

Sopimus DNA Oyj:n sähköisen asiointipalvelujen käytöstä ja valtuutus asiakaspalvelun kautta asiointiin

Osapuolet

Asiakas joka tunnustetaan DNA:n sähköisellä valtuutuslomakkeella.

DNA Oyj

Y-tunnus: 0592509-6

Osoite: PL 10

01044 DNA

Sähköisten asiointipalvelujen kuvaus

DNA Oyj ("DNA") tarjoaa yritysasiakkailleen pääsyn DNA:n sähköisiin asiointipalveluihin WWW-pohjaisen käyttöliittymän kautta. DNA:n sähköiset asiointipalvelut sisältävät tietoja niistä palveluista, joita Asiakkaalle on toimitettu sekä tietoja Asiakkaan ja DNA:n suhteesta. DNA:n sähköiset asiointipalvelut koostuvat useista erillisistä sähköisistä palveluista, jotka sisältävät erilaisia tietoja. DNA voi myös avata uusia sähköisiä asiointipalveluja. Sähköiset asiointipalvelut on koottu pääsääntöisesti sivustolle <https://yrityspalvelut.dna.fi> (englanniksi <https://services.dna.fi>) ja niitä voi käyttää yhdellä käyttäjätunnuksella. Joihinkin sähköisiin asiointipalveluihin on pääsy ainoastaan Citrix-ympäristön kautta. Asiakkaan DNA:lta hankkimat tuotteet ja palvelut määrittelevät sen, mitkä sähköiset asiointipalvelut Asiakas saa käyttöönsä ja DNA:lla on oikeus avata kaikki Asiakkaalle käytössä olevien tuotteiden ja palvelujen perusteella oleelliset sähköiset asiointipalvelut. Siirtyminen eri asiointipalvelujen välillä tapahtuu ilman erillisiä kirjautumisia. Mikäli asiakkuuteen on liitetty useampia yrityksiä, käsiteltävä yritys on mahdollista valita kussakin asiointipalvelussa.

Tällä lomakkeella sopijapuolena oleva yritys ("Asiakas") valtuuttaa alla nimetyn henkilön/nimetyt henkilöt Asiakkaan pääkäyttäjäksi DNA:n sähköisiin asiointipalveluihin. Lisäksi Asiakas valtuuttaa alla nimetyt henkilöt ("Käyttäjät") asioimaan DNA:n yritysasiakkaille suunnatuissa sähköisissä asiointikanavissa. Pääkäyttäjät voivat asioida DNA:n asiakaspalvelun kanssa tuotteisiin ja palveluihin ja niiden ylläpitämiseen liittyvissä asioissa, tehdä maksullisia muutoksia, tilata ja/tai irtisanoa palveluita. Käyttäjät voivat pyytää maksuttomia muutoksia. Asiakas on aina vastuussa valtuutettujen käyttäjien asiakaspalvelun kautta tekemistä toimeksiannoista.

DNA on hyväksynyt Asiakkaan DNA:n yritysasiakkaan sähköisten asiointipalvelujen käyttäjäksi, kun tämä sopimus on allekirjoitettu ja DNA:n yritysasiakaspalvelu on luonut Asiakkaan pääkäyttäjälle DNA Tunnuksen (käyttäjätunnus DNA:n sähköisiin asiointipalveluihin). Lisäksi Asiakkaan kunkin Käyttäjän tulee aktivoida DNA Tunnus.

Kukin Käyttäjä näkee kirjautuessaan linkit ainoastaan niihin palveluihin, jotka yrityksellä on käytössä ja joihin käyttäjällä on oikeudet. Jos Käyttäjällä on oikeus ainoastaan yhteen sähköiseen asiointipalveluun, Käyttäjä ohjataan suoraan kyseiseen asiointipalveluun. DNA tunnus voidaan yhdistää myös kuluttajaliiketoiminnan sähköisiin palveluihin.

