

17.06.2020

PALVELUKOHTAISET EHDOT, HELEN KEY

Kulutusseuranta- ja raportointipalvelu yrityksille

1. SOVELTAMISALA

Näitä palvelukohtaisia ehtoja ("Palvelukohtaiset ehdot") sovelletaan näissä Palvelukohtaisissa ehdoissa määritellyyn Helen Key -kulutusseuranta- ja raportointipalveluun (jäljempänä "Ohjelmistopalvelu" tai "Palvelu") ja Palvelusta Helen Oy:n (jäljempänä "Helen") ja Helenin sähkö-, kaukolämpö- ja / tai kaukojäähdytysyrityksiin (jäljempänä "Asiakas") välillä tehtyyn sopimukseen (jäljempänä "Sopimus"). Asiakasta ja Helenistä käytetään näissä Palvelukohtaisissa ehdoissa yhdessä nimitystä "Sopimusosapuolet" ja erikseen "Sopimusosapuoli".

2. MÄÄRITELMÄT

Edellisessä kohdassa (Soveltamisala) esitettyjen määritelmien lisäksi näissä Palvelukohtaisissa ehdoissa:

Energialaji tarkoittaa sähköä, kaukolämpöä tai kaukojäähdytystä.

Järjestelmä tarkoittaa tietojärjestelmää, jota kehitetään ja ylläpidetään Ohjelmistopalvelun tuottamiseksi.

Käyttäjät tarkoittaa Asiakkaan valitsemaa, valtuuttamaa ja nimeämää henkilöä (esimerkiksi isännöitsijä), jolla on oikeus käyttää Ohjelmistopalvelua Asiakkaan nimissä ja lukuun.

Käyttöehdot tarkoittavat kulloinkin voimassa olevia Helenin sähköisten palveluiden käyttöehtoja, jotka löytyvät Helenin verkkosivuilta: www.helen.fi.

Luottamuksellisella Tiedolla tarkoitetaan luottamukselliseksi merkittyä tietoa tai sellaista tietoa, jonka vastaanottavan osapuolen tulisi kohtuudella ymmärtää luottamukselliseksi tiedon paljastamisen olosuhteista tai tiedon laadusta johtuen.

Mittaustieto tarkoittaa Toteutuskohteesta kerättyä Energialajikohtaista kulutustietoa. Helen ei pysty kohtuullisella vaivalla yhdistämään Mittaustietoa tiettyyn tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön.

Ohjeistus tarkoittaa Helenin antamaa tai Asiakkaan käyttöön asettamaa sähköisessä tai kirjallisessa muodossa olevaa ohjetta (a) Palveluiden tilaamisesta, (b) Palveluiden toimittamisesta, sekä (c) Palveluiden käytöstä ja toiminnoista sekä (d) Helenin mahdollisesti tarjoamien tukipalvelujen yhteystiedoista ja palveluajoista.

Sopimus tarkoittaa näiden Palvelukohtaisten ehtojen mukaista sopimusta Ohjelmistopalvelun toimittamisesta Asiakkaalle.

Tietosuojalainsäädäntö tarkoittaa Suomen tietosuojalakia (1050/2018; muutoksineen) sekä EU:n yleistä tietosuojasetusta (679/2016) sekä muuta kulloinkin voimassa olevaa ja sovellettavaa tietosuojalainsäädäntöä sekä tietosuojaviranomaisten ohjeita ja sitovia määräyksiä.

Tilastotiedot tarkoittavat anonymisoituja Mittaustietoja ja Ohjelmistopalvelun käytön yhteydessä syntyneitä muita tietoja (kuten tietoja Ohjelmistopalvelun käyttötavoista), sellaisessa muodossa, että tiedoista ei voida tunnistaa Asiakasta tai Asiakkaan valtuuttamaa Käyttäjää.

