiksi operaattorin vastuulla olevasta syystä. Tällaisten vikojen korjaamisesta voidaan sopia erikseen. Tällöin korjaustyöstä peritään toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

Operaattorin on tarkastettava viankorjauksen jälkeen viestintätoimintasuoritteiden toimivuus ja ilmoitettava mahdollisesta puutteesta välittömästi toimittajalle.

8.3 Ennalta tiedetyt ylläpito- ja huoltotyöt

Toimittaja tekee vastuullaan olevat ennalta tiedetyt verkkopalvelun ja viestintäpalvelun ylläpito- ja huoltotyöt huoltokatkon aikana. Huoltokatkos on joka kuukauden toisena keskiviikkona klo 02:00-06:00 välisenä aikana.

Osapuolet ilmoittavat kirjallisesti toisilleen huoltokatkon aikana suoritettavista laajamittaisista töistä vähintään 3 viikkoa ennen huoltokatkoa ja pienemmistä töistä viimeistään huoltokatkoa edeltävän viikon maanantaina. Operaattori vahvistaa toimittajalle huoltokatossa tehtävät työt kirjallisesti viimeistään huoltokatkoa edeltävän viikon torstaina. Operaattori voi tähän liittyen tilata toimittajalta myös laskutettavaa työtä, josta peritään toimittajalta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Viestintäverkossa tehtävistä töistä laaditaan aikataulu osapuolten yhteistyönä siten, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa viestintäverkon toiminnalle. Huoltokatkoa koordinoivat operaattorin yllä mainitut keskitetyt hallinta- ja valvontakeskukset.

Mikäli toimittajalla on tarvetta tehdä verkon muutostöitä sovitun huoltokatkosajan ulkopuolella, tulee siitä tiedottaa hyvissä ajoin ennen töiden suorittamista.

8.4 Muu keskeyttäminen

Toimittajalla on oikeus keskeyttää viestintätoimintasuoritteiden tarjoaminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:

- operaattori on haettu tai asetettu konkurssiin tai selvitystilaan tai viranomaisen on todennut operaattorin muutoin maksukyvyttömäksi,
- suoritesopimukseen perustuvia maksuja on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta,
- vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta ei ole annettu,
- operaattori ei muutoin noudata toimitusehtoja tai rikkoo sopimusvelvoitteitaan tai
- operaattori, operaattorin alihankkija tai loppukäyttäjä on todistettavasti aiheuttanut häiriötä viestintäverkolle tai sen muille käyttäjille, mukaan lukien lainvastainen ja hyvän tavan vastainen toiminta.

Viestintätoimintasuoritteiden keskeyttäminen ei lakkauta käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. Käytön uudelleen avaamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Keskeyttäminen ei poista toimittajan oikeutta sopimuksen purkuun.

9 MAKSUT

9.1 Maksettavat maksut

Operaattori maksaa toimittajalle viestintätoimintasuoritteesta ja sen käytöstä hinnaston tai suoritesopimuksen mukaiset maksut toimittajan määrittelemien laskutusjaksojen mukaisesti. Hinnat eivät

sisällä veroja ja verot kuten muutkin viranomaisten määräämät maksut lisätään laskuun laskutus-hetken mukaisesti. Toimittaja voi laskuttaa operaattorilta myös verkkopalvelun ja viestintäpalvelun kautta käytettyjen muiden operaattorien maksut, jos tästä on kyseisen operaattorin kanssa sovittu.

9.2 Kertamaksut

Kertamaksut ovat yksittäisistä töistä veloitettavia maksuja, kuten liittymis-, asennus-, kytkentä-, ohjelmointi-, suunnittelu- ja muita vastaavia maksuja.

9.3 Toistuvat maksut

Toistuvia maksuja ovat viestintätoimintasuoritteisiin kohdistuvia perus-, ylläpito-, huolto-, viankorjaus-, vuokra- ja muita vastaavia maksuja, joita peritään säännöllisesti suoritesopimuksen kestoajalta. Maksuvelvollisuus alkaa kyseisen viestintätoimintasuoritteen toimituspäivästä ja päättyy, kun viestintätoimintasuoritetta koskeva suoritesopimus päättyy. Maksut laskutetaan kutakin viestintätoimintasuoritetta koskevassa laskussa.

