

YLEISET SOPIMUSEHDOT

1. SOVELTAMINEN

Näitä yleisiä sopimusehtoja ("**Yleiset ehdot**") sovelletaan Systam Oy:n ("**Toimittaja**") Asiakkaalle tarjoamiin Palveluihin ja Laitteisiin, silloin kun Sopimuksessa viitataan näihin Yleisiin ehtoihin. Näitä Yleisiä ehtoja ei sovelleta niiltä osin, kun näissä Yleisissä ehdoissa viitataan sellaisiin palveluihin tai laitteisiin, joita soveltuva Sopimus ei kata.

2. MÄÄRITELMÄT

"**Asiakas**" tarkoittaa yhtiötä tai muuta yhteisöä, joka on tehnyt Sopimuksen Toimittajan kanssa.

"**Laite**" tarkoittaa Tilaussopimuksessa määriteltyä, Palveluihin liittyvää laitetta, jonka Toimittaja myy tai vuokraa Asiakkaalle.

"**Osapuoli**" ja "**Osapuolet**" tarkoittavat Toimittajaa ja Asiakasta, erikseen tai yhdessä.

"**Palvelu**" tarkoittaa Tilaussopimuksessa määriteltyä vierailijahallintapalvelua, perehdytyspalvelua, älytoimistopalvelua ja/tai muuta palvelua, josta Osapuolet ovat sopineet.

"**Palvelualusta**" tarkoittaa Toimittajan pilvi- ja selainpohjaista palvelualustaa, jonka kautta Toimittaja tarjoaa Palvelut Asiakkaalle.

"**Sopimus**" tarkoittaa Toimittajan Asiakkaalle toimitettavia Palveluita ja/tai Laitteita koskevaa yksittäistä sopimusta, joka yleensä koostuu puitesopimuksesta ("**Puitesopimus**"), Puitesopimuksen alaisesta tilaussopimuksesta ("**Tilaussopimus**"), näistä Yleisistä ehdoista ja muista Puitesopimuksen ja Tilaussopimuksen liitteistä, sekä niitä koskevista mahdollisista muutosdokumenteista.

3. TARPEELLISEN MATERIAALIN ASENNUS JA PALVELUIDEN KÄYTTÖÖNOTTO

Asiakas on vastuussa Toimittajan antamien suositusten mukaisesti kaikkien Toimittajan toimittamien Palveluiden ja Laitteiden käyttämiseen tarvitsemiensa laitteistojen, ohjelmistojen, yhteyksien, tiedonsiirtoyhteyksien, sovellusten ja kaikkien muiden laitteiden, välineiden ja

palveluiden hankkimisesta, asentamisesta ja ylläpidosta omalla kustannuksellaan.

4. YLEISTÄ PALVELUIDEN JA LAITTEIDEN TOIMITTAMISESTA

Toimittaja toimittaa Palvelut ja/tai Laitteet Asiakkaalle Sopimuksen ehtojen mukaisesti. Palvelut ovat Toimittajan vakiopalveluita, ja Toimittaja pidättää kaikki oikeudet kehittää, parantaa ja/tai muokata Palveluja. Toimittajalla on oikeus käyttää Palveluiden suorittamiseen alihankkijoita. Siltä osin kuin Sopimuksessa ei ole muuta sovittu, Toimittaja vastaa kolmannen osapuolen

työsuorituksesta ja työn tuloksen laadusta vastaavasti kuin omasta työstään.

Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, Palvelujen tarjoamisen

katsotaan alkavan Palveluihin pääsyn antavan käyttäjätunnuksen toimituspäivänä ("**Palvelun Alkamispäivä**"). Palvelun Alkamispäivää ei voida lykätä siitä syystä, että Palveluiden asennus tai toteutus viivästyy Asiakkaan velvoitteiden laiminlyönnin vuoksi tai muista syistä, jotka eivät ole Toimittajan kohtuullisessa hallinnassa.

5. PALVELUN KÄYTTÖOIKEUS JA DATAN OMISTUSOIKEUS

Toimittaja myöntää Asiakkaalle rajoitetun ja ei-yksinomaisen oikeuden käyttää Palvelualustaa Sopimuksen mukaisesti sisäisiin liiketoimintatarkoituksiinsa liittyen vierailijahallintaan, perehdyttämiseen ja älytoimistoihin, Sopimuksen voimassaoloaikana edellyttäen, että Asiakas maksaa Palvelumaksut täysimääräisesti ja oikea-aikaisesti.

Mikäli ja siinä määrin kuin nimenomaisesti on sovittu Tilaussopimuksessa, Toimittaja myöntää Asiakkaalle rajoitetun ja ei-yksinomaisen oikeuden alilisensoida käyttöoikeuden Palvelualustaan ja oikeuden käyttää Palveluita Sopimuksen ehtojen mukaisesti alilisenssinsaajien sisäisiin liiketoimintatarkoituksiin liittyen vierailijahallintaan, perehdyttämiseen ja älytoimistoihin Sopimuksen voimassaoloaikana edellyttäen, että Asiakas maksaa Palvelumaksut täysimääräisesti ja oikea-aikaisesti. Tämä oikeus alilisensointiin edellyttää (i) Toimittajan nimenomaista kirjallista ennakko hyväksyntää nimetyille alilisenssinsaajille ("**Alilisenssinsaaja**"); ja (ii) sitä, että Asiakas sitouttaa Alilisenssinsaajat vähintään tätä Sopimusta rajoittavuudeltaan vastaaviin lisenssi- ja muihin ehtoihin, mukaan lukien näiden Yleisten ehtojen kohdan 14 ehtoihin.

Kaikki oikeudet Palveluun ja Palvelualustaan, mukaan lukien niihin liittyvät immateriaalioikeudet, ohjelmistot, lähdekoodi, rajapinnat, dokumentaatio, yleiset menetelmät, mallit, konfiguraatiot, know-how sekä Palveluihin tehty yleiset kehitykset ja parannukset, kuuluvat Toimittajalle tai sen lisenssinantajille. Asiakkaalle ei siirry muita oikeuksia kuin Sopimuksessa nimenomaisesti myönnetty käyttöoikeus.

Näissä Yleisissä ehdoissa Asiakasta ja/tai Alilisenssinsaajaa, jolla on pääsy Palvelualustalle ja joka käyttää Palveluita, kutsutaan "**Loppukäyttäjäksi**". Kaikki oikeudet Loppukäyttäjän toimesta tai hänen puolestaan Palvelujen käytön yhteydessä Palvelualustalle ladattuun dataan mukaan lukien siihen liittyviin immateriaalioikeuksiin, kuuluvat Loppukäyttäjälle

("Loppukäyttäjätieto"). Loppukäyttäjä on yksin vastuussa Loppukäyttäjätiedon laillisuudesta, luotettavuudesta, eheydestä, tarkkuudesta ja laadusta.