Toimitussopimus tarkoittaa Asiakkaan ja Helenin välistä sopimusta Energialajin toimittamisesta Toteutuskohteeseen.

Toteutuskohte tarkoittaa Toimitussopimuksessa yksilöityä kohdetta (kuten käyttöpaikkaa), josta energiankulutustietoa Energialajeittain kerätään.

17.06.2020

3. OHJELMISTOPALVELU

3.1. Ohjelmistopalvelun sisältö

Ohjelmistopalveluun sisältyy alla esitettyjen, Asiakkaan Toteutuskohteista kerättyjen Mittaustietojen raportointi ja esittäminen Ohjelmistopalvelussa:

- Sähköenergian tuntikulutustiedot
- Kaukolämmön ja -jäähdytyksen tuntikulutustiedot (mikäli Asiakkaalla on Helenin kaukolämpö- ja / tai jäähdytysliittymä)
- Kustannustiedot kulutustietoja vastaavista Energialajeista
- Yhteenvetoraportti kulutuksista ja kustannuksista
- Energiankulutuksen ennusteraportti

Selvyyden vuoksi todetaan, että sähkön kulutustietojen osalta vain Helenin yrityssähkön piirissä olevien Toteutuskohteiden tiedot näkyvät Ohjelmistopalvelussa.

Ohjelmistopalvelu tarjotaan Asiakkaalle sellaisena kuin se on. Helenillä on oikeus muuttaa Ohjelmistopalvelun työmenetelmiään, käytäntöjään ja teknistä ympäristöään ja laitteitaan. Helenillä on oikeus muuttaa ja kehittää Ohjelmistopalvelua ja sen sisältöä ja ominaisuuksia (etenkin Ohjelmistopalvelun raportointimallia ja käyttöliittymää) ja poistaa käyttämättömiä tai tarpeettomaksi jääneitä ominaisuuksia Ohjelmistopalvelusta. Helen ei takaa Palvelun virheettömyyttä eikä vastaa siitä, että Palvelu soveltuu Asiakkaan käyttötarkoitukseen. Palveluun ei sisälly Mittaustietojen tai raporttien varmuuskopiointia. Ellei toisin ole sovittu, Helen toimittaa Ohjelmistopalvelua Suomen kielellä.

3.2. Ohjelmistopalvelun toimittaminen

Ohjelmistopalvelun toimittaminen edellyttää sitä, että Asiakkaalla on voimassa oleva Toimitussopimus Helenin kanssa raportoitavasta Energialajista.

Ohjelmistopalvelun toimittaminen edellyttää myös sitä, että Helenillä on oikeus automaattisesti siirtää ja kerätä Toteutuskohteesta Mittaustietoa, jota Helen esittää erilaisten raporttien ja näkymien muodossa Asiakkaalle. Hyväksymällä nämä Palvelukohtaiset ehdot Asiakas myöntää Helenille oikeuden a) kerätä ja tallentaa Mittaustietoja Toteutuskohteesta, b) siirtää niitä Helenille Palvelun toimittamista varten ja c) esittää Mittaustietoja Ohjelmistopalvelussa. Asiakas vastaa siitä, että se on hankkinut Mittaustiedon keräämiseen ja tallentamiseen sekä Helenille toimittamiseen tai käyttöön asettamiseen kaikki tarvittavat oikeudet, luvat ja suostumukset.

Automaattisen tiedonsiirron ja Ohjelmistopalvelun toimittamisen edellytyksenä on, että Palvelun piiriin kuuluvissa Toteutuskohteissa on asennettuna ja toiminnassa jokin Helenin kulloinkin hyväksymistä etäluenta- tai mittausjärjestelmistä tietoliikenneyhteyksineen tai tarvittava Mittaustieto on saatavissa Helenin hyväksymillä tiedonsiirtotavoilla. Mahdolliset kolmannen osapuolen veloittamat kertaluonteiset tai jatkuvat kustannukset tiedonsiirron käynnistämisestä tai ylläpidosta ovat Asiakkaan vastuulla.