9.4 Käyttömaksut

Käyttömaksut ovat viestintätoimintasuoritteisiin kohdistuvia maksuja ja perustuvat viestintäsuoritteen käytön ajalliseen keston, välitettävän viestien tai tiedon määrään tai muuhun sovittuun maksu-
rusteeseen.

9.5 Laskutusjakso

Viestintätoimintasuoritteen laskutusjakson pituus on yksi kuukausi, ellei muuten ole sovittu. Jos maksuja kertyy laskutusjaksolta poikkeuksellisen paljon, toimittaja voi lähettää operaattorille laskun normaalista laskutusjaksosta poikkeavasti.

9.6 Maksujen erääntyminen ja viivästymisseuraamukset

Maksuehto on 14 päivää netto, ellei laskussa ole toisin mainittu.

Toimittajalla on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukaista viivästyskorkoa ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu sekä lisäksi mahdolliset perimiskulut ja oikeudenkäyntikulut.

Jos operaattori ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta huolimatta, erääntyvät myös muut viestintätoimintasuoritteesta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

Laskua koskevissa erimielisyystapauksissa riidaton osa laskusta on maksettava laskun eräpäivään mennessä.

9.7 Ennakkomaksu tai vakuus

Toimittajalla on oikeus tarkistaa operaattorin luottotiedot sekä oikeus vaatia operaattorilta ennakkomaksua tai muuta vakuutta, jos toimittaja katsoo operaattorin luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi saataviensa turvaamisen sitä edellyttävän. Toimittaja ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Toimittaja on oikeus periä vakuudesta tai ennakkomaksusta

erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimis- ja oikeudenkäyntikuluineen.

9.8 Laskumuistutukset

Mikäli operaattori ennen eräpäivää tekee laskusta kirjallisen muistutuksen laskussa mainittuun osoitteeseen, toimittaja ei keskeytä viestintätoimintasuoritteen tarjoamista sinä aikana, kun laskuksenoikeellisuutta selvitetään. Tämä sulkemisrajoitus ei koske laskun riidatonta osaa. Operaattorin on muistutuksesta huolimatta maksettava laskun riidaton osa eräpäivään mennessä.

Jos muistutus on aiheeton, operaattorin tulee suorittaa lasku viivästyskorkoineen kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

9.9 Laskun erittely

Maksut on laskuissa eritelty maksu- ja viestintätoimintasuoritelajeittain. Käyttömaksujen tarkemmat erittelyt on tilattava viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa laskun päiväyksestä lukien. Näistä tarkemmista erittelyistä toimittajalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu.

9.10 Hinnaston muutokset

Toimittajalla on oikeus muuttaa hinnastojaan tai suoritesopimuksen mukaisia maksujaan. Hinnoissa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti operaattorille yhtä (1) kuukautta ennen niiden voimaantuloa kuitenkin siten, että hinnan alennukset voidaan toteuttaa noudattamatta edellä mainittua aikarajaa. Operaattorilla on oikeus irtisanoa sitä viestintätoimintasuoritetta koskeva sopimus, jota hinnanmuutos koskee, päättymään korotettujen hintojen tullessa voimaan.

10 IMMATERIAALIOIKEUDET

Toimittaja vastaa siitä, että sen viestintätoimintasuoritteet eivät sopimusta solmittaessa loukkaa kolmannen osapuolen Suomessa voimassa olevaa immateriaalioikeutta. Immateriaalioikeudella tarkoitetaan muun muassa patentti-, tavaramerkki- ja tekijänoikeutta.

Jos kolmas osapuoli katsoo, että operaattori loukkaa toimittajalta hankkimallaan palvelulla kolmannen immateriaalioikeutta, operaattorin on ilmoitettava vaatimuksesta kirjallisesti toimittajalle viipymättä. Jos operaattori valtuuttaa toimittajan puolestaan vastaamaan kolmannen osapuolen vaatimuksiin ja antaa toimittajalle asian hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot ja avun, toimittaja huolehtii siitä parhaaksi katsomallaan tavalla omalla kustannuksellaan ja vastaa operaattorin maksettavaksi mahdollisesti tulevista korvauksista. Korvausten maksaminen edellyttää, että vastuu oikeuksien käytöstä kuuluu sopimusehtojen mukaisesti toimittajalle. Jos vaatimus on lainvoimaisesti hyväksytty tai toimittaja katsoo vaatimuksen oikeutetuksi, toimittajalle on oikeus harkintansa mukaan