Käyttäjillä on oikeus tarkastella Asiakkaan DNA:lta hankkimien tuotteiden ja palvelujen tietoja, tehdä muutoksia Asiakkaan hankkimiin tuotteisiin ja palveluihin, tehdä saatavuuskyselyjä sekä tilata uusia tuotteita ja palveluja ja näiden lisäpalveluja.

Asiakkaan nimeämä pääkäyttäjä pystyy lisäksi joissakin asiointikanavissa lisäämään muita henkilöitä uusiksi pääkäyttäjiksi ja Käyttäjiksi. Joissakin asiointikanavissa pääkäyttäjä pystyy myös määrittämään kunkin Käyttäjän tarkemmat oikeudet. Toisten asiointikanavien osalta pääkäyttäjän tulee pyytää DNA:n yritysasiakaspalvelua lisäämään oikeuksia uusille Käyttäjille.

Jos pääkäyttäjä haluaa, että hänen lisäämänsä uusi pääkäyttäjä saa valtuudet asioida myös asiakaspalvelussa, hänen tulee ilmoittaa uuden pääkäyttäjän valtuuttamisesta sähköpostilla DNA:n yritysasiakaspalveluun.

Valtuutukset

Valtuuttaminen järjestelmiin tapahtuu DNA:n nettilomakkeen kautta.

Käyttöehdot

1. Yleistä

1.1 Näitä käyttöehtoja sovelletaan DNA:n yritysasiakkaan sähköisen asioinnin palveluihin, kuten sähköisiin itsepalvelukanaviin, laitteiden valvontajärjestelmiin, saatavuustyökaluihin ja muihin sähköisen asioinnin palveluihin. Nämä ehdot täydentävät Asiakkaan sopimuksen ehtoja.

1.2 Asiakkaan DNA:lta hankkimat tuotteet ja palvelut määrittelevät sen, mitkä sähköiset asiointipalvelut Asiakas saa käyttöönsä. Kukin Käyttäjä näkee sivustolle kirjautuessaan linkit ainoastaan niihin palveluihin, jotka yrityksellä on käytössä ja joihin Käyttäjällä on oikeudet.

1.3 Asiakas vastaa näiden käyttöehtojen noudattamisesta kaikissa tilanteissa. Lisäksi kukin Käyttäjä hyväksyy ehdot, kun käyttäjätunnus rekisteröidään. Asiakas vastaa siitä, että Käyttäjät tuntevat ehdot.

1.4 Kaikki DNA:n sähköisten asiointipalvelujen kautta tehdyt tilaukset, muutokset, peruutukset ja muut toiminnot muodostavat kirjallisen sopimuksen osapuolten välille. Myös sähköisiä kanavia käyttäen tilattuihin palveluihin sovelletaan asiakkaan varsinaisen palveluja koskevan raamisopimuksen, palvelukuvauksien, yleisten sopimusehtojen ja muiden vastaavien asiakassuhdetta määrittelevien dokumenttien ehtoja.

1.5 Sähköisistä asiointipalveluista löytyvät tiedot on tarkoitettu vain informatiivisiin tarkoituksiin. Asiakas ei voi viitata näiden työkalujen tarjoamaan informaation korvausvaatimuksissa.

1.6. Nämä käyttöehdot koskevat soveltuvin osin vastaavasti myös asiointia DNA:n asiakaspalvelun kautta vaikka tekstissä olisi jäljempänä viitattu ainoastaan sähköisiin asiointipalveluihin.

2 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

2.1 Asiakkaalla on oikeus käyttää DNA:n sähköisiä asiointipalveluja tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti lain ja hyvän tavan mukaisiin tarkoituksiin.

2.2 Asiakkaalla ei ole ilman tekijän, immateriaalioikeuden haltijan tai DNA:n nimenomaista kirjallista lupaa oikeutta levittää, julkaista, kopioida, saattaa julkiseksi tai mitenkään muuten hyödyntää palveluista saamaansa aineistoa. Tämä ei koske tilannetta, jossa on annettu erityinen lupa hyödyntää aineistoa.

