

# VUORO.NET PALVELUA KOSKEVAT YLEISET EHDOT

- Soveltaminen**
- Näitä Yleisiä ehtoja sovelletaan Vuoro.net-palvelun tarjoamiseen Asiakkaalle. Jos nämä Yleiset ehdot ovat ristiriidassa Osapuolten välisen Sopimuksen kanssa, Sopimus saa etusijan Yleisiin Ehtoihin nähden.
- Määritelmät**
- Mikäli jäljempänä ei toisin nimenomaisesti mainita tai asiayhteydestä ei muuten ole ilmeistä, isolla alkukirjaimella kirjoitetuilla termeillä on joko Sopimuksessa tai näissä Yleisissä ehdoissa niille annettu merkitys.
- ”Tiedot” tarkoittaa Vuoro.net-palvelun yhteydessä Asiakkaalta kerättyjä ja/tai taksien välitystoimintaan harjoittavien ja tilauskeskuksina toimivien taksityhtiöiden luovuttamia Asiakkaan taksiilikeitoimintaa koskevia tietoja, kuten maksutapahtumia, vuororaportteja, paikkatietoja ja/tai muita tietoja. Tiedot saattavat sisältää myös henkilötietoja. Näissä Yleisissä Ehdoissa ”henkilötiedolla”, ”henkilötietojen käsitteilyllä” ja ”rekisterintäjäillä” on niille henkilötietolaissa 1999/523 annettu merkitys.
- Vuoro.net-palvelun tarjoaminen**
- Semel tarjoaa Vuoro.net-palvelun Sopimuksen ja Yleisten Ehtojen mukaisesti.
- Semel vastaa siitä, että Vuoro.net-palvelu on Asiakkaan käytössä Liitteen 3 sisältämän palvelutasokuvauksen mukaisesti.
- Semelin tulee viipymättä informoida Asiakasta sen tietoon tulleesta tästä, joka saattaa estää Vuoro.net-palvelun käyttämisen tämän Sopimuksen ja/tai Yleisten Ehtojen mukaisesti.
- Semellä on oikeus tehdä ilman Asiakkaalle etukäteen annettua ilmoitusta sellaisia muutoksia Vuoro.net-palveluun, jotka i) kohdistuvat Vuoro.net-palvelun tuotantoympäristöön eivätkä vaikuta Vuoro.net-palvelun sisältöön tai palvelutasoon; ii) ovat tarpeen Vuoro.net-palveluun kohdistuvan vakavan tietoturvaohjan torjumiseksi; ja/tai iii) johtuvat laista tai viranomaismääräyksestä. Jos Semel tekee Vuoro.net-palveluun muutoksen, jolla on vaikutusta Vuoro.net-palvelun käyttöön tai palvelutasoon, Semel ilmoittaa muutoksesta Asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen, tai ellei se ole kohtuullisesti mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun Semel on saanut tiedon kyseisestä muutoksesta.
- Semellä on oikeus tehdä muutoksia Vuoro.net-palveluun muissa kuin kohdassa 3.4 mainituissa tilanteissa ilmoitettuaan muutoksista Asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen. Jos muutos vaikuttaa olennaisesti Vuoro.net-palvelun sisältöön tai palvelutasoon, Semelin on ilmoitettava muutoksesta Asiakkaalle kirjallisesti, joko sähköpostitse tai kirjeitse, vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa Sopimus päättymään kolmenkymmenen (30) päivän irtisanomisaajalla. Kyseinen irtisanominen tulee tehdä neljäntoista (14) päivän sisällä muutoksen voimaantulopäivästä.
- Vuoro.net-palvelun käyttö**
- Asiakkaan on noudatettava Sopimusta ja Yleisiä ehtoja Vuoro.net-palvelun käytön yhteydessä.
- Asiakkaalla on oikeus käyttää Vuoro.net-palvelua sisäisesti omassa liiketoiminnassaan Sopimuksen voimaosajon ajan.
- Asiakkaalla ei ole oikeutta jaella Vuoro.net-palvelua kolmansille osapuolille tai luovuttaa kolmannelle osapuolelle pääsyä Vuoro.net-palveluun ilman Semelin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- Asiakas vastaa siitä, että se säilyttää käyttäjätunnuksensa ja salasansansa huolellisesti, eikä paljasta niitä kolmansille osapuolille. Asiakas vastaa aina käyttäjätunnuksillaan ja salasansallaan tapahtuneesta Vuoro.net-palvelun käytöstä.