Toimittaja saa käsitellä Loppukäyttäjätietoihin sisältyviä henkilötietoja vain tämän Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Selvyyden vuoksi todetaan kuitenkin, että Toimittaja saa käyttää ja säilyttää täysin anonymiksi ja tunnistamattomaksi muutettua tietoa tilastollisiin tarkoituksiin sekä toimintansa ja palveluidensa kehittämisessä.

6. LAITTEIDEN TOIMITUS JA KÄYTTÖ

Toimittaja toimittaa Laitteet Asiakkaalle, jos määriteltyjen Laitteiden ostamisesta tai vuokraamisesta on nimenomaisesti sovittu Tilaussopimuksessa. Ellei Tilaussopimuksessa ole toisin sovittu, Toimittaja vuokraa Laitteet Asiakkaalle Tilaussopimuksen voimassaolon ajaksi. Asiakkaan on palautettava vuokrattu Laite Toimittajalle Tilaussopimuksen päättyessä.

Ellei toisin ole sovittu, Toimittaja vastaa Laitteen käyttönotosta, ja Asiakas vastaa Laitteen fyysisen sijainnin valmistelusta (mukaan lukien tietoverkkoyhteyden ja sähköön saatavuudesta huolehtiminen).

Riski Laitteen katoamisesta tai vahingoittumisesta siirtyy Toimittajalta Asiakkaalle toimituksen yhteydessä, ellei Tilausvahvistuksessa ole toisin sovittu. Mikäli Asiakas ostaa Laitteen, Laitteen omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle, kun Asiakas on maksanut kauppahinnan kokonaisuudessaan Toimittajalle.

Toimittaja tarjoaa vuokratuille Laitteille versiopäivityksiä, etähuoltoa ja takuun Sopimuksen ehtojen mukaisesti Tilaussopimuksen voimassaoloaikana, ellei toisin ole sovittu. Toimittaja suorittaa huoltotoimenpiteet ja ohjelmistopäivitykset ensisijaisesti etäyhteyden kautta. Jos huolto joudutaan suorittamaan Toimittajasta johtumattomista syistä muutoin kuin etäyhteydellä, Asiakas on vastuussa Toimittajan matkakustannuksista.

Toimittaja antaa ostetulle Laitteelle seuraavan kappaleen mukaisen yhden (1) vuoden takuun Laitteen toimituspäivästä, ja mahdollisista huoltopalveluista tulee sopia erillisellä sopimuksella.

Takuutarkastukset ja korjaukset suoritetaan Toimittajan palvelupisteessä tai, jos niin on sovittu, Asiakkaan toimipisteessä. Takuuaikana Toimittaja aloittaa Asiakkaan kirjallisesti ilmoittaman takuuseen kuuluvan vian selvittämisen ja korjaavat toimenpiteet kohtuullisessa ajassa ja pyrkii aloittamaan ne neljän (4) työpäivän kuluessa riittävän vikailmoituksen vastaanottamisesta. Takuu ei kata Laitteen normaalia kulumista eikä sellaisen virheen tai vian korjaamista, joka johtuu (a) ulkoisista tekijöistä, kuten onnettomuudesta, sähkö- tai ilmanvaihtelusta, ukkosesta, tulipalosta tai vedestä; (b) Laitteen väärinkäytöstä tai käyttö-, huolto- tai

puhdistusohjeiden noudattamatta jättämisestä; (c) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemistä muutoksista tai korjauksista; tai (d) Laitteen käyttöympäristövaatimusten noudattamatta jättämisestä. Takuun piiriin kuulumattomien virheiden vianetsinnästä ja korjaamisesta aiheutuvat kustannukset laskutetaan erikseen.

Laitteiden ja itsepalvelupäätteiden tekniset ominaisuudet, tietojen paikallinen käsittely sekä yhteys- ja käyttöympäristövaatimukset kuvataan kulloinkin soveltuvaan Palvelukuvauksessa ja/tai Tietoturvakuvauksessa.

7. PALVELUJEN SAATAVUUS

Toimittaja tarjoaa asiakaspalvelua arkisin (maanantaista perjantaihin pois lukien pyhät ja yleiset vapaapäivät) klo 8.00–16.00 Suomen aikaa (EET). Asiakaspalvelun kautta Asiakkaalle tarjotaan tukea Palvelujen käyttöön liittyvissä asioissa.

Palvelut ovat käytettävissä ympäri vuorokauden, lukuun ottamatta ylläpidosta, päivityksistä, virheiden korjaamisesta, huollosta, keskeytyksistä ja muista vastaavista syistä aiheutuvia lyhyitä taukoja. Palveluiden katsotaan olevan poissa käytöstä vain, jos Loppukäyttäjä ei voi käyttää Palvelualustaa verkkoselaimensa kautta Toimittajan virheen tai Palvelualustasta johtuvan virheen vuoksi.

Palveluiden ei katsota olevan poissa käytöstä, jos Palveluiden käyttö estyy seuraavista syistä: (i) syy, joka johtuu Loppukäyttäjän tai Asiakkaan ohjelmisto-, laitteisto- tai tietoliikenneyhteyksistä, tai muu syyn, jonka katsotaan johtuvan Loppukäyttäjältä tai kuuluvan Asiakkaan vastuisiin, (ii) tietoturva- tai vastaava syy, jota Toimittaja ei ole voinut ottaa huomioon, (iii) suunniteltujen huoltotoimenpiteiden suorittaminen, jos Toimittaja toimittaa ilmoituksen viimeistään kolme (3) työpäivää etukäteen ja huoltokatko kestää enintään kaksi (2) tuntia, tai (iv) ylivoimainen este tai muu syy, joka ei ole Toimittajan kohtuullisessa hallinnassa.

Asiakkaan on ilmoitettava Toimittajalle kirjallisesti kaikista virheistä Palveluissa tai Palvelualustalla ja toimitettava Toimittajalle kaikki asiaankuuluvat tiedot, jotka voivat olla tarpeen ongelman ratkaisemiseksi. Toimittajan on viipymättä aloitettava Palveluiden käytön estymisen aiheuttaman syyn tutkiminen saatuaan Asiakkaalta riittävät tiedot ongelmasta, edellyttäen, että ongelma on Toimittajasta johtuva ja että ongelmaa ei voida kiertää aiheuttamatta Asiakkaalle kohtuutonta haittaa. Asiakkaan ainoa oikeussuojakeino tilanteessa, jossa Palvelu on virheellinen, on oikeus vaatia Palvelun korjaamista.

Toimittaja tallentaa kaikki tukipalvelupyynnöt. Toimittaja voi edellyttää Asiakasta ostamaan lisäkoulutusta Palvelujen käyttöä varten, jos ongelmat johtuvat toistuvasti puutteellisesta osaamisesta Palveluiden

käytössä. Asiakkaan pääkäyttäjän tai sisäisen tukipalvelun on tarjottava ensisijainen tuki Loppukäyttäjille.