- hankkia omalla kustannuksellaan oikeus viestintätoimintasuoritteen tai sen osan käytön jatkamiseen,
- korvata viestintätoimintasuorite toisella toiminnallisesti vastaavalla, esimerkiksi vaihtamalla loukkaava tuote toiseen ei-loukkaavaan tuotteeseen,
- muuttaa viestintätoimintasuoritetta siten, ettei kolmannen oikeuksia loukata, tai
- lopettaa viestintätoimintasuoritteen tuottaminen ilman irtisanomisaikaa.

Oikeudenloukkausta ei katsota virheeksi tai viivästykseksi. Toimittajan vastuu oikeudenloukkauksesta rajoittuu kohdan 10 mukaisiin toimenpiteisiin.

Toimittaja ei vastaa operaattorille oikeudenloukkauksesta, joka aiheutuu siitä, että

- viestintätoimintasuoritetta on muutettu,
- viestintätoimintasuoritetta on käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai tarkoitettu,
- viestintätoimintasuoritetta käytetään yhdessä kolmannen osapuolen toimittaman tai operaattorin itse tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa, taikka
- viestintätoimintasuoritetta käytetään vastoin annettuja ohjeita.

Toimittaja ei vastaa viestintätoimintasuoritteiden kautta operaattorin hankkimasta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta taikka siitä, onko operaattorilla oikeutta käyttää mainittua aineistoa. Toimittaja ei vastaa siitä, että operaattorin palvelussa käyttämää aineistoa on palvelun kautta hankkinut kolmas osapuoli omaan käyttöönsä. Operaattori vastaa siitä, että operaattori ei toimita eikä välitä muiden saataville kolmannen oikeutta loukkaavaa taikka lain tai hyvän tavan vastaista aineistoa. Toimittajalla on oikeus poistaa operaattoria kuulematta tällainen aineisto palvelusta tai estää sen käyttö tai saanti välittömästi. Palvelun avulla tai sen kautta käydyn viestinnän sisältö ei ole toimittajan vastuulla mitään osin.

11 VAHINGONKORVAUS JA HYVITYS

11.1 Operaattorin viestintätoimintasuoritteisiin vaikuttava vahinko

Toimittaja vastaa vain välittömistä vahingoista, jotka ovat aiheutuneet toimittajan tuottamuksesta.

Mikäli toimittajan viestintätoimintasuoritteiden toimituksessa ilmenee puutteita ja nämä aiheuttavat välitöntä vahinkoa operaattorin asiakkaalle, toimittaja suorittaa operaattorille vahingonkorvauksena viollisesta viestintätoimintasuoritteesta operaattorilta laskuttamaansa kyseisen kuukauden maksua vastaavan summan vianalaisten viestintätoimintasuoritteiden osalta. Tällöin toimittajan suorittaman vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kuitenkin 2 000 euroa (alv 0 %) vahinkotapahtumaa ja sen sisältämiä kaikkia vahinkoja kohden, kuitenkin enintään 10 000 euroa (alv 0 %) kalenterivuodessa, jollei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Edellä mainittu vahingonkorvausmenettely käynnistyy asiakkaan operaattorille tekemästä vaatimuksesta. Operaattori esittää asiakkaan vaatimuksen edelleen toimittajalle. Operaattori ja toimittaja selvittävät yhdessä vaatimuksen aiheellisuuden. Tässä kappaleessa sovittu toimittajan korvausvastuu muodostaa toimittajan koko korvausvelvollisuuden niissä tilanteissa, joissa operaattorin asiakkaalle on aiheutunut vahinkoa.

Toimittaja ei korvaa välillisiä vahinkoja kuten esimerkiksi saamatta jäänyttä tuloa tai voittoa, viivästyistä tai viestin katoamista.

11.2 Hyvitys liittymän käytön estymisestä

Jos operaattorin asiakkaan liittymä on ollut suljettuna toimittajan viestintäverkon rakentamisen, kunnossapitotyön tai vian takia kalenterikuukaudessa yhteensä yli 48 tunnin ajan, toimittaja hyvittää operaattorille operaattorin kyseiseltä asiakkaalta liittymästä perimän kuukausittaisen perusmaksun edellyttäen, että operaattori kuukauden kuluessa keskeytyksen päättymisestä lukien tätä pyytää ja osoittaa, että asiakkaalta on tullut vastaava hyvityspyyntö.