- Kohtien 4.3 ja 4.4 estämättä Asiakkaalla on oikeus luovuttaa pääsy Vuoro.net-palveluun Asiakkaan kirjainpitäjälle tai muulle vastaavalle sopimuskomppanille edellyttäen, että (i) Asiakas ilmoittaa asiasta Semelille etukäteen kirjallisesti; (ii) Semel antaa etukäteen kirjallisen suostumuksensa pääsyn luovuttamisesta Vuoro.net-palveluun kyseiselle nimetylle sopimuskomppanille; ja (iii) Asiakas vastaa kyseisen sopimuskomppanin toimista kuin omistaan.
- Asiakas sitoutuu viipymättä ilmoittamaan Semelille salasanan joutumiseensa kolmannen osapuolen tietoon tai epäilemättään käyttäjätunnuksen ja salasanan väärinkäytöstä. Asiakkaan vastuu käyttäjätunnuksen väärinkäytöstä lakkaa, kun Semel on vastaanottanut Asiakkaan ilmoituksen.
- Asiakas on Semelin kirjallisesta pyynnöstä velvollinen vaihtamaan Vuoro.net-palvelun käyttämiseksi vaadittavan salasanan, jos se on tarpeen Vuoro.net-palveluun kohdistuvan tietoturvaohjan tai muun perustellun syyn johdosta.
- Semel säilyttää Tietoja Vuoro.net-palvelussa kahden (2) vuoden ajan Tietojen keräämisestä lähtien. Asiakkaalla on pääsy Tietoihin Vuoro.net-palvelussa kyseisen kahden (2) vuoden jakson ajan edellyttäen, että tämä Sopimus on voimassa. Semellä on oikeus mutta ei velvollisuutta säilyttää Tietoja kyseisen kahden (2) vuoden jakson jälkeen ja/tai tämän

- Sopimuksen päätyttyä. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus käyttää Vuoro.net-palvelun käytön yhteydessä Sopimuksen voimaosajonaikana tallentamiaan Asiakkaan autosta kerättyjä tietoja Sopimuksen päättymisen jälkeen.
- Oikeudet Vuoro.net-palveluun ja Tietoihin**
- Immateriaalioikeudet Vuoro.net-palveluun sekä siihen tehtyihin muutoksiin kuuluvat yksinomaan Semelille ja/tai sen lisenssinantajalle.
- Asiakkaan Tietojen omistusoikeus kuuluu Asiakkaalle.
- Semellä on oikeus käyttää Asiakkaan Tietoja Vuoro.net-palvelun tarjoamiseksi Asiakkaalle ja/tai muihin Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.
- Asiakas myöntää Semelille tämän Sopimuksen ehtojen mukaisesti (i) ei-yksinomaan, ilmaisen ja alueellisesti rajoittamattoman oikeuden keräisä, kopioida, käsitellä, käyttää, tilastoida, muokata ja muutoin hyödyntää (myös tilastointia varten) Asiakkaan Tietoja Vuoro.net-palvelun ja/tai muiden taksialan palvelujen kehittämiseksi ja tarjoamiseksi taksialan loppuasiakkaalleen sekä (iii) oikeuden tarjota ja levittää Tietoja asiakkaalleen kyseisten palvelujen yhteydessä. Semel sitoutuu käsittelemään ja käyttämään Tietoja siten, että kolmannet osapuolet eivät voi tunnistaa Asiakasta Tietojen käsitelyllä ja/tai käytön yhteydessä. Semel voi kuitenkin ulkoistaa Tietojen käsitelyyn kohdan 10.4 mukaisesti.
- Vuoro.net-palvelun keskeyttäminen**
- Semellä on oikeus keskeyttää Vuoro.net-palvelun tuottaminen kohtuulliseksi ajaksi arkinis klo 8–16 välillä, jos se on tarpeen esimerkiksi Vuoro.net-palvelun huoltoimenpiteiden vuoksi, eikä kyseisiä toimenpiteitä voida kohtuullisesti suorittaa ilman Vuoro.net-palvelun tuottamisen keskeyttämistä. Jos Semel keskeyttää Vuoro.net-palvelun tuottamisen tässä kohdassa 6.2 mainitusta syystä, Semelin on i) ilmoitettava Vuoro.net-palvelun keskeytyksestä ja keskeytyksen kestoasta Asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen; ja ii) pyrittävä siihen, että keskeytyksestä aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi.