Toimittajalla on oikeus ajoittaa huoltotoimenpiteiden suorittaminen harkintansa mukaan. Toimittaja pyrkii parhaansa mukaan toimittamaan ilmoituksen Asiakkaalle, jos tällaisia toimintoja tehdään arkipäivisin aikavälillä klo 8.00–16.00. Toimittaja pyrkii suorittamaan kiireettömiksi katsotut huoltotoimenpiteet sellaisena ajankohtana, joka häiritsee mahdollisimman vähän Palveluiden tavanomaista käyttöä.

Palveluiden saatavuutta seurataan jatkuvasti. Toimittaja pyrkii ehkäisemään palvelukatkoja sekä selvittämään ja korjaamaan havaitut häiriötilanteet ilman aiheutonta viivytystä.

8. PALVELUIDEN MUUTOKSET

Toimittajalla on oikeus päivittää ja tehdä tarvittavat muutokset Palveluihin.

Toimittajalla on oikeus tehdä päivityksiä tai muuttaa Palveluja ja Palvelualustaa ilman ennakoilmoitusta, jos päivitys tai muutos (a) ei vaikuta olennaisesti Palveluiden sisältöön tai saatavuuteen; (b) on tarpeen Palveluihin tai Palvelualustaan liittyvän vakavan tietoturvariskin estämiseksi; tai (c) johtuu lain tai viranomaisen antamasta määräyksestä. Tällaiset päivitykset ja muutokset tehdään ensisijaisesti keskiviikkoisin klo 16.00 jälkeen.

Toimittajalla on oikeus tehdä päivitys tai muutos Palveluihin tai Palvelualustaan muista kuin edellisessä kappaleessa määritellyistä syistä ilmoittamalla asiasta Asiakkaalle etukäteen. Jos muutoksella on olennainen kielteinen vaikutus tilatun Palvelun keskeiseen toiminnallisuuteen, Toimittajan on ilmoitettava muutoksesta Asiakkaalle kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa muutoksen kohteena olevaa Palvelua koskeva Tilaussopimus päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti vähintään neljätoista (14) päivää etukäteen. Kohdan 17 mukaista ennakkoilmoituksen päättämisen maksua ei tällöin sovelleta.

Jos päivitykset tai muutokset ovat luonteeltaan merkittäviä ja niiden toteuttaminen vaatii käyttäjien kouluttamista, Toimittaja ja Asiakas sopivat erikseen lisämaksullisesta koulutuksesta.

9. ASIAKKAAN VASTUUT

Asiakas on vastuussa Palveluiden käyttöön liittyvästä tiedonsiirrosta ja muista vastaavista kustannuksista sekä kaikista tarvittavista integraatioista Loppukäyttäjän muihin järjestelmiin.

Asiakas saa käyttää ja Asiakkaan tulee varmistaa, että

Alilisenssinsaaajat käyttävät Palveluita ainoastaan Toimittajan antaman käyttäjäkoulutuksen ja käyttöohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan on toimitettava voimassa olevat yhteystietonsa Toimittajalle ja ilmoitettava niiden muutoksista.

Asiakkaan on varmistettava, että Loppukäyttäjätiedot eivät ole minkään lain, asetuksen tai hyvän käytännön vastaisia ja että ne eivät loukkaa kolmansien osapuolten oikeuksia. Asiakas vastaa yksin omalla kustannuksellaan kaikista Loppukäyttäjätietojen sisällöstä mahdollisesti aiheutuvista tai niihin liittyvistä erimielisyyksistä ja kuluista. Jos jokin Loppukäyttäjätieto rikkoo lakia, sääntelyä, hyviä käytäntöjä tai kolmansien osapuolten oikeuksia, Toimittaja voi estää pääsyn tällaisiin Loppukäyttäjätietoihin tai poistaa ne Palvelualustalta.

Asiakkaan on pidettävä ja varmistettava että sen henkilöstö ja Alilisenssinsaaajan henkilöstö pitää kaikki käyttäjätunnukset, salasanat ja kaikki Palvelualustalle pääsyä koskevat yksityiskohdat salassa eikä paljasta niitä kolmansille osapuolille paitsi Sopimuksen sallimissa rajoissa. Asiakas on aina vastuussa Loppukäyttäjän käyttäjätunnuksilla tapahtuvasta Palvelualustan käytöstä. Asiakas sitoutuu ilmoittamaan Toimittajalle välittömästi, jos kolmannelle osapuolelle on luvatta paljastunut käyttäjätunnus tai salasana, tai jos Asiakkaalla on syytä epäillä käyttäjätunnuksen tai salasanan väärinkäyttöä. Asiakkaan on vaihdettava ja varmistettava, että Loppukäyttäjät vaihtavat Palvelualustan käyttöön vaadittavan salasanan Toimittajan kirjallisesta pyynnöstä, jos Toimittaja katsoo sen tarpeelliseksi Palvelualustalle aiheutuvan tietoturvariskin vuoksi tai muutoin.

Asiakas on oikeutettu käyttämään Palvelualustaa ja Palveluita vain laillisiin tarkoituksiin noudattaen kaikkia Suomessa sovellettavia lakeja ja määräyksiä ja sen maan lakeja ja määräyksiä, jossa Asiakas käyttää Palvelualustaa, sekä kaikkia Toimittajan Asiakkaalle ilmoittamia käytäntöjä ja ohjeita.

Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palvelu kokonaan tai osittain myös, jos keskeyttäminen on kohtuudella tarpeen (i) vakavan tietoturvan tai väärinkäytön estämiseksi, (ii) Palvelualustan, muiden asiakkaiden tai kolmansien oikeuksien suojaamiseksi, (iii) lain tai viranomaismääräyksen noudattamiseksi tai (iv) Asiakkaan olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi. Toimittaja ilmoittaa keskeytyksestä etukäteen, jos se on olosuhteissa kohtuudella mahdollista, ja palauttaa Palvelun käyttöön ilman aiheutonta viivytystä keskeytysperusteen poistuttua.

10. PALVELUMAKSUT JA MAKSUAIKA

Sovellettavat hinnat määritetään Tilaussopimuksessa ("Palvelumaksut"). Palvelumaksut eivät sisällä arvonlisäveroa tai vastaavia paikallisia veroja. Soveltuvat verot lisätään laskutettuihin Palvelumaksuihin.

Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, Palveluita koskevat Palvelumaksut laskutetaan kolmen (3) kuukauden jaksoissa etukäteen Palvelun Alkamispäivästä lukien. Laitteita koskevat maksut laskutetaan niiden toimituspäivänä. Asiakas sitoutuu maksamaan laskut kokonaisuudessaan ilman vähennyksiä tai kuittauksia. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, maksuehto on neljätoista (14) päivää netto.

Asiakkaan maksun viivästyessä Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palveluiden tuottaminen erääntyneiden Palvelumaksujen maksamiseen asti. Viivästyskorko on korkolain mukainen.

Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen tavanomaiset ja kohtuulliset matka- ja majoituskulut, matka-ajan kulut ja päiväraha korvaukset.