2.3 Asiakas on velvollinen noudattamaan lain, viranomaissäädösten ja tämän käyttösopimuksen määräyksiä käyttäessään DNA:n sähköisiä asiointipalveluja. Asiakas on velvollinen noudattamaan DNA:n antamia ohjeita, neuvoja ja määräyksiä.

2.4 Asiakas nimeää DNA:n sähköisiin asiointipalveluihin pääkäyttäjän, joka saa haltuunsa pääkäyttäjäoikeudet. Pääkäyttäjä vastaa kaikista yrityksen käyttäjätunnuksista ja hallinnoi niitä. Joissakin sähköisissä asiointipalveluissa pääkäyttäjistä käytetään nimitystä yhteyshenkilö.

2.5 Pääkäyttäjä voi antaa DNA:n sähköisiin asiointipalveluihin käyttöoikeuksia muille Käyttäjille ja luoda sähköisiin asiointipalveluihin uusia pääkäyttäjiä, jotka puolestaan voivat antaa käyttöoikeuksia uusille Käyttäjille ja pääkäyttäjille. Pääkäyttäjä voi joko luoda käyttöoikeuksia suoraan sähköisessä asiointikanavassa tai pyytää käyttöoikeuksia DNA:n yritysasiakaspalvelusta, mikäli oikeuksien luominen sähköisessä asiointikanavassa ei ole mahdollista.

2.6 Asiakas vastaa siitä, että käyttäjätunnukset ja salasanat myönnetään Käyttäjille asianmukaisen turvallisella tavalla, ja että kaikkia käyttäjätunnuksia ja salasanoja säilytetään huolellisesti eikä niitä paljasteta ulkopuolisille. Asiakas on vastuussa siitä, etteivät yritykselle myönnetyt käyttäjätunnukset ja salasanat joudu ulkopuolisten tietoon.

2.7 Jos on syytä epäillä tai on osoitus siitä, että käyttäjätunnuksia ja/tai salasanoja on tullut asiaankuulumattomien henkilöiden tietoon, Pääkäyttäjä ja Asiakas ovat velvollisia sulkemaan välittömästi kyseiset käyttäjätunnukset tai vaihtamaan käyttäjätunnukset ja salasanat. Jos yllä mainittu tapaus koskee pääkäyttäjän tunnusta tai Asiakas ei voi itse sulkea käyttäjätunnusta, Asiakkaan pitää ilmoittaa tunnuksen sulkemistarpeesta DNA:n Yritysasiakaspalveluun (yritysasiakaspalvelu@dna.fi, englanniksi businesscustomerservice@dna.fi) välittömästi. Vastaavasti Pääkäyttäjä ja Asiakas ovat velvollisia sulkemaan eteenpäin myöntämänsä käyttöoikeudet esimerkiksi silloin, kun Käyttäjä ei ole enää yrityksen palveluksessa.

2.8 Asiakas vastaa aina kaikista käyttäjätunnuksilla suoritetuista toimista sekä kaikista maksuista, kustannuksista, haitoista, vahingoista ja oikeudenloukkauksista, joita nämä toimet aiheuttavat riippumatta siitä, käyttääkö toimen tehnyt taho (Käyttäjä tai kolmas henkilö) käyttäjätunnuksia luvallisesti vai luvattomasti. Asiakas on myös vastuussa sähköisten asiointipalvelujen kautta antamiensa tietojen pätevytydestä, oikeellisuudesta ja täsmällisyydestä, eikä DNA:ta ei voi missään tapauksessa pitää vastuullisena sellaisiin ongelmiin tai vahinkoihin, jotka Asiakas on aiheuttanut DNA:lle tai jollekin kolmannelle osapuolelle.

3 DNA:n oikeudet ja velvollisuudet

3.1 DNA:n sähköisistä asiointipalveluista löytyvän ja niihin liittyen tuotetun aineiston omistus-, tekijän- ja immateriaalioikeudet kuuluvat DNA:lle.