- Semellä on oikeus keskeyttää Vuoro.net-palvelun tuottaminen milloin tahansa myös yleisen tietoliikenneverkon asennus-, muutos- tai huoltoimenpiteiden taikka Vuoro.net-palveluun kohdistuvan vakavan tietoturvaohjan vuoksi tai jos laki tai viranomaismääräys tätä edellyttää. Jos Semel keskeyttää Vuoro.net-palvelun tuottamisen tässä kohdassa 6.2 mainitusta syystä, Semelin tulee ilmoittaa keskeytyksestä ja keskeytyksen kestoasta Asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen tai, ellei tämä ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun Semel on saanut tiedon kyseisestä seikasta.
- Semellä on oikeus keskeyttää Vuoro.net-palvelun tuottaminen, jos Asiakas käyttää Vuoro.net-palvelua Sopimuksen vastaisesti tai muutoin asiattomasti.
- Maksuehdot**
- Liitteen 1 mukaiset maksut laskutetaan vuosineljänneksittäin etukäteen. Maksuehto on neljäntoista (14) päivää netto. Viivästyskorko määräytyy korkolain 633/1982 mukaan.
- Semellä on oikeus muuttaa Vuoro.net-palveluun perustuvia maksuja ilmoittamalla muutoksesta ja sen perusteesta Asiakkaalle vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus maksujen yksipuolisen muutoksen johdosta. Maksujen muutoksella ei ole vaikutusta ennen sen voimaantuloa alkaneiden laskutusjaksojen maksuihin.
- Maksuihin sisältyvät Sopimuksen allekirjoituspäivänä voimassa olevat viranomaisen määräämät julkiset maksut lukuun ottamatta arvonlisävero. Arvonlisävero lisätään maksuihin kulloinkin voimassa olevien säännösten mukaisesti. Jos viranomaisen määräämien julkisten maksujen suuruus tai kantoperuste muuttuu säädosmuutosten tai verotuskäytännön muuttumisen johdosta, maksut muuttuvat vastaavasti.
- Semellä on oikeus laskuttaa Asiakasta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaan Vuoro.net-palvelun mahdolliseen toimintahäiriöön liittyvästä selvitys- ja/tai muusta työstä, joka on aiheutunut Semelin vastuun ulkopuolella olevasta seikasta, kuten esimerkiksi Asiakkaan taksimittarin viasta ja/tai muusta Vuoro.net-palveluun liittymättömistä syistä.
- Salassapito**
- Osapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisina toiselta Osapuolelta saamansa tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi, tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin tässä Sopimuksessa sallittuihin tarkoituksiin.
- Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa tai tietoa, i) joka on yleisesti saatavilla tai muuten julkista; ii) jonka vastaanottava Osapuoli on saanut kolmannelta Osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta; iii) joka oli vastaanottavan Osapuolen hallussa ilman sitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen sen saamista toiselta Osapuolelta; iv) jonka vastaanottava Osapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta Osapuolelta saamansa aineistoa tai tietoa; tai v) jonka vastaanottava Osapuoli on velvollinen luovuttamaan lain tai viranomaismääräyksen nojalla. Osapuolen on välittömästi opetettava toiselta

- Osapuolelta saamansa luottamuksellisen tiedon käyttäminen, kun Sopimus päättyy tai kun Osapuoli ei enää tarvitse kyseistä tietoa Sopimuksen sallimiin tarkoituksiin.
- Tähän kohtaan 8 perustuvat oikeudet ja velvollisuudet jäävät voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeenkin ja ovat voimassa viisi (5) vuotta Sopimuksen päättymisestä. Selvytyden vuoksi todetaan, että tämän kohdan 8 mukaiset ehdot eivät kuitenkaan rajoita Semelin oikeutta käyttää Tietoja Sopimuksen kohdan 5 nojalla.