Hyvitystä ei makseta, jos liittymän käytön estyminen johtui:

- luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta esteestä, eikä toimittaja ole kohtuudella voinut korjata tai poistaa käytön estettä 48 tunnissa,
- operaattorin tai sen asiakkaan tai muun viestintätoimintasuoritetta käyttäneen tuottamuksesta tai
- päätelaitteen, laitteiston tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta johtuvasta syystä.

Tämän kohdan mukaista hyvitystä ei kuitenkaan makseta, jos operaattorilla on oikeus vaatia vahingonkorvausta kohdan 11.1 nojalla sen asiakkaan osalta, jonka liittymän käyttö on estynyt.

11.3 Operaattorin korvausvelvollisuus

Operaattorin on korvattava sopimusrikkomuksesta johtuva toimittajalle aiheutunut vahinko tai muu taloudellinen menetys. Jos palvelussa käytetty laitteisto tai ohjelmisto on aiheuttanut häiriötä viestintäverkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille, myös näille aiheutunut vahinko on korvattava.

12 SUORITESOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA PÄÄTTÄMINEN

12.1 Sopimuskausi ja irtisanominen

Suoritesopimus on voimassa toistaiseksi kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla, ellei ole muuta sovittu. Yksittäisen tilauksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi.

12.2 Purkaminen

Osapuolella on oikeus purkaa suoritesopimus välittömästi ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle osapuolelle, jos:

- toinen osapuoli on rikkonut suoritesopimusta, ja rikkomusta ei ole korjattu viikon kuluessa toisen osapuolen tätä tarkoittavasta ilmoituksesta,
- toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimuksen mukaisia velvoitteitaan,
- toinen osapuoli hakee itsensä tai haetaan tai asetetaan selvitystilaan, yrityssaneeraukseen tai konkurssiin,
- toinen osapuoli on maksukyvytön tai todetaan maksukyvyttömäksi tai osapuoli ryhtyy neuvotteluihin maksukyvyttömyyden vuoksi velkojiansa kanssa sovinnon aikaansaamiseksi tai
- operaattori on maksukehotuksen jälkeen jättänyt kuukauden ajalta maksamatta riidattomat erääntyneet maksut.

12.3 Päätymisestä johtuvat toimenpiteet

Kun suoritesopimus päättyy ja ellei muuta ole sovittu, osapuolten on palautettava toisilleen toimittamansa suunnitelmat, asiakirjat, piirustukset, käsikirjat ym. aineisto yhden (1) kuukauden kuluessa. Edelleen osapuolilla on velvollisuus poistaa toiselta osapuolelta saadut ohjelmistot omalta laitteistolta yhden (1) kuukauden kuluessa.

Osapuolten on palautettava hallinnoimiinsa tiloihin sijoitettu tai toiselta osapuolelta vuokrattu omaisuus yhden (1) kuukauden kuluessa sopimuksen päättymisestä. Palauttaminen on tehtävä yhteistyössä siten, että siitä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Ennen suoritesopimuksen irtisanomista tai purkua tilatut mutta kokonaan tai osittain vielä täyttämättömät tilaukset toteutetaan sopimuksen mukaisesti loppuun.

Suoritesopimuksen päätyminen ei vapauta osapuolia sopimuksen voimassaoloaikana sovittujen sitoumusten hoitamisesta loppuun saakka. Näiden osalta vastuut, velvoitteet ja toimintatapa ovat samat kuin varsinaisena sopimusaikana.

13 MUUT EHDOT

13.1 Ylivoimainen este

Jos näiden yleisten toimitusehtojen tai niihin liittyvien suoritesopimusten ehtojen noudattamisen estää tai sitä viivyttää ylivoimainen este, osapuoli vapautuu sopimusehdon noudattamisesta esteen keston ajaksi. Ylivoimaisena esteenä pidetään seikkaa, joka on osapuolista riippumaton ja jota osapuoli ei ole suoritesopimusta tehdessään kohtuudella voinut ottaa huomioon eikä voi estää tai voittaa sen vaikutusta kuten esimerkiksi sotaa, pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, työselkkausta, luonnonilmiöitä, ukonilmaa, myrskyä, tulta, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, tulvaa ja vesivahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä. Esteestä, sen oletetusta kestosta ja sen päättymisestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viipymättä. Muiden operaattoreiden toimituksia koskevat poikkeamat rinnastetaan ylivoimaiseen esteeseen.