Toimittajalla on halutessaan oikeus korottaa mitä tahansa tai kaikkia Palvelumaksuja kunkin vuoden 1. helmikuuta alkaen Suomen inflaatiokerhityksen mukaan. Muutos tehdään Tilastokeskuksen laskeman kuluttajahintaindeksin vuosittaisen muutoksen perusteella. Muutoin Palvelumaksut ovat kiinteät Tilaussopimuksessa sovitun määräaikaisen sopimuskauden aikana. Kun Palvelua tarjotaan toistaiseksi voimassa olevan Tilaussopimuksen alla, Toimittaja voi muuttaa Palvelumaksuja ilmoittamalla siitä Asiakkaalle vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen. Edellä todettu ei rajoita Toimittajan oikeutta päivittää Palvelumaksuja vastaamaan Palveluiden laajuudessa tapahtuvia muutoksia eikä kohtuullisesti siirtää hintoihin Palveluun suoraan kohdistuvia uusia tai muuttuneita veroja, viranomaismaksuja tai pakollisia kolmannen osapuolen maksuja ilmoittamalla muutoksesta Asiakkaalle kohtuullisesti etukäteen.

11. LOPPUKÄYTTÄJÄTIETOJEN TALLETTAMINEN JA VARMUUSKOPIOT

Loppukäyttäjätiedot ovat saatavissa Palvelualustan kautta ja ne tallennetaan Toimittajan tai sen alihankkijan palvelinkeskukseen.

Palveluun sovellettavat varmuuskopiointi-, palautus- ja säilytyskäytännöt kuvataan kulloinkin soveltuvassa Tietoturvakuvauksessa ja/tai Palvelukuvauksessa. Toimittaja voi päivittää teknisiä käytäntöjä Palvelun kehittyessä edellyttäen, ettei sovittua tietoturvan tai tietojen palautettavuuden tasoa olennaisesti heikennetä.

Tietojen palauttaminen varmuuskopioista vaatii Asiakkaan yhteyshenkilön kirjallisen pyynnön. Toimittajalla on oikeus periä maksu tietojen palauttamisesta pyynnön tekohetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti, paitsi jos tietojen menetys johtui Toimittajan omasta toiminnasta tai laiminlyönnistä.

Asiakkaan pyynnöstä Toimittaja poistaa Loppukäyttäjätiedot aktiivisista tuotantojärjestelmistä sovellettavan Sopimuksen, kohdan 17 ja henkilötietojen

osalta Liitteen 1 mukaisesti. Varmuuskopioihin jääneet tiedot poistuvat Toimittajan normaalin varmuuskopioiden kierron mukaisesti ja ne suojataan siihen asti asianmukaisesti eikä niitä käsitellä muutoin kuin palautustilanteessa tai lain niin edellyttäessä.

12. LOPPUKÄYTTÄJÄTIETOJEN TIETOTURVA

Palvelu toimitetaan ja ylläpidetään, ja Loppukäyttäjätiedot tallennetaan palvelinkeskuksiin Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen sisällä.

Asiakas ja Toimittaja ovat kumpikin vastuussa tietojärjestelmiensä tietoturvasta. Kumpikaan Osapuoli ei ole vastuussa minkään yleisen tietoliikenneverkon tietoturvasta tai keskeytyksistä, eikä muista tekijöistä, jotka eivät ole Osapuolen hallinnassa, eikä tällaisten tekijöiden aiheuttamista vahingoista.

Loppukäyttäjätietojen eriyttäminen, käyttöoikeuksien hallinta, tunnistautuminen sekä muut tekniset ja organisatoriset tietoturvatoinenpiteet toteutetaan kulloinkin soveltuvan Tietoturvakuvauksen mukaisesti.

Asiakas vastaa omien käyttäjiensä käyttöoikeuksien asianmukaisesta hallinnasta ja siitä, että Loppukäyttäjät noudattavat Toimittajan kulloinkin ilmoittamia tunnistautumis- ja tietoturvaohjeita. Palvelun tukemat tunnistautumistavat kuvataan kulloinkin soveltuvassa Palvelukuvauksessa ja/tai Tietoturvakuvauksessa.

Toimittajan tukihenkilöstö voi käyttää Loppukäyttäjätietoja vain, jos se on tarpeen Toimittajan Sopimuksen mukaisten velvoitteiden noudattamiseksi, esimerkiksi ongelmatilanteen ratkaisemiseksi.

Toimittajan kulloinkin soveltamat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet on kuvattu Tietoturvakuvauksessa, joka on saatavilla osoitteessa <https://system.io/fi/system-sopimusliitteet/>.

13. TIETOSUOJA JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, näiden Yleisten ehtojen liitteenä 1 olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja sovelletaan, kun Toimittaja käsittelee henkilötietoja Loppukäyttäjän lukuun.

14. RAJOITETTU TAKUU JA VASTUUNRAJOITUKSET

Toimittaja vastaa siitä, että Palvelu on Sopimuksen mukainen ja että Toimittajan vastuulla olevat tehtävät tehdään Sopimuksen mukaisesti, huolellisesti sekä tehtävien edellyttämällä ammattitaidolla. Toimittaja ei kuitenkaan anna mitään takuita Palveluiden tarkkuudesta, täydellisyydestä, aitoudesta, hyödyllisyydestä, ajantasaisuudesta, luotettavuudesta tai tarkoituksenmukaisuudesta, mukaan lukien hiljainen takuu koskien omistusoikeutta, loukkaamattomuutta, myyntikelpoisuutta, laatua tai soveltuvuutta tiettyyn tarkoitukseen.

Kumpikaan Osapuoli ei ole vastuussa mistään

Sopimukseen liittyvästä välillisestä vahingosta tai menetyksestä, mukaan lukien muun muassa voiton tai tulojen menetys, tietojen menetys tai tuotannon tai toiminnan keskeytyminen.

Kummankin Osapuolen yhteenlaskettu enimmäisvastuu kaikista samaan Tilaussopimukseen perustuvista tai siihen liittyvistä vaatimuksista on enintään vahingon syntymishetkellä voimassa olevia kuuden (6) kuukauden toistuvia Palvelumaksuja vastaava määrä riippumatta Palvelumaksujen laskutusrytmistä. Vastuunrajoitusta sovelletaan vaatimuksen oikeusperusteesta riippumatta, mukaan lukien sopimusrikkomukseen, vahingonkorvaukseen, hinnanalennukseen, sopimussakkoon, korvausvelvollisuuteen tai muuhun hyvitykseen perustuvat vaatimukset, ellei Sopimuksessa ole nimenomaisesti kirjallisesti sovittu tietyn vastuun jäävän vastuunrajoituksen ulkopuolelle.

Tämän kohdan 14 vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos vahinko on aiheutunut (i) tahallisesta väärinkäytöksestä tai törkeästä huolimattomuudesta; (ii) kohdassa 5 määritetyn lisenssin rikkomisesta; (iii) Toimittajan Palveluita ja/tai Palvelualustaa koskevien immateriaalioikeuksien loukkaamisesta; tai (iv) siltä osin kuin vastuuta ei sovellettavan pakottavan lain mukaan voida rajoittaa.