- Tietoturva**
- Osapuoli huolehtii siitä, että sen vastuun piiriin kuuluva Vuoro.net-palvelun tuottamiseen ja/tai käyttämiseen vaadittava laite, ohjelmisto ja/tai ympäristö on asianmukaisesti tietoturvakäytäntöjen mukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan, ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.
- Henkilötietojen käsittely**
- Sopimuksen mukaisia tehtäviä toteuttaessaan Semel saattaa osana Tietoja käsitellä henkilötietoja, kuten Asiakkaan työntekeijöiden henkilötietoja mukaan lukien paikannustiedot. Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus siirtää tällaiset henkilötiedot Semelille luottamuksen mukaiseen tarkoitukseen, ja että henkilötietoja voidaan käsitellä osana Vuoro.net-palvelua. Semel käsittelee tällaisia henkilötietoja Asiakkaan puolelta ja tämän lukuun, eikä Semellä ole mitään rekisterintäjäiden vastuuta tai velvollisuuksia henkilötiedoista ja niiden käsitteystä Vuoro.net-palvelussa.
- Asiakkaan yksinomaisella vastuulla on noudattaa omassa toiminnassaan (mukaan lukien Tietojen siirrossa Vuoro.net-palveluun) tietosuojaa koskevia sääöksiksi sellaistaisten henkilötietojen suhteen, joiden osalta Asiakas on henkilötietolain mukainen rekisterintäjä tai joiden käsittely on ulkoistettu Asiakkaalle. Asiakas vastaa henkilötietolain ja muun tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista mukaan lukien ulkoistusilmoitukset tietosuojavaltuutelle sekä mahdollisten työntekeijöiden paikannustietojen käsittelyyn osalta työntekeijöiden tiedottamiseen ja mahdollisten suostumusten hankkiminen.
- Asiakkaan tulee ilmoittaa välittömästi Semelille, mikäli Asiakas epäilee, ettei sillä ole ollut oikeutta siirtää Tietojen sisältämiä henkilötietoja Vuoro.net-palveluun tai että tietoja ei saa käsitellä Vuoro.net-palvelussa. Asiakas sitoutuu ilmoittamaan Semelille myös välittömästi tietosuojalainomaisen mahdollista tietoa muuttamisesta tai tarkastuksesta, jotka liittyvät Tietojen sisältämien henkilötietojen käsitteilyyn Vuoro.net-palvelussa.
- Semel voi ulkoistaa Tietojen käsitelyyn (mukaan lukien henkilötiedot) ulkopuoliselle palveluntarjoajalle, joka voi myös sijaita Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolella. Henkilötietoja voidaan säilyttää palvelimilla, jotka voivat sijaita Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolella, ja Tietoja voidaan muutenkin siirtää Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle oleviin henkilötietolainsäädännön mukaisesti.
- Ylivoimainen este**
- Osapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu Osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota Osapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuskenotekehällä, ja jonka seurauksia Osapuoli ei olisi voinut kohtuudella välttää eikä voittaa. Ylivoimaisena esteenä pidetään, ellei toisin näydetä, esimerkiksi luonnonmullistusta, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai yleisen sähköjakelun keskeytystä, lakkoja tai muita niihin verrattavaa seikkoja.
- Osapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös Osapuolen ylivoimaiseksi esteeksi, jos alihankinnan kohteena olevaa suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista viivästystä hankkia muualta.
- Osapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä sekä esteen lakkaamisesta kirjallisesti toiselle Osapuolelle.
- Immateriaalioikeuksien loukkaukset**
- Semel vastaa siitä, että Vuoro.net-palvelun käyttö Asiakkaan toimesta ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia Suomessa. Semel on velvollinen kustannuksellaan puolustamaan Asiakasta, jos Asiakasta vastaan esitetään väite siitä, että Vuoro.net-palvelu loukkaa immateriaalioikeuksia Suomessa edellyttäen, että Asiakas viipymättä ilmoittaa kirjallisesti Semelille esitetystä väitteestä ja antaa Semelin käyttää vastaanpuhevaltaa sekä antaa Semelille Semelin pyynnöstä kaikki saatavissa olevat tarpeelliset tiedot sekä avun sekä tarpeelliset valtuutukset. Semel vastaa tuomittujen tai sovittujen korvausten maksamisesta kolmannelle osapuolelle, jos Asiakas on toiminut tämän kohdan 12.1 mukaisesti.