3.3. Mittaustiedon esittäminen

Mittaustiedot raportoidaan Asiakkaalle Helenin Ohjelmistopalvelun kautta. Toisin sanoen, Asiakas voi tarkastella Toteutuskohteen eri Energialajien Mittaustietoja Ohjelmistopalvelun kautta. Mittaustietoa ja raportteja esitetään Asiakkaalle Helenin parhaaksi katsomalla tavalla.

3.4. Ohjelmistopalvelun toimivuus

Helen pyrkii esittämään Mittaustietoa Ohjelmistopalvelussa jatkuvaluontoisesti. Helen ei kuitenkaan takaa Ohjelmistopalvelun katkotonta toimintaa. Ohjelmistopalvelun käytettävyydessä voi Käyttöehdoissa mainittujen ylivoimaisten esteiden lisäksi ilmetä katveaikoja, tilapäisiä katkoksia ja puutteita tietoliikenneverkoissa johtuvista häiriöistä, verkon ylikuormittumisesta, sähkökatkoksesta tai Ohjelmistopalveluun liittyvän ohjelmiston päivityksistä johtuen. Mittaustietojen esittäminen Ohjelmistopalvelussa voi tällöin tilapäisesti keskeytyä.

Mikäli Asiakas havaitsee Ohjelmistopalvelun käytettävyydessä ongelmia tai puutteita, tulee Asiakkaan ilmoittaa viipymättä asiasta Helenille Ohjelmistopalvelussa ilmoitettujen yhteystietojen kautta.

3.5. Ohjelmistopalvelun keskeytys

Helen voi keskeyttää pääsyn Ohjelmistopalveluun tai Ohjelmistopalvelun tuotantokäytön:

17.06.2020

(a) asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden vuoksi;

(b) yleisen tietoliikenneverkon keskeytyksen tai laitevian korjauksen tai tietoturvuhan tai sähköjakelun häiriöiden vuoksi, lain tai viranomais määräyksen edellyttäessä, tai jos Helen epäilee Ohjelmistopalvelun väärinkäyttöä, kuten käyttötarkoitukseen tarpeetonta kuormitusta tai Sopimuksen muunlaista rikkomista.

Jos kyseessä on Helenin suunnittelema palvelukatko, Helen pyrkii mahdollisuuksien mukaan etukäteen ilmoittamaan Asiakkaalle keskeytyksestä. Helen voi antaa Ohjelmistopalvelun käyttöä koskevat ilmoitukset Asiakkaalle Ohjelmistopalvelun käyttöliittymässä tai muulla tavoin.

Helen voi perustellusta ja hyväksyttävästä syystä ja ilman korvausvelvollisuutta Asiakkaalle kieltäytyä Palvelun toimittamisesta sekä keskeyttää tai peruuttaa jo sovitun Palvelun toimittamisen joko kokonaan tai osittain välittömin vaikutuksin. Perusteltu ja hyväksyttävänä syy on esimerkiksi Palvelusta sen luonteesta, sisällöstä tai Asiakkaasta tai kolmannesta tahosta tai lainsäädännöstä johtuva painava syy tai peruste ja ainakin jokin seuraavista: Asiakkaan valtuutuksen puuttuminen tai peruuntuminen, Asiakkaan omassa tai jonkun kolmannen osapuolen laite/tiedonvälitysympäristössä olevat ongelmat, tietomurto tai vakava haavoittuvuus, Palvelu ei perustellusta syystä sovellu Asiakkaalle, Asiakas käyttää Palvelua näiden Palvelukohtaisten ehtojen ja muiden soveltuviin sopimusehtojen vastaisesti tai Asiakas olennaisesti rikkoo Sopimuksen ehtoja.

4. SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA VOIMASSAOLOAIKA

Ohjelmistopalvelua koskevan Sopimuksen voimaantulo ja voimassaolo edellyttää sitä, että Asiakkaalla on voimassa oleva Toimitussopimus Helenin kanssa.

Sopimus tehdään tilaamalla Palvelu Helenin verkkosivustolta löytyvän ohjeistuksen ja ehtojen mukaisesti. Sopimus tulee voimaan sen jälkeen, kun a) Asiakas on tilauksen yhteydessä antanut Palvelun toimittamisen edellyttämät tiedot Helenille, b) Asiakas on hyväksynyt tilauksen yhteydessä Palvelua koskevat sopimusehdot (etenkin Käyttöehdot ja nämä Palvelukohtaiset ehdot) ja sitoutunut niitä noudattamaan.

Mikäli Helen luo Asiakkaan pyynnöstä Asiakkaalle tunnukset Ohjelmistopalveluun, niin tällöin Sopimus tulee voimaan silloin, kun Asiakas alkaa käyttämään Palvelua. Käyttämällä Palvelua Asiakas hyväksyy Käyttöehdot ja Palvelukohtaiset ehdot, ja sitoutuu niitä noudattamaan.

Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Molemmilla Sopimusosapuolilla on oikeus irtisanoa Sopimus kirjallisesti yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Ohjelmistopalvelu päättyy ja Ohjelmistopalvelua koskeva Sopimus raukeaa automaattisesti ilman eri ilmoitusta yksittäisen Energialajin osalta ko. Energialajia koskevan Toimitussopimuksen voimassaolon päättyessä.

Ellei Toimitussopimuksessa ole toisin sovittu tai pakottava lainsäädäntö toisin määrää Helenin velvoite Mittaustiedon säilyttämisestä päättyy samanaikaisesti Sopimuksen päättyessä.

5. OHJELMISTOPALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO JA KÄYTTÄMINEN

Asiakkaalla tai Käyttäjällä on oikeus käyttää Ohjelmistopalvelua Sopimuksen voimassaoloajan Käyttöehtojen, Palvelukohtaisten ehtojen ja Helenin antaman Ohjeistuksen mukaisesti. Asiakas luo itselleen tai Helen luo Asiakkaan pyynnöstä Asiakkaalle tunnukset Ohjelmistopalveluun. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan käyttöoikeuksissa tapahtuneista muutoksista ja henkilövaihdoista Helenille viivytyksettä.

Ohjelmistopalveluun kirjaudutaan Helenin verkkosivujen kautta. Ohjelmistopalvelun käyttäminen edellyttää toimivaa internetyhteyttä. Asiakas vastaa internetyhteyden toimivuudesta ja siitä aiheutuvista kustannuksista.

Asiakas vastaa Ohjelmistopalvelun käyttäjätunnusten tietoturvalisistä käytöstä. Asiakas ei saa luovuttaa käyttäjätunnuksia tai salasanoja kolmansille osapuolille.

Asiakas on velvollinen perehtymään kulloinkin voimassaolevaan Ohjeistukseen ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakas vastaa myös siitä, että Käyttäjä on tietoinen Ohjeistuksesta ja Käyttöehdoista ja sitoutuu niitä noudattamaan.

17.06.2020

6. PALVELUMAKSU JA MAKSUEHDOT

Ohjelmistopalvelu on ilmainen.

7. HELENIN YLEISET VELVOLLISUUDET JA VASTUU

Helen toimittaa Ohjelmistopalvelua voimassaolevien lakien ja viranomaismääräysten mukaisesti, huolellisesti sekä Ohjelmistopalvelun mukaisten tehtävien edellyttämällä ammattitaidolla.

Helenin vastuu Ohjelmistopalvelun virheistä, puutteista ja keskeytyksistä rajoittuu niiden korjaamiseen tai Ohjelmistopalvelun uudelleen suorittamiseen kohtuullisessa ajassa niiden ilmenemisen jälkeen. Helen ei ole velvollinen maksamaan Asiakkaalle vahingonkorvausta tai muutakaan hyvitystä virheen, keskeytyksen tai puutteen perusteella.

