

## Liite 1 – Yleiset ehdot

Näitä yleisiä ehtoja (jäljempänä "Ehdot") sovelletaan osana Osapuolten välistä Sopimusta, johon nämä Ehdot on liitetty. Nämä Ehdot muodostavat erottamattoman ja olennaisen osan Osapuolten välisestä Sopimuksesta. Näissä Ehdoissa käytetyillä käsitteillä on sama merkitys kuin mikä niille on annettu kansilehdellä. Mikäli kansilehdellä mainittujen ehtojen ja näiden Ehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan kansilehdellä määriteltyjä ehtoja. Osapuolet sopivat seuraavasti:

1. Tarjottu palvelu ja asennusprosessi
  - 1.1 Serviceform tarjoaa palvelupaketin mukaiset työkalut, joiden tarkoituksena on modernisoida ja helpottaa asiakaspalvelua sekä tarjota statistiikkaa, joiden avulla Tilaaja voi tehdä helposti analyysyjä.
  - 1.2 Sopimus sisältää kaikki Serviceform-palvelun ominaisuudet sekä oikeuden käyttää kaikkia tulevia päivityksiä, joita Palveluun tehdään Sopimuskauden aikana.
  - 1.3 Palveluntarjoaja asentaa Palvelun Tilaajan verkkosivuille. Tilaaja osallistuu Palvelun asentamiseen ja antaa Palveluntarjoajalle kaikki tarvittavat tiedot sekä käyttöoikeudet Palvelun asentamiseksi. Tavoitteena on automatisoida verkkosivujen asiakaspalvelu, lisätä yhteydenottojen määrää automatisoitujen keskustelujen avulla sekä tarjota statistiikkaa ja analytiikkaa.
2. Maksuaikataulu ja kustannukset
  - 2.1 Palvelun laskutus tapahtuu etukäteen kansilehdellä sovitulla laskutusjaksoilla. Laskut on maksettava 14 päivän kuluessa niiden päiväyksestä. Hintoihin lisätään aina voimassa oleva arvonlisävero.
  - 2.2 Maksun viivästymisestä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan korkolain mukainen viivästyskorko ja muistutusmaksu, joka on 40 euroa per maksumuistutus.
  - 2.3 Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa Palvelun hinnoittelua ilmoittamalla siitä Tilaajalle kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen.
3. Sopimuksen voimassaolo, irtisanominen, siirto ja muutokset
  - 3.1 Sopimus tulee voimaan sopimuksen kansilehdellä sovittuna Sopimuksen alkamispäivänä. Sopimus on voimassa Sopimuskauden ajan, ja se uusiutuu automaattisesti kunkin Sopimuskauden lopussa yhtä pitkäksi ajaksi, ellei jompikumpi Osapuoli irtisano sitä kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen kuluvan Sopimuskauden päättymistä. Irtisanominen voidaan tehdä sähköpostitse kansilehdellä ilmoitettuihin sähköpostiosoitteisiin. Kaikista sähköpostiosoitteita koskevista muutoksista on ilmoitettava toiselle Osapuolelle ilman aiheetonta viivytystä. Irtisanomisilmoitus katsotaan annetuksi, jos sähköpostipalvelin ei lähetä virheviestiä lähettäjälle.
  - 3.2 Sopimuskausi alkaa, kun Palvelu aktivoidaan.
  - 3.3 Palveluntarjoaja voi irtisanoa tämän Sopimuksen päättymään välittömästi, mikäli (1) Tilaajan laskujen maksaminen on viivästynyt, (2) Tilaaja on velkajärjestelyssä, asetettu konkurssiin tai yrityssaneeraukseen tai (3) Tilaaja ei muutoin kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan tai (4) Tilaaja rikkoo tätä Sopimusta. Jos Palveluntarjoaja irtisanoo tämän Sopimuksen jostain edellä mainituista syistä, Palveluntarjoaja ei ole korvausvelvollinen Tilaajaa kohtaan. Tämän sopimuksen irtisanominen edellä mainituista syistä ei vapauta Tilaajaa jo erääntyneistä ja maksamattomista maksuvelvoitteista.
  - 3.4 Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää tämä Sopimus ilmoittamalla siitä kirjallisesti Tilaajalle (i) yhtiölle, joka kuuluu samaan

konserniin Palveluntarjoajan kanssa, ja (ii) kolmannelle osapuolelle, mikäli Palveluntarjoajan liiketoiminta, johon tämä Sopimus kuuluu, siirretään tällaiselle kolmannelle osapuolelle.