- Jos Semel perustellusti katsoo tai oikeudenkäynnissä on todettu, että Vuoro.net-palvelu loukkaa kolmannen Osapuolen immateriaalioikeuksia Suomessa, Semelillä on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan

- ja valintansa mukaan joko i) hankkia Asiakkaalle oikeus jatkaa Vuoro.net-palvelun käyttämistä; ii) vaihtaa Vuoro.net-palvelu sita vastaavaan palveluun; tai iii) muuttaa Vuoro.net-palvelua siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu palvelu on edelleen Sopimuksen mukainen. Jos mikään edellä esitetystä vaihtoehdoista ei ole mahdollista Semelille kohtuullisen inhoista, Asiakkaan on lopetettava Semelin pyynnöstä Vuoro.net-palvelun käyttö, ja Semelin on hyvitettävä Asiakkaan Vuoro.net-palvelun käytöstä suorittama maksu vähennettynä toteutunutta käyttöaikaa vastaavalla maksulla.
- Semel ei kuitenkaan vastaa väitteestä, joka i) on sellainen vahuttu tekemä, jolla on määräysvalta Asiakkaaseen tai Johon Asiakkaalla on määräysvalta siten kuin määräysvalta kirjanpitolaisissa 1336/1997 määritelään; ii) johtuu Asiakkaan Vuoro.net-palveluun tekemästä muutoksesta tai Asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta; iii) johtuu Vuoro.net-palvelun käytöstä yhdessä muun kuin Semelin toimittaman tai hyväksymän tuotteen tai palvelun kanssa; tai iv) olisi voinut välttää käyttämällä julkistettua tai Semelin Asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa Vuoro.net-palvelua vastaavaa Sopimuksen mukaista palvelua.
- Sopimuksen purkamisen**
- Osapuolella on oikeus purkaa Sopimus kokonaan tai osittain, jos toinen Osapuoli olennaisesti rikkoou Sopimusta, ja sopimusrikkomuksella on Osapuolelle olennainen merkitys. Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, Sopimuksen purkamisen edellyttää kuitenkin, ettei toinen Osapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan Osapuolen kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän määräajan puitteissa. Semellä on oikeus purkaa Sopimus myös, jos Asiakas ei suorita eräntyyttä maksua kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa maksun eräntyyttä koskevista kirjallisista huomautuksista, eikä Asiakas ole asettanut hyväksyttävää vakautta Sopimukseen perustuvien maksujen suorittamisesta. Osapuolen on ilmoitettava Sopimuksen purkamisesta kirjallisesti toiselle Osapuolelle, jotta Sopimuksen purku olisi pätevä.
- Sopimuksen päättymisen vaikutukset**
- Sopimuksen päätyttyä Asiakkaan pääsy Vuoro.net-palveluun ja sen säilyttäminen Tietoihin päättyy. Semel ei ole velvollinen säilyttämään sitä tuhoamaan Asiakkaan Tietoja tai palauttamaan niitä Asiakkaalle Sopimuksen päättymisen yhteydessä tai sen jälkeen. Semellä on oikeus mutta ei velvollisuutta säilyttää Tietoja Sopimuksen voimaosajon päättymisen jälkeen päättymysyn este riippumatta. Sopimuksen voimaosajon päättymisen ei myöskään vaikuta Semelin oikeuteen käyttää Tietoja kohdan 5 mukaisesti.
- Vastuunrajoitukset**
- Semelin Sopimukseen perustuva vahingonkorvauksvelvollisuus Asiakkaalle on mahdolliset palvelusohjelmukset mukaan lukien yhteensä enintään kaksikymmentä (20) prosenttia Sopimuksen nojalla tuotetun Vuoro.net-palvelun arvonlisäverottomasta kuukausimaksusta rikkomusohjelmällä kerrottuna kuudella. Jos Semelillä on velvollisuus suorittaa palvelusohjelmityksiä, Semelin on suoritettava vahingonkorvauksensa vain sita osin kuin vahingon määrä ylittää palvelusohjelmityksen.
- Semel ei vastaa mistään välillisestä vahingosta, kuten saamatta jääneestä voitosta tai vahingosta, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä.