Toimittajalla ei ole suoraa vastuuta suhteessa Asiakkaan Alilisenssinsaajiin.

Tämän kohdan vastuunrajoitukset eivät rajoita Asiakkaan velvollisuutta maksaa erääntyneitä Palvelumaksuja, kohdan 17 mukaista ennenaikaisen päättämisen maksua, peruuttamattomia asiakaskohtaisia kolmannen osapuolen maksuja tai muita Sopimuksessa nimenomaisesti sovittuja maksuvelvoitteita.

15. LUOTTAMUKSELLISUUS

Osapuolet sitoutuvat pitämään salassa ja olemaan paljastamatta kolmansille toiselta Osapuolelta saamia aineistoja ja tietoja, jos tiedot on merkitty luottamukselliseksi tai jos niiden voidaan kohtuudella ymmärtää olevan luottamuksellisia ("**Luottamukselliset Tiedot**"). Toisen Osapuolen Luottamuksellisia Tietoja voidaan käyttää vain Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Vastaanottava Osapuoli käsittelee kaikkia Luottamuksellisia Tietoja vähintään yhtä huolellisesti kuin omia Luottamuksellisia Tietojaan ja ainakin kohtuullisella huolellisuudella.

Salassapitovelvollisuus ei koske aineistoa tai tietoa, joka (i) on yleisesti saatavilla tai muuten julkistettu; (ii) vastaanottava Osapuoli on vastaanottanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta; (iii) oli vastaanottavan Osapuolen hallussa ennen Luottamuksellisen Tiedon vastaanottamista; (iv) vastaanottava Osapuoli on itsenäisesti kehittänyt käyttämättä toisen Osapuolen Luottamuksellisia Tietoja;

tai (v) vastaanottavan Osapuolen on luovutettava lain tai asetuksen tai oikeuden määräyksen johdosta.

Tässä kohdassa 15 mainitut sitoumukset pysyvät voimassa Sopimuksen voimassaolon päättyessä tai purkautuessa mistä tahansa syystä ja sitovat Osapuolia viiden (5) vuoden ajan Sopimuksen päättymisestä tai purkautumisesta.

16. SOPIMUSKAUSI JA IRTISANOMINEN

Puitesopimus astuu voimaan, kun molemmat Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Puitesopimus on voimassa toistaiseksi. Kumpikin Osapuoli voi kirjallisesti irtisanoa Puitesopimuksen päättämään kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Tämän Puitesopimuksen ehtoja sovelletaan kuitenkin Tilaussopimukseen niin kauan kuin Tilaussopimus on voimassa.

Tilaussopimuksen sopimuskaudesta ja irtisanomisehdoista sovitaan Tilaussopimuksessa. Tilaussopimuksen päättymisen ei vaikuta Puitesopimuksen tai toisen Tilaussopimuksen voimassaoloon, ellei toisessa Tilaussopimuksessa ole toisin todettu. Mikäli Asiakas päättää Tilaussopimuksen ennenaikaisesti muusta syystä kuin Toimittajan olennaisesta sopimusrikkomuksesta, sovelletaan näiden Yleisten ehtojen kohdassa 17 määriteltyä ennenaikaisen päättämisen maksua.

Kumpikin Osapuoli voi irtisanoa Puitesopimuksen ja/tai Tilaussopimuksen välittömästi, jos toinen Osapuoli rikkoo Sopimusta olennaisesti eikä korjaa rikkomusta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa kirjallisesta ilmoituksesta.

Asiakkaan ja sen Alilisenssinsaajien pääsyoikeus Palvelualustalle ja oikeus käyttää Palveluita päättyy Sopimuksen voimassaolon päättymispäivänä.

17. TIETOJEN SIIRRETTÄVYYS JA VAIHTAMINEN

Vaihto-oikeus ja irtisanomisilmoitus: Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntarjoajaa, siirtyä omaan ICT-infrastruktuuriin tai pyytää jäljempänä määriteltyjen Vientikelpoisten tietojen ja Digitaalisten omaisuuserien poistamista ilmoittamalla siitä kirjallisesti kuusikymmentä (60) päivää etukäteen. Ilmoitusaikana Toimittaja tarjoaa kohtuullista tukea Asiakkaan migraatiossa, Asiakas voi viedä tiedot tämän kohdan mukaisesti, ja Palvelu sekä Palvelumaksujen maksuvelvollisuus jatkuvat. Sopimuksen katsotaan päättyvän vaihtoprosessin onnistuneesti valmistuttua tai, jos Asiakas pyytää tietojen poistamista ilman vaihtoa, ilmoitusajan päättyessä.

Tietojen vienti ja siirrettävyys: Asiakas voi viedä Loppukäyttäjätiedot Palvelualustan itsepalvelutoiminnon kautta. Pyynnöstä Toimittaja tarjoaa kohtuullista apua tietojen viennissä. Toimittaja ei veloita erillistä vaihtomaksua vaihto-oikeuden käyttämisestä tai vakimuotoisista tietojen vientitoiminnoista. Pakottavan lainsäädännön edellyttämät vaihtovelvoitteet ylittävistä,

Asiakkaan erikseen pyytämistä lisäpalveluista voidaan veloittaa erikseen, jos niiden sisällöstä ja hinnasta sovitaan etukäteen.

Vientikelpoiset tiedot ja Digitaaliset omaisuuserät: Vientikelpoisia tietoja ovat kaikki Asiakkaan tai Loppukäyttäjien Palveluun syöttämät tiedot sekä Palvelun käytöstä suoraan tai välillisesti syntyvät Asiakkaan syöte- ja tulostiedot ja niihin liittyvät metatiedot. Digitaalisia omaisuuseriä ovat sellaiset digitaaliset elementit, joihin Asiakkaalla on Palvelua koskevasta Sopimuksesta riippumaton käyttöoikeus. Vientikelpoisiin tietoihin eivät kuulu Toimittajan tai kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksilla suojatut aineistot tai liikesalaisuudet. Palvelun sisäiseen toimintaan liittyvät telemetria-, analytiikka-, tietoturva- ja operatiiviset tiedot jäävät vientivelvoitteen ulkopuolelle siltä osin kuin niiden luovuttaminen vaarantaisi Toimittajan liikesalaisuuksia eikä poisrajaus estä tai viivästyä vaihtamista.