3.5 Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa näitä yleisiä sopimusehtoja ilmoittamalla siitä kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen Tilaajalle yhdessä päivitettyjen ehtojen kanssa.

#### 4. Palvelun saatavuus

4.1 Palveluntarjoaja tavoite on 99 % saatavuuden tarjoaminen Palvelulle Sopimuskauden aikana.

4.2 Palveluntarjoajalla on oikeus ryhtyä Palvelun saatavuuteen vaikuttaviin toimenpiteisiin, jos toimenpiteet ovat Palveluntarjoajan näkemyksen mukaan välttämättömiä teknisistä, huolto-, käyttö- tai turvallisuussyistä. Tilaajalle ilmoitetaan etukäteen kaikista suunnitelluista järjestelmähuollosta johtuvista käyttökatkoista.

#### 5. Jatkokehitys

5.1 Palveluntarjoaja sitoutuu vastaamaan Tilaajan Palvelua koskeviin kysymyksiin seitsemän (7) arkipäivän sisällä.

5.2 Sopimukseen sisältyvien jatkokehitystuntien lisäksi Tilaajalla on mahdollisuus tilata uusia lisäosia tai parannuksia Palveluun. Tällöin kaikki kustannukset arvioidaan aina etukäteen ja ne hyväksytetään Tilaajalla sähköpostitse ennen toteutusta. Lisätyöt laskutetaan lähtökohtaisesti aina tuntiveloitusperusteisesti kulloinkin voimassa olevan hinnaston (liite 2) mukaisesti. Palveluntarjoajalla on oikeus päivittää liitteenä olevaa hinnastoa ja muuttaa siinä olevia hintoja kuuden kuukauden välein ilmoittamalla siitä kirjallisesti Tilaajalle. Hintoihin lisätään aina kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

#### 6. Henkilötietojen käsittely ja yksityisyys

6.1 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelyssä

tietosuojalainsäädännössä asetettuja velvoitteita ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.

6.2 Palvelujen käytön yhteydessä henkilötietoja voi siirtyä Tilaajalta Serviceform-järjestelmään. Tilaaja on tällöin EU:n yleisen tietosuojasetuksen ("GDPR", asetus (EU) 2016/679) mukainen rekisterinpitäjä ja Palveluntarjoaja on henkilötietojen käsittelijä.

6.3 Henkilötietojen käsittelijä ja kaikki henkilötietojen käsittelijän alaisuudessa toimivat luonnolliset henkilöt, joilla on pääsy henkilötietoihin, käsittelevät henkilötietoja ainoastaan Sopimuksen mukaisten palvelujen suorittamiseksi tai muutoin rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti.

6.4 Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja ainoastaan laitteilla, jotka sijaitsevat EU-/ETA-maissa tai missä tahansa maassa, joka varmistaa EU:n komission päätöksen mukaisen riittävän tietosuojan tason.

6.5 Jollei laista tai viranomaisen määräyksestä muuta johdu, henkilötietojen käsittelijä ei saa luovuttaa henkilötietoja tai muita henkilötietojen käsittelyä koskevia tietoja ilman rekisterinpitäjän nimenomaista suostumusta. Henkilötietojen käsittelijä ei saa edustaa rekisterinpitäjää eikä toimia rekisterinpitäjän puolesta suhteessa viranomaisiin tai kolmansiin osapuoliin.

6.6 Henkilötietojen käsittelijän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi luvattomalta pääsylvä, vahingossa tapahtuvalta tai laittomalta tuhoamiselta, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelyltä.