- Semel ei vastaa toisesta Osapuolen Tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, kataomisesta tai muuttumisesta tai siitä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luonnin aiheuttamista kustannuksista.
- Vastuunrajoitukset eivät koske vahinkoa, joka on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.
- Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen**
- Osapuolella ei ole oikeutta siirtää Sopimusta ilman toisen Osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Semellä on kuitenkin oikeus siirtää saatavansa kolmannelle Osapuolelle ilmoittamalla siitä kirjallisesti Asiakkaalle.
- Kaikki muutokset tähän Sopimukseen on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.
- Soveltettava laki ja ritojen ratkaiseminen**
- Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimuskesä aiheutuneet riidat ratkaistaan väliesmenettelystä Keskuskauppaamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. Riidan ratkaisee yksi (1) välimies, ja väliesmenetellessä käytäen Helsingissä. Rahamääräistä saatavaa koskeva vaatimus voidaan kuitenkin ratkaista myös vastaajan kotipaikan yleisessä tuomioistuimessa.

# PALVELUTASOKUVAUS

- Tämä palvelutasokuvauks määrittää Vuoro.net-palvelun käytettävyyden tason ja käytettävyyden alituksesta suoritettavat hyvykset.**
- Palvelutasokuvauksen määritelmät**
- ”Katkoika” tarkoittaa aikaa, jolloin Vuoro.net-palvelu ei ole ollut Asiakkaan käytettävissä alla kohdassa 2.1 sovitunna palveluaikana.
- ”Käytettävyyss” tarkoittaa palveluaikaa, jolloin palvelu on Asiakkaan käytettävissä palvelimella.
- ”Palvelukatkos” tarkoittaa huolto- tai muuta suunniteltua katkoa, jonka aikana Vuoro.net-palvelu ei ole palvelimella Asiakkaan käytettävissä.
- Vuoro.net-palvelun Käytettävyy**
- Vuoro.net-palvelu on Asiakkaan käytettävissä kaksikymmentäneljä (24) tuntia vuorokaudessa seitsemänä (7) päivänä viikossa.
- Vuoro.net-palvelun Käytettävyy on vähintään yhdeksänkymmentä (90) prosenttia Vuoro.net-palvelun laskutusjakson aikana. Vuoro.net-palvelun pisin yhtäjaksoinen Katkoika voi olla palveluaikana enintään neljä (4) tuntia.
- Käytettävyyssmittaus tehdään neljännesvuositain, ja siitä julkaistaan raportti Vuoro.net-palvelussa.
- Palvelukatoksiin kulunutta aikaa ei huomioida Semelin vahingoksi Käytettävyyttä laskettaessa.
- Huolto- ja muutostoimenpiteet**

- Toimittaja tekee huolto- ja muutostoimenpiteet pääsääntöisesti arkinis klo 8–16 välillä.
- Toimittaja ilmoittaa huoltoimenpiteistä etukäteen ja pyrkii siihen, että huolto- ja muutostoimenpiteistä aiheutuva Palvelukatkos ei aiheuta kohtuutonta häiriötä Vuoro.net-palvelun käytölle.
- Jos Vuoro.net-palvelun Käytettävyy ei yllä kohdassa 2 mainittuun tasoon Semelistä johtuvista syistä, eikä Käytettävyyden alitus johdu huolto- ja muutostoimenpiteistä aiheutuvista Palvelukatkokista, ylivoimaisesta esteestä tai muusta hyväksyttävästä syystä, Asiakkaalla on oikeus hyvityksestä.
- Hyvitys on yhden (1) kuukauden käyttömaksu laskutusajaksalta.
- Hyvitys määrätään vuosineljänneksittäin ja myönnetään hyvityslaskuna Vuoro.net-palvelun toistuvaismaksussa.
- Jos Sopimus päättyy ennen seuraavaa Vuoro.net-palvelun toistuvaismaksua, Semel suorittaa hyvityksen rahallisena korvauksena neljäntoista (14) päivän kuluessa Sopimuksen päättymisestä.
- Asiakkaalla ei ole Vuoro.net-palvelun Käytettävyyden alituksen johdosta oikeutta jättää korvaukseen tässä kohdassa 4 määritetyn hyvityksen lisäksi.