13.2 Salassapito ja turvallisuus

Laissa säädettyjen vaitiolovelvoitteiden lisäksi, osapuolet sitoutuvat pitämään salassa neuvotteluiden aikana ja viestintätoimintasuoritteiden yhteydessä tietoonsa saamansa toisen osapuolen liike- ja ammattisalaisuudet (suullisessa, kirjallisessa, elektronisessa tai muussa muodossa), olemaan luovuttamatta salassa pidettävää tietoa kolmannelle ja käyttämään salassa pidettävää tietoa vain sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Ellei voimassaolevasta lainsäädännöstä muuta johdu, salassapito on voimassa viisi (5) vuotta tiedon luovuttamisesta tai saamisesta. Näiden yleisten ehtojen tai niihin liittyvien sopimusten päättymisellä ei ole vaikutusta salassapitovelvollisuuteen.

Salassapitovelvollisuus ei koske tietoja, joiden luovuttamiseen toinen osapuoli on antanut kirjallisen luvan etukäteen eikä tietoja, jotka:

- ovat julkisia luovutushetkellä tai myöhemmin tulevat julkisiksi muusta syystä kuin salassapitovelvollisen kautta,
- olivat todistettavasti ennen luovutusta salassapitovelvollisen tiedossa ilman salassapitovelvoitetta,
- erikseen saadaan kolmannelta ilman salassapitovelvoitetta ja kyseinen kolmas ei suoraan tai epäsuorasti ole hankkinut tietoja toiselta osapuolelta tai
- luodaan sellaisen henkilöstön toimesta joka todistettavasti ei ole käyttänyt hyväksi viestintätoimintasuoritteeseen kuuluvaa salassa pidettävää tietoa.

Tieto, joka saadaan yhdistelemällä tai valikoimalla osatietoja eri lähteistä, ei kuulu yllä mainittujen poikkeusten piiriin, mikäli tieto yhdistelmänä ei täytä poikkeuksen edellytyksiä. Osapuoli saa luovuttaa tietoja viranomaisille, milloin viranomaiselle tulee tieto lain mukaan luovuttaa. Toiselle osapuolelle tulee mikäli mahdollista ilmoittaa tietojen luovuttamisesta etukäteen.

Osapuolet huolehtivat oman tietoturvasuutensa riittävydestä ja ovat tarvittaessa puolin ja toisin valmiita toteuttamaan yhteisesti sovittavia tietoturvaa parantavia toimenpiteitä.

13.3 Sovellettava laki

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

13.4 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Näitä yleisiä toimitusehtoja tai niihin liittyviä sopimuksia koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli neuvottelut eivät tuota tulosta, on osapuolella oikeus saattaa riita välimiesoikeuden ratkaistavaksi. Riidat ratkaistaan lopullisesti yksijäsenisessä välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti toimittajan kotipaikassa.

14 YLEISTEN TOIMITUSEHTOJEN VOIMASSAOLO JA MUUTTAMINEN

Nämä yleiset toimitusehdot tulevat voimaan 1.1.2011 ja ovat voimassa toistaiseksi. Ne korvaavat aikaisemmat Kainuun Puhelinosuuskunnan ja Iisalmen Puhelin Oy:n yleiset toimitusehdot kiinteiden yhteyksien ja tilaajayhteyksien vuokraamisesta teleyrityksille.

Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen näiden yleisten toimitusehtojen voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Toimittaja voi muuttaa näitä yleisiä toimitusehtoja. Operaattorille tiedotetaan uusista toimitusehdoista vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa tiedottein tai muutoin kirjallisesti. Kun ehtoja on muutettu operaattorin vahingoksi, operaattorilla on oikeus irtisanoa sitä viestintätoimintasuoritetta koskeva sopimus, jota ehtojen muutos koskee päättymään uusien ehtojen tullessa voimaan.