Siirtymäaika: Ilmoitusajan jälkeen Toimittaja toteuttaa vaihtamisen ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmenkymmenen (30) kalenteripäivän siirtymäajan kuluessa. Siirtymäaikana Toimittaja antaa kohtuullista apua, toimii huolellisesti Palvelun jatkuvuuden ja tietoturvan ylläpitämiseksi sekä ilmoittaa tiedossaan olevista jatkuvuusriskeistä. Jos kolmenkymmenen (30) päivän siirtymäaika on teknisesti mahdoton, Toimittaja ilmoittaa tästä Asiakkaalle neljäntoista (14) työpäivän kuluessa vaihtopyynnöstä, perustelee teknisen mahdottomuuden ja ilmoittaa vaihtoehtoisen siirtymäajan, joka ei ylitä seitsemää (7) kuukautta. Asiakkaalla on oikeus pidentää siirtymäaikaa kerran tarkoituksiinsa sopivalla ajalla. Sopimus ja tavanomaiset Palvelumaksut ovat voimassa siirtymäajan ja mahdollisen Asiakkaan pyytämän pidennyksen ajan.

Tietojen nouto ja tiedot vaihtamisesta: Siirtymäajan päätyttyä Toimittaja pitää Vientikelpoiset tiedot ja Digitaaliset omaisuuserät Asiakkaan noudettavissa vähintään kolmenkymmenen (30) kalenteripäivän ajan, minkä jälkeen ne poistetaan, jollei laki edellytä niiden säilyttämistä. Varmuuskopioihin jääneet tiedot poistuvat normaalin varmuuskopioiden kierron mukaisesti. Toimittaja ylläpitää osoitteessa <https://system.io/fi/system-sopimusliitteet/> tai siellä viitatulla sivulla EU:n datasäädöksen edellyttämiä ajantasaisia tietoja vaihtamis- ja vientimenettelyistä, datarakenteista ja -muodoista sekä Palveluun sovellettavasta ICT-infrastruktuurin lainkäyttöalueesta ja kansainvälistä viranomaispääsyä koskevista suojaustoimista.

Ennenaikaisen päättämisen maksu: Asiakkaan käyttäessä tämän kohdan 17 mukaista vaihto-oikeutta ennen määräaikaisen Tilauksopimuksen päättymistä, sovelletaan seuraavaa ennenaikaisen päättämisen maksua Toimittajan korvaamiseksi määräaikaisen sitoumuksen ennenaikaisesta päättämisestä. Asiakkaan

päätettäessä Tilauksopimuksen ennen alkuperäisen sopimuskauten tai uusimiskauden päättymistä muusta syystä kuin Toimittajan olennaisesta sopimusrikkomuksesta, Asiakkaan tulee maksaa ennenaikaisen päättämisen maksu Toimittajalle korvaukseksi: (a) palvelun asennus- ja käyttöönottokustannuksista; (b) laiteinvestoinneista ja -sitoumuksista; (c) sovitun sopimuskauten perusteella myönnettyistä hinnanalennuksista; ja (d) kolmansien osapuolten palveluntarjoajille tehdyistä sitoumuksista tietyllä ajanjaksolla Asiakkaan tarpeiden kattamiseksi.

Ennenaikaisen päättämisen maksu on kahdeksankymmentäviisi prosenttia (85 %) jäljellä olevan sopimuskauten sovitusta toistuvista Palvelumaksuista (kuukausimaksu × jäljellä olevien täysien kuukausien lukumäärä sopimuskauten aikana × 85 %). Tätä laskentaa varten "sovitut toistuvat Palvelumaksut" tarkoittavat Tilauksopimuksessa määriteltäviä toistuvia Palvelumaksuja pois lukien kertaluonteiset maksut ja käyttöpohjaiset maksut. Maksun perustana on irtisanomisilmoituksen teko hetkellä voimassa ollut sovitto toistuva Palvelumaksu. Ennenaikaisen päättämisen maksu laskutetaan loppulaskun yhteydessä ja se maksetaan Tilauksopimuksessa tai Yleisissä ehdoissa määriteltujen maksuehtojen mukaisesti. Selvyden vuoksi todetaan, että asiakas vastaa täysimääräisesti (100 %) asiakaskohtaisista kolmannen osapuolen maksuista, joita ei voida peruuttaa.

18. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN RATKASEMINEN

Sopimukseen sovelletaan ja sitä tulkitaan Suomen lakien mukaisesti. Kaikki Sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet tai riidat ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa ensimmäisenä oikeusasteena.

19. SOPIMUSASIAKIRJOJEN SOVELTAMISJÄRJESTYS

Jos Puitesopimuksen ja Tilauksopimuksen ehtojen välillä on ristiriitoja, Tilauksopimuksen ehdot ovat etusijalla. Jos Puitesopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä on ristiriitoja, Puitesopimusasiakirjan ehdot ovat etusijalla ja liitteitä sovelletaan nousevassa numerojärjestyksessä. Jos Tilauksopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä on ristiriitoja, Tilauksopimusasiakirjan ehdot ovat etusijalla ja liitteitä sovelletaan nousevassa numerojärjestyksessä.

Asiakkaan yleisiä osto-, hankinta- tai muita vakioehtoja sovelletaan vain, jos ne on Sopimuksessa yksilöity ja niiden soveltamisesta on nimenomaisesti kirjallisesti sovittu. Viittaus tällaisiin ehtoihin Asiakkaan ostotilauksessa, hankintaportaaliassa, toimittajarekisterissä tai muussa Asiakkaan yksipuolisesti laatimassa asiakirjassa ei sellaisenaan liitä niitä Sopimukseen.

20. SOPIMUSASIAKIRJOJEN MUUTOKSET

Muutokset allekirjoitettavaan Puitesopimusasiakirjaan ja/tai Tilauksopimusasiakirjaan on tehtävä molempien

Osapuolten kirjallisella hyväksynnällä.

Toimittaja pidättää oikeuden päivittää ja muuttaa Sopimuksen liitteenä olevia Palvelukuvauksia ja Tietoturvakuvauksia vastaamaan Palveluiden, prosessien tai teknisen ympäristön muutoksia edellyttäen, etteivät muutokset olennaisesti heikennä sovitun Palvelun keskeistä toiminnallisuutta tai sovittua tietoturvan tasoa. Olennaisesti kielteisiin Palvelun muutoksiin sovelletaan lisäksi kohdan 8 mukaista menettelyä.

Toimittaja voi muuttaa näitä Yleisiä ehtoja, jos muutos (i) on tarpeen sovellettavan lain, viranomais määräyksen tai tietoturvan vuoksi tai (ii) ei olennaisesti heikennä Asiakkaan oikeuksia tai lisää Asiakkaan velvollisuuksia. Toimittaja ilmoittaa muutoksesta kohtuullisesti etukäteen ja yleensä vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Muut kuin edellä tarkoitetut muutokset tulevat määräaikaisen Tilaussopimuksen osalta voimaan seuraavan uusimiskauden alusta, ellei Asiakas hyväksy muutosta kirjallisesti aikaisemmin. Jos Toimittaja tekee määräaikaisen sopimuskauden aikana muun kuin lain, viranomais määräyksen tai tietoturvan edellyttämän muutoksen, jolla on olennainen kielteinen vaikutus Asiakkaan asemaan, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa muutoksen kohteena oleva Tilaussopimus päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti neljätoista (14) päivää etukäteen. Kohdan 17 mukaista ennen aikaisen päättämisen maksua ei tällöin sovelleta.