3.2 DNA ylläpitää sähköisiä asiointipalveluita, mutta DNA ei vastaa siitä, että sähköiset asiointipalvelut toimisivat jatkuvasti, eikä niihin sisälly palvelutasosopimusta. Kuhunkin sähköiseen asiointipalveluun mahdollisesti liittyvistä haasteista tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan kyseisen asiointipalvelun etusivulla. Sähköisten asiointipalvelujen huolto pyritään suorittamaan sellaisina aikoina, jolloin häiriö on mahdollisimman pieni, mutta Asiakas ymmärtää, että DNA:n sähköiset asiointipalvelut ovat ainoastaan Asiakkaan arkea helpottamaan tarkoitettu sähköinen kanava palveluiden hallintaan, eivätkä ne välttämättä toimi aina. Asiakas voi sähköisten asiointipalvelujen katkostilanteissa tarvittaessa ottaa yhteyttä DNA:n yritysasiakaspalveluun. DNA ei vastaa mahdollisista ongelmista tai vahingoista, jotka aiheutuvat sähköisen asiointipalvelun käytöstä, siitä että sähköinen asiointipalvelu ei ole käytettävissä tai että jokin tieto on virheellinen tai puuttuu sähköisestä asiointipalvelusta.

3.3 Asiakkaan pääkäyttäjä voi tarvittaessa tehdä vikailmoituksen tai pyytää tukea sähköisten asiointipalvelujen käyttöön DNA:n yritysasiakaspalvelusta. DNA suorittaa sähköisten asiointipalvelujen vikojen korjausta ja antaa tukea pääkäyttäjille normaaleina työpäivinä klo 8.00 – 16.00 CET.

3.4. DNA:lla on oikeus lopettaa sähköisen asiointipalvelun tai sen osan tuottaminen, tehdä muutoksia DNA:n sähköisten asiointipalvelujen sisältöön ja tekniikkaan. Mikäli tekniikkaa koskevat muutokset edellyttävät muutoksia Asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, Asiakkaan velvollisuutena on huolehtia näistä muutoksista omalla kustannuksellaan.

3.5. Jos DNA epäilee sähköisten asiointipalvelujen tai käyttäjätunnusten väärinkäyttöä, DNA:lla on oikeus sulkea Asiakkaan käyttäjätunnukset. Samoin perustein DNA:lla on oikeus kieltäytyä avaamasta tai aktivoimasta tunnuksia. Käyttäjätunnusten sulkeminen ei vaikuta mihinkään muuhun DNA:n ja Asiakkaan väliseen sopimukseen.

3.6 DNA:lla on oikeus estää pysyvästi Asiakkaan pääsy DNA:n sähköisiin asiointipalveluihin välittömästi jos:

3.6.1 Asiakas on asetettu konkurssiin, yritys on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai viranomainen on todennut yrityksen maksukyvyttömäksi.

3.6.2 Asiakas DNA:n antamasta muistutuksesta huolimatta käyttää epäkuntoisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja,

3.6.3 Asiakas muistutuksesta huolimatta ei täytä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo olennaisesti tämän sopimuksen mukaisia velvoitteitaan,

3.6.4 Asiakasta ei ole tavoitettu käyttöehtosopimukseen liittyvän olennaisen asian selvittämiseksi. DNA:lla on lisäksi oikeus sulkea Asiakkaan käytössä olevat sähköiset asiointipalvelut ja purkaa tämä sopimus välittömästi, jos palvelu on avattu oleellisesti virheellisin tiedoin.

3.7 Lisäksi DNA:lla on oikeus sulkea haluamanaan ajankohtana Asiakkaan käytössä olevat tunnuksien tai sähköiset asiointipalvelut kokonaisuudessaan, mikäli Asiakas ei ole käyttänyt tunnuksia tai palveluita kuuteen (6) kuukauteen.

4 Käyttöliittymän suojaus, käyttötiedot, tietoturva ja henkilötietojen käsittely

4.1 Käyttöliittymä on suojattu käyttöoikeuksien hallintajärjestelmällä, joka perustuu käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin. Kaikki tietoliikenne on suojattu SSL-salauksella, jotta sivulliset eivät pääse käsiksi käyttöoikeuksien hallintajärjestelmään. Asiakas vastaa itse omasta tietoturvastaan.