8. OIKEUDET

Kaikki Ohjelmistopalveluun ja Järjestelmään liittyvät omistus-, tekijän- ja muut immateriaalioikeudet samoin kuin Helenin tuottamiin ja/tai Asiakkaalle luovuttamiin dokumentteihin, aineistoihin, Palveluihin ja niiden tuloksiin kuuluvat Helenille tai kolmannelle osapuolelle.

Asiakas ei saa mitään Palveluun tai Järjestelmään liittyviä oikeuksia, paitsi rajoitetun, ei-yksinomaisen ja ei-siirrettävissä olevan oikeuden käyttää Palvelua omassa sisäisessä toiminnassaan. Asiakkaalla on oikeus käyttää, tulostaa ja kopioida Asiakkaalle luovutettuja tai käyttöön asetettuja dokumentteja, aineistoja, tuloksia ja raportteja Sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen vain Asiakkaan omassa sisäisessä toiminnassa. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää Palvelua, Järjestelmää ja edellä mainittuja aineistoja ja tietoja tarjotakseen niiden käyttämistä koskevia palveluita kolmansille osapuolille tai muutoinkaan antaa, kopioida, jakaa, lainata tai edelleenvälittää niitä tai antaa niihin pääsyn kolmansille osapuolille ilman Helenin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Helen tai kolmas osapuoli omistaa Tilastotiedot, ja Helenillä tai kolmannelle osapuolella on siirrettävissä oleva ja rajoitukseton oikeus julkistaa Tilastotietoja sekä hyödyntää Tilastotietoja Sopimuksen päättymisen jälkeenkin Helenin tai siirronsaajan valitsemilla tavoilla etenkin Ohjelmistopalvelun kehittämiseen sekä Ohjelmistopalvelun toiminnallisuuden ja toimivuuden parantamiseen. Helen ei ole velvollinen poistamaan Tilastotietoja tai niiden osaa Asiakkaalle tuotettavan Palvelun tai Sopimuksen päättymisen jälkeen, ellei pakottava lainsäädäntö toisin määrää.

9. ALIHANKKIJAT

Helenillä on oikeus käyttää Ohjelmistopalvelun toimittamisessa, sopimusvelvoitteidensa täyttämässä ja henkilötietojen käsittelyssä alihankkijoita ja / tai kumppaneita. Helen vastaa alihankkijoiden ja kumppaneidensa toimista kuten omistaan. Helenillä on oikeus myöntää alihankkijoilleen vastaavat oikeudet kuin mitä Helenillä on näiden Palvelukohtaisten ehtojen mukaisesti.

10. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Helenillä on oikeus käsitellä Käyttäjän sekä muita asiakassuhteeseen liittyviä henkilötietoja Tietosuojalainsäädännön ja Helenin henkilötiedon käsittelyä koskevan selosteen mukaisesti. Seloste löytyy Helenin Internet-sivuilta osoitteesta: www.helen.fi.

11. SALASSAPITO

Asiakas sitoutuu pitämään Palvelun toimittamisen yhteydessä Heleniltä tai kolmannelta saamansa Luottamuksellisen Tiedon salassa sekä olemaan käyttämättä tai hyödyntämättä sitä muuhun Sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Selvyden vuoksi todetaan, että etenkin Palvelun ja Järjestelmän rakenne samoin kuin Palvelun ja sen lopputuloksen tuottamisessa käytetyt prosessit ja menetelmät sekä lopputulosten kuvaamisen menetelmät ovat Helenin

17.06.2020

tai kolmannen Luottamuksellista Tietoa ja liikesalaisuuksia, joiden loukkaamiseen sovelletaan muun ohella liikesalaisuuslakia (595/2018). Asiakas vastaa siitä, että Käyttäjät ovat tietoisia tämän kohdan mukaisesta salassapitovelvollisuudesta ja että he sitoutuvat sitä noudattamaan. Tämän kohdan mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa myös Sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

12. MUUT EHDOT

12.1. Mittaustietojen hyödyntäminen

Helenillä on oikeus hyödyntää Mittaustietoa ja Tilastotietoja Palvelun toimittamisessa ja ylläpidossa sekä anonymisti myös Palvelun, Helenin liiketoiminnan sekä energiatehokkuuden yleisessä kehittämisessä, tutkimuksessa ja analysoinnissa.