6.7 Henkilötietojen käsittelijä on tietoinen ja sitoutuu Palveluntarjoajana noudattamaan niitä velvoitteita, jotka johtuvat henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä säädöksistä, joista keskeisimpiä ovat tietosuojalaki (5.12.2018/1050, muutoksineen) ja Euroopan unionin yleinen tietosuojasetus (asetus (EU) 2016/679).

## 7. Asiakastiedot

- 7.1 Tilaaja omistaa kaikki oikeudet tilaajan tietoihin, eikä Palveluntarjoajalla ole mitään oikeuksia asiakastietoihin tai niiden osiin, ellei näissä Ehdoissa toisin määrätä. Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää Tilaajan tietoja Sopimuskauden aikana Palvelujen toimittamiseen asiakkaalle.
- 7.2 Tilaaja antaa Palveluntarjoajalle oikeuden käyttää nimeään ja logoaan Palveluntarjoajan verkkosivuilla referenssilistassa. Tilaajalla on myös oikeus pyytää nimensä ja logonsa poistamista Palveluntarjoajan referenssilistasta.

## 8. Tietojen kerääminen

- 8.1 Palveluntarjoaja käyttää automatisoituja sovelluksia ja ohjelmistoja kerätäkseen tietoja Palvelujen käytöstä. Palveluntarjoaja kerää ja käyttää tietoja suojataksaan, ylläpitääkseen ja parantaakseen tuotteitaan ja palvelujaan sekä suorittaakseen erilaisia tilastollisia ja analyttisiä toimenpiteitä. Tällä tavoin kerätyt tiedot ovat täysin anonyymejä.

## 9. Alihankkijat

- 9.1 Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää alihankkijoita Palvelun tarjoamiseen, päivittämiseen sekä ylläpitämiseen ilman Tilaajan erillistä suostumusta. Palveluntarjoaja vastaa alihankkijoidensa suorituksista kuten omistaan.
- 9.2 Henkilötietojen käsittelijä varmistaa, että sen mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat käsittelemään henkilötietoja tietosuojalainsäädännön sekä rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti.
- 9.3 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu tekemään kirjallisen sopimuksen alihankkijoiden kanssa käyttäessään alihankkijoita tämän Sopimuksen mukaiseen henkilötietojen käsittelyyn. Henkilötietojen käsittelijä vastaa käyttämiensä alihankkijoiden velvoitteiden täyttämisestä suhteessa rekisterinpitäjään.

- 9.4 Mikäli Serviceform Oy ei ole Palveluntarjoaja, se toimii Palveluntarjoajan alihankkijana Palvelun tarjoamisen ja henkilötietojen käsittelyn osalta. Henkilötietojen käsittelijällä on velvollisuus tiedottaa rekisterinpitäjää ennalta kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista.

## 10. Tietoturva

- 10.1 Mikäli näissä Ehdoissa ei toisin mainita, Palveluntarjoaja ei myy, vuokraa tai muutoin aseta kerättyjä tietoja kolmansien osapuolien saataville. Palveluntarjoaja voi kuitenkin luovuttaa tietoja seuraavissa tapauksissa: (i) lain, asetusten tai viranomaisten määräysten noudattamiseksi tai lainvoimaiseen päätökseen perustuvaan pyyntöön vastaamiseksi; (ii) tietoturvaohjeiden tai petosten tutkimiseksi tai torjumiseksi; (iii) Palveluntarjoajan yritysjärjestelyn, sulautumisen, myynnin tai oston yhteydessä, jolloin henkilötietoja voidaan luovuttaa yritysjärjestelyn tai sulautumisen osapuolille tai ostajille. Näissä tilanteissa Palveluntarjoaja varmistaa, että osapuolet noudattavat tässä esitettyjä ohjeita, ja ilmoittaa osapuolille, jos tietoja on luovutettu.