21.MUUTA

Ylivoimainen este: Osapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu Osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota Osapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia Osapuoli ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä pidetään, ellei toisin näytetä, esimerkiksi sotaa tai kapinaa, maanjäristystä, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, yleisen liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai yleisen sähköjakelun keskeytystä, palvelunestohyökkäystä, tietokonevirusta, tuonti- tai vientikieltoa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä. Osapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä sekä esteen lakkaamisesta kirjallisesti toiselle Osapuolelle.

Sopimuskokonaisuus: Sopimus, joka muodostuu Puitesopimuksesta, sen alla solmitusta yksittäisestä Tilaussopimuksesta ja niiden nimenomaisesti sovitusta liitteistä ja muutosasiakirjoista, muodostaa Osapuolten välisen koko sopimuksen sovittavan asian osalta ja korvaa kaikki Osapuolten väliset asiaa koskevat aiemmat kirjalliset ja suulliset kommunikaatiot.

Sopimusehdot, jotka pysyvät voimassa Sopimuksen päättymisen jälkeen: Sopimuksen ehdot, jotka niiden luonteen vuoksi tulisi kohtuudella pysyä voimassa Sopimuksen päättymisen jälkeen, pysyvät voimassa Sopimuksen päättymisestä huolimatta.

Sopimuksen osittainen pätemättömyys: Jos Sopimuksen jotakin määräystä pidetään pätemättömänä tai täytäntöönpanokelvottomana, se katsotaan Sopimuksesta irrotetuksi, eikä se ole voimassa eikä vaikuta Sopimuksen muiden määräysten pätevyys ja täytäntöönpanoon.

LIITE 1 – HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYÄ KOSKEVAT EHDOT (DPA)

1. Soveltaminen

Näitä henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja (DPA) sovelletaan, kun Toimittaja käsittelee henkilötietoja Loppukäyttäjän lukuun Sopimuksen perusteella. Selvyyden vuoksi tätä DPA:ta sovelletaan, kun Sopimuksen osapuolena oleva Asiakas toimii rekisterinpitäjänä ja Toimittaja henkilötietojen käsittelijänä. Jos henkilötietojen käsittelyn roolit poikkeavat tästä, mukaan lukien tilanteet, joissa Allisenssinsaaja toimii rekisterinpitäjänä, käsittelyn rooleista ja ehdoista sovitaan erikseen kirjallisesti.

2. Kuvaus henkilötietojen käsittelystä

Tarjottaessa Palveluita Sopimuksen perusteella Loppukäyttäjää on rekisterinpitäjä ja Toimittaja on henkilötietojen käsittelijä. Käsiteltävät henkilötiedot voivat sisältää seuraavia kategorioita Loppukäyttäjän työntekijöiden, johtajien, yhteistyökumppaneiden ja vierailijoiden henkilötiedoista: nimi, kuva, puhelinnumero, sähköpostiosoite, edustettu yritys, titteli, ajoneuvon rekisterinumero, päivämäärä, aika, paikka ja vierailun tarkoitus sekä muut Toimittajan antamassa Palvelukuvauksessa kuvatut tunnistetiedot.

3. Määritelmät

Näissä henkilötietojen käsittelyä koskevissa ehdoissa sovelletaan Sopimuksessa käytettyjä määritelmiä. Lisäksi alla mainituille sanoille ja ilmaisuille annetaan seuraava merkitys (ellei kontekstissa toisin edellytetä): (i) **"Tietosuojalainsäädännöllä"** tarkoitetaan kulloinkin voimassa olevia tietosuojaa- ja yksityisyyden suojaa koskevia lakeja ja määräyksiä, mukaan lukien kulloinkin voimassa oleva kansallinen ja EU:n lainsäädäntö. Tietosuojalainsäädännössä voidaan viitata muun muassa tietosuojalakiin (1050/2018) ja/tai Tietosuoja-asetukseen (kuten alla on määritelty); ja (ii) **"henkilötiedoilla"**, **"käsittelyllä"**, **"rekisterinpitäjällä"**, **"henkilötietojen käsittelijällä"** ja **"rekisteröidyllä"** on kullakin sama merkitys kuin Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2016/679, annettu 27. huhtikuuta 2016 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (**"Tietosuoja-asetus"**).

4. Yleiset oikeudet ja velvollisuudet

Rekisterinpitäjänä Loppukäyttäjää on velvoitettu varmistamaan, että sillä on tarvittavat oikeudet henkilötietojen käsittelyyn ja että henkilötietojen käsittely tapahtuu sovellettavien lakien ja Tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Loppukäyttäjää on vastuussa tietosuojailmoitusten kokoamisesta ja saataville asettamisesta sekä tietojen toimittamisesta rekisteröidyille ja ilmoitusten tekemisestä viranomaisille tarpeen mukaan.

Sopimus, tämä DPA, Tilaussopimus, soveltuva Palvelukuvaus sekä Palvelun normaalin käytön yhteydessä annetut dokumentoidut ohjeet muodostavat Loppukäyttäjän dokumentoidut käsittelyohjeet. Loppukäyttäjällä on oikeus antaa Toimittajalle lisäksi lainmukaisia dokumentoituja ohjeita henkilötietojen käsittelystä Sopimuksen soveltamisalan puitteissa. Jos uusi ohje edellyttää Palvelun, sovitun käsittelyn tai Toimittajan toimintatapojen olennaista muuttamista taikka muuta Sopimuksen velvoitteet ylittävää lisätyötä, Osapuolet sopivat tarvittavista muutoksista ja mahdollisista lisämaksuista erikseen ennen toteutusta, ellei pakottavasta Tietosuojalainsäädännöstä muuta johdu. Toimittaja ilmoittaa Loppukäyttäjälle ilman aiheutonta viivytystä, jos sen käsityksen mukaan jokin ohje rikkoo sovellettavaa Tietosuojalainsäädäntöä.

Käsitellessään henkilötietoja Loppukäyttäjän puolesta Palvelujen tarjoamiseksi, Toimittajan tulee: (i) käsitellä henkilötietoja yksinomaan Loppukäyttäjän dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti; ellei tietojenkäsittelijään sovellettavassa lainsäädännössä toisin vaadita, jolloin Toimittajan tulee ilmoittaa sovellettavien lakien edellyttämässä laajuudessa ennen tällaista käsittelyä Loppukäyttäjälle tällaisesta vaatimuksesta; (ii) siltä osin kuin se on mahdollista ja ottaen huomioon käsittelyn luonne ja Toimittajan käytettävissä olevat tiedot, Toimittajan tulee avustaa Loppukäyttäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä vastaamaan rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä koskeviin pyyntöihin ja täyttämään Tietosuoja-asetuksen 32–36 artiklojen mukaiset velvoitteet; ja (iii) varmistaa, että henkilöt, joilla on lupa käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet luottamuksellisuuteen tai heillä on asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Siinä määrin kuin on tarpeen osoittaa, että Toimittaja noudattaa näissä henkilötietojen käsittelyä koskevissa ehdoissa säädettyjä velvoitteitaan, Toimittaja (iv) toimittaa pyynnöstä Loppukäyttäjälle Toimittajan tietojenkäsittelytoimia koskevat asiakirjat, ja (v) sallii Loppukäyttäjän tai Loppukäyttäjän valtuuttaman riippumattoman edustajan suorittaman tarkastuksen. Auditointi toteutetaan ensisijaisesti Toimittajan toimittaman dokumentaation ja saatavilla olevien riippumattomien tarkastusraporttien perusteella. Paikan päällä tehtävä auditointi voidaan toteuttaa, jos tämä aineisto ei kohtuudella riitä velvoitteiden noudattamisen osoittamiseen. Kaikki tarkastukset on toteutettava kohtuullisella varoitussajalla, Loppukäyttäjän kustannuksella, tehokkaalla tavalla ilman tarpeetonta häiriötä Toimittajan päivittäiselle liiketoiminnalle, ja tavalla, joka kunnioittaa Toimittajan luottamuksellisuusvelvoitteita muita asiakkaita ja/tai kolmansia osapuolia kohtaan. Toimittaja voi myös

toimittaa Loppukäyttäjälle ulkopuolisen tahon antaman tarkastusraportin sekä saatavilla olevat tarkastusraportit alihankkijoidensa tarkastuksista.

Toimittajalla on oikeus laskuttaa Loppukäyttäjää yllä olevien kohtien (ii), (iv) ja (v) mukaisesta työstä Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

5. Tietoturva

Toimittajan on pantava toimeen ja ylläpidettävä asianmukaisia organisatorisia ja teknisiä toimenpiteitä, joiden tarkoitus on estää henkilötietojen tahaton, luvaton tai laitton tuhoaminen, katoaminen, muuttaminen, paljastuminen tai niihin pääsy. Toimittajan kulloinkin soveltamat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet on kuvattu Tietoturvakuvauksessa, joka on saatavilla osoitteessa <https://system.io/fi/system-sopimusliitteet/>. Mahdolliset henkilötietojen siirrot Euroopan talousalueen ulkopuolelle toteutetaan ainoastaan sovellettavan Tietosuojalainsäädännön, mukaan lukien Tietosuojasetuksen V luvun, mukaisesti.

Jos Toimittaja saa tietoonsa tietoturvaloukkauksen, joka koskee Loppukäyttäjän puolesta käsiteltyjä henkilötietoja, Toimittajan on ilmoitettava Loppukäyttäjälle henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheutonta viivytystä.

6. Kolmansien osapuolien käyttäminen tietojen käsittelyssä

Jos Toimittaja toteuttaa alihankintana henkilötietojen käsittelyyn liittyviä tehtäviensä, Toimittaja tekee kirjallisen sopimuksen jokaisen alikäsittelijän kanssa. Tällaisessa kirjallisessa sopimuksessa asetetaan alikäsittelijälle vastaavat veloitteet kuin Toimittajalle näissä henkilötietojen käsittelyä koskevissa ehdoissa.

Asiakas antaa Toimittajalle yleisen kirjallisen hyväksynnän käyttää henkilötietojen käsittelyssä alikäsittelijöitä tämän kohdan mukaisesti.

Toimittajan tämänhetkiset Palvelujen tarjoamisessa käyttämät alikäsittelijät on lueteltu alikäsittelijälistassa, joka on saatavilla osoitteessa <https://system.io/fi/system-sopimusliitteet/>.

Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle alikäsittelijöihinsä liittyvistä muutoksista, mukaan lukien uusien tai korvaavien alikäsittelijöiden nimet ja sijaintitiedot. Mikäli Asiakas vastustaa tietyn alikäsittelijän käyttöä perustellusta tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvästä syystä, Asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta Toimittajalle

kirjallisesti (mukaan lukien sähköposti) kolmenkymmenen (30) kalenteripäivän kuluessa Toimittajan ilmoituksen vastaanottamisesta ja yksilöidä vastustamisen peruste. Tämän jälkeen Toimittaja pyrkii kohtuullisin keinoin muuttamaan kyseessä olevat Palvelut tai suosittelemaan kaupallisesti järkevää muutosta Asiakkaan tapaan käyttää Palveluita, jotta henkilötietojen käsittelyltä vastustetun alikäsittelijän toimesta voitaisiin välttää. Jos Toimittaja ei pysty asettamaan saataville tai ehdottamaan tällaista muutosta kuudenkymmenen (60) kalenteripäivän kuluessa, kumpi tahansa Osapuoli voi ainoana ja lopullisena oikeussuojakeinona irtisanoa ne Palvelut, joita Toimittaja ei voi tarjota ilman vastustetun alikäsittelijän käyttöä, päättymään välittömästi vaikutuksin tai irtisanovan Osapuolen määrittelemän kohtuullisen irtisanomisaajan jälkeen.

7. Korvausvelvollisuus ja vastuunrajoitukset

Näihin henkilötietojen käsittelyä koskeviin ehtoihin sovelletaan muutoin Yleisten ehtojen kohtaa 14. Kummankin Osapuolen yhteenlaskettu sopimusperusteinen vastuu tämän DPA:n perusteella on kuitenkin enintään vahingon syntymishetkellä voimassa olevia kahdentoista (12) kuukauden toistuvia Palvelumaksuja vastaava määrä riippumatta Palvelumaksujen laskutusrytmistä. Tätä vastuunrajoitusta sovelletaan myös Osapuolten välisiin regressi- ja korvausvaatimuksiin siinä laajuudessa kuin rajoittaminen on pakottavan Tietosuojalainsäädännön mukaan sallittua. Mikään Sopimuksen vastuunrajoitus ei rajoita rekisteröidyn lakisääteisiä oikeuksia tai valvontaviranomaisen toimivaltaa eikä vastuuta siltä osin kuin sitä ei sovellettavan pakottavan lain mukaan voida rajoittaa.

8. Henkilötietojen palauttaminen ja poistaminen

Sopimuksen päättyessä Toimittaja Loppukäyttäjän valinnan mukaan palauttaa tai poistaa Loppukäyttäjän puolesta käsittelemänsä henkilötiedot, ellei sovellettava laki edellytä niiden säilyttämistä. Tietojen palauttamiseen ja nouto aikaan sovelletaan lisäksi Yleisten ehtojen kohtaa 17. Poistaminen tehdään aktiivisista tuotantojärjestelmistä ilman aiheutonta viivytystä soveltuvan noutoajan päätyttyä. Varmuuskopioihin jääneet henkilötiedot poistuvat normaalin varmuuskopioiden kierron mukaisesti; niitä suojataan siihen asti tämän DPA:n mukaisesti eikä niitä käsitellä muutoin kuin palautustilanteessa tai lain niin edellyttäessä.