4.2 Käyttötiedot koostuvat cookie-tiedostoista. DNA voi kerätä DNA:n sähköisten asiointipalvelujen käytöstä lokitiedostoja sekä tietoja DNA sähköisten asiointipalvelujen Asiakkaan tietokoneelle tallentamista ns. cookie-tiedostoista, joiden avulla sähköisen asiointipalvelut tunnistavat Asiakkaan tietokoneen.

4.3 Asiakkaan ja Käyttäjien pitää ilmoittaa DNA:lle välittömästi, jos havaitaan, että virheelliseen tietoon tai toiselle tai kolmannelle osapuolelle kuuluvaan tietoon päästään käsiksi sähköisten asiointipalvelujen kautta.

4.4 DNA:n sähköisissä asiointipalveluissa käsiteltävien henkilötietojen osalta DNA on rekisterinpitäjä. DNA noudattaa henkilötietojen käsittelyssä EU:n tietosuoja-asetusta ja soveltuvaa kansallista lainsäädäntöä.

4.5 DNA kerää tietoja sähköisten asiointipalvelujen käytöstä ja Käyttäjistä palvelun parantamista ja toimeksiantojen varmistamista varten. DNA:lla on oikeus säilyttää tietoa koko sopimusajan ja sen jälkeen lakeja noudattaen.

5. Käyttäjäoikeuksien myöntäminen edelleen

5.1 Jos kyseinen sähköinen asiointipalvelu sen mahdollistaa ja Asiakas tarjoaa käyttäjätunnuksia omille asiakkailleen tai muulle kolmannelle osapuolelle, Asiakas on vastuussa tunnusten avaamisesta, kaikista näillä tunnuksilla suoritetuista toimista ja tunnusten sulkemisesta. Asiakas vastaa tältä osin henkilötietojen käsittelystä voimassa olevien lakien mukaan.

5.2 Jos tunnuksia toimitetaan mille tahansa kolmannelle osapuolelle, Asiakas vastaa lainvoimaisten, tämän sopimuksen kanssa samanlaisten sopimusten tekemisestä kolmannen osapuolen kanssa ja vastaa siitä, että kyseiset sopimukset voidaan päättää samalla, kun tämä sopimus päätetään, ja vastaa kolmannelle osapuolelle kaikista DNA:n sähköisiin asiointipalveluihin liittyvistä asioista.

5.3 DNA tarjoaa asiakastukea vain Asiakkaan pääkäyttäjätunnuksen haltijalle. DNA ei myöskään vastaa mistään sähköisiin asiointipalveluihin liittyvistä seikoista tahoille, joille Asiakas on tarjonnut käyttäjätunnukset.

6. Käyttösopimuksen päätyminen

6.1 Asiakas voi kirjallisesti irtisanoa käyttösopimuksensa noudattamalla kahden (2) viikon irtisanomisaikaa.

6.2 DNA:lla on oikeus irtisanoa sopimus noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa.

7. Käyttösopimuksen voimassaolo

7.1 Tämä sopimus on voimassa sen allekirjoittamisesta lähtien, kunnes osapuolten välinen yhteistyö päättyy, tai kunnes Asiakas irtisanoa sopimuksen kohdan 6.1. mukaisesti tai DNA päättää tämän sopimuksen näiden ehtojen mukaisesti.

7.2 Nämä DNA sähköisten asiointipalvelujen käyttöehdot tulevat voimaan 1.4.2019 ja ovat voimassa toistaiseksi.

7.3 DNA voi muuttaa näitä käyttöehtoja. Asiakkaille tiedotetaan muuttuvista käyttöehdoista ennen niiden voimaantuloa sähköisten asiointipalvelujen sivustolla. Muutettuja käyttöehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Sopimuksen allekirjoitus

Allekirjoittaminen tapahtuu sähköisesti DNA:n nettilomakkeella.