## 11. Immateriaalioikeudet

- 11.1 Palveluntarjoaja on Palveluihin liittyvien immateriaalioikeuksien yksinomainen omistaja. Palveluntarjoaja ei siirrä tällä Sopimuksella mitään sen omistamia immateriaalioikeuksia Tilaajalle. Immateriaalioikeudet tarkoittavat muun muassa tekijänoikeuksia, patentteja, tavaramerkkejä, toiminimiä, mallioikeuksia ja tuotesuunnitelmia, lähdekoodeja, tietokantoja, liiketoimintasuunnitelmia ja tietotaitoa, riippumatta siitä, onko ne rekisteröity vai ei. Kaikkia asiakirjoja, mukaan lukien käyttöoppaat, käyttöohjeet ja muut kirjalliset kuvaukset, riippumatta siitä, ovatko ne sähköisiä vai ei, jotka liittyvät Palvelujen luomiseen ja käyttämistä koskevien kuvausten katsotaan olevan osa Palveluja ja niihin sovelletaan samoja rajoituksia. Kaikki tekijänoikeudet, tavaramerkit, rekisteröidyt tavaramerkit, tuotenimet, toiminimet tai

logot, jotka mainitaan Palveluissa tai Palvelujen yhteydessä, ovat niiden omistajien omaisuutta.

- 11.2 Tilaaja ei saa missään tapauksessa yrittää purkaa, kopioida, muokata, julkaista taikka myydä Palvelun lähdekoodia tai tehdä siihen mitään lisäyksiä.
- 11.3 Palveluntarjoaja ei esitä mitään immateriaalioikeuksiin tai omistusoikeuksiin liittyviä väitteitä liittyen Tilaajan omistamiin ja Palveluun mahdollisesti siirtämiin tietoihin.

## 12. Salassapito

- 12.1 Kumpikaan Osapuoli ei saa luovuttaa kolmansille osapuolille toisen Osapuolen toimintaa koskevia tietoja, joita voidaan pitää liike- tai ammattisalaisuuksina, tai jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä.
- 12.2 Kumpikin Osapuoli vastaa osaltaan siitä, että niiden työntekijät noudattavat tässä mainittuja salassapitovelvoitteita. Kumpikin Osapuoli vastaa osaltaan siitä, että Sopimuksen luottamuksellisuus turvataan tässä salassapitovelvoitteessa määriteltyjen tai muiden toimenpiteiden avulla.
- 12.3 Osapuolten tämän Sopimuksen mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa Sopimuskauden ajan sekä lisäksi viiden (5) vuoden ajan Sopimuksen päättymisen jälkeen.

## 13. Vastuunrajoitus

- 13.1 Palveluntarjoajan tätä Sopimusta koskevan vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on mahdolliset viivästyssakot mukaan lukien yhteensä enintään kaksikymmentä (20) prosenttia Sopimuskauden arvonlisäverottomasta kokonaisveloituksesta.

13.2 Osapuolet eivät vastaa mistään välillisistä tai epäsuorista vahingoista, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, saamatta jäänyt liikevaihto ja -voitto.

13.3 Osapuolet eivät vastaa mistään ylivoimaisen esteen aiheuttamasta suorituksen laiminlyönnistä tai vahingoista. Palveluntarjoajan käyttämän alihankkijan ylivoimainen este katsotaan Palveluntarjoajan ylivoimaiseksi esteeksi.

## 14. Sovellettava laki ja riidanratkaisu

- 14.1 Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia sääntöjä.
- 14.2 Kaikki tästä Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin nopeutettua välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti. Keskuskauppakamarin välityslautakunta voi kuitenkin asianosaisen pyynnöstä päättää, että riita ratkaistaan nopeutetun menettelyn sääntöjen sijasta Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti, jos välityslautakunta katsoo tämän tarkoituksenmukaiseksi ottaen huomioon riidan arvo, jutun vaikeusaste ja muut merkitykselliset seikat.
- (a) Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki, Suomi.
- (b) Välimiesmenettelyn kieli on Suomi.

14.3 Edellä sanotusta huolimatta Palveluntarjoajalla on oikeus saattaa sen riidattomia palkkioita, kustannuksia ja kuluja koskevat vaatimukset Helsingin käräjäoikeuden tai Tilaajan kotipaikan toimivaltaisen tuomioistuimen ratkaistavaksi.