12.2. Tietoliikenneyhteys

Mittaustietoa siirretään Helenin Palveluun. Ellei Toimitussopimuksessa ole toisin sovittu, Helen vastaa Mittaustiedon siirtämisen edellyttämien tietoliikenneyhteyden järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Selvyyden vuoksi kuitenkin todetaan, että mahdolliset kolmannen osapuolen veloittamat kertaluonteiset tai jatkuvat kustannukset ovat Asiakkaan vastuulla.

12.3. Palvelun tilapäinen rajoittaminen

Helenillä on oikeus tilapäisesti rajoittaa Palvelun toimitusta tai keskeyttää Palvelun toimitus Käyttöehtojen mukaisesti.

12.4. Markkinointi ja referenssioikeus

Helenillä on oikeus käyttää Asiakkaan nimeä, logoa tai muuta tunnusta Palvelun markkinoinnissa ja referenssinä lain ja hyvien tapojen mukaisesti.

12.5. Valtakirjat ja valtuutukset

Asiakas sitoutuu tarvittaessa antamaan Helenille tai Helenin alihankkijalle Palvelun toimittamisen ja Mittaustietojen automaattisen keräämisen, tallentamisen ja siirtämisen edellyttämät valtakirjat ja / tai valtuutukset.

13. SOPIMUSASIAKIRJAT

Ohjelmistopalveluun ja Sopimukseen sovelletaan näiden Palvelukohtaisten ehtojen lisäksi kulloinkin voimassa olevia Käyttöehtoja ja Ohjeistusta sekä muita Palvelun tilauksen yhteydessä hyväksyttäviä sopimusehtoja, jotka täydentävät toisiaan. Mikäli näiden Palvelukohtaisten ehtojen ja muiden sopimusasiakirjojen välillä on ristiriitaisuuksia, sovelletaan ensisijaisesti näitä Palvelukohtaisia ehtoja. Tilaamalla Ohjelmistopalvelun Helenin verkkosivujen kautta tai käyttämällä Ohjelmistopalvelua Asiakas hyväksyy Käyttöehdot ja Palvelukohtaiset ehdot ja sitoutuu niitä sekä Ohjeistusta noudattamaan.

14. VOIMASSAOLO JA EHTOJEN MUUTTAMINEN

Nämä Palvelukohtaiset ehdot tulevat voimaan 03.06.2020 ja ne ovat voimassa toistaiseksi.

Helenillä on oikeus muuttaa näitä Palvelukohtaisia ehtoja, Käyttöehtoja ja Ohjeistusta yksipuolisesti. Helenillä on oikeus muuttaa Palvelukohtaisia ehtoja, Käyttöehtoja ja Ohjeistusta myös, jos muutos perustuu lainsäädännön muutukseen tai viranomaisen päätökseen. Mikäli mahdollista, Helen ilmoittaa muutoksista Asiakkaalle Ohjelmistopalvelussa tai muulla vastaavalla tavalla ennen muutosten voimaantuloa. Muutokset tulevat voimaan Helenin ilmoituksesta ajankohdasta lukien.

Asiakkaalla on neljäntoista (14) päivän ajan muutoksista tiedon saatuaan oikeus irtisanoa Ohjelmistopalvelu päättymään yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Tällöin muutokset eivät koske Asiakasta, ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta.