

# WOOLMAN SUCCESS & SUPPORT SUPREME -PALVELUSOPIMUS

## 1 SOPIMUKSEN KOHDE

Sopimuksen kohteena on Woolman Oy:n tuottama tukipalvelu Success & Support Supreme.

## 2 PALVELUSOPIMUKSEN SOVELTAMINEN

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Woolman Oy:n (jäljempänä "Toimittaja") tuottaman Palvelun yrityskäyttäjän (jäljempänä "Asiakas") Shopify- verkkokauppa-alustan tukeen, tekniseen kehitykseen ja konsultointiin. Asiakas vakuuttaa tutustuneensa tähän palvelusopimukseen ja sen liitteisiin (yhdessä jäljempänä "Sopimus") ja sitoutuu noudattamaan niitä.

## 3 PALVELUSOPIMUKSEN VOIMAAN ASTUMINEN JA KESTO

Sopimus astuu voimaan asiakkaan rekisteröityessä Toimittajan asiakkaaksi ja hyväksyessä sähköisesti tämän palvelusopimuksen ehdot. Hyväksynnän jälkeen Asiakkaalle toimitetaan sähköisesti oma kappale Palvelusopimuksesta liitteineen. Palvelusopimus on toistaiseksi voimassaoleva. Palvelu on käytössä heti sopimuksen hyväksymisen jälkeen.

## 4 PALVELUSOPIMUKSEN SISÄLTÖ

Success & Support Supreme -palvelupaketti on tarkoitettu verkkokauppiaille, joilla on jo olemassa Shopify verkkokauppa, joka sisältää teeman ja mahdollisia kolmansien osapuolten lisäsovelluksia. Palvelusopimukseen sisältyvä tuki on arviointia, selvitystä, konsultointia, suunnittelua, korjausta, konfigurointia, ohjelmointia tai muuta kehitystyötä, joka liittyy Shopify verkkokauppa-alustaan. Toimittaja voi tuottaa myös integraatiopalveluita, joista laaditaan erillinen sopimus. Ne eivät sisälly tähän palvelusopimukseen.

### Asiakkaan yhteyshenkilö ja yhteistyöhön liittyvien nimeäminen

- Palvelu on yritysکوhtainen ja perustuu voimassaolevaan palvelusopimukseen. Asiakas nimeää vastuuhenkilön, joka toimii ensisijaisena yhteyshenkilönä Woolmanin kanssa.
- Asiakas nimeää omasta organisaatiostaan tarvittavan määrän muita yhteistyön kannalta tärkeitä henkilöitä. Vastuuhenkilö voi tehdä henkilömuutoksia ilmoittamalla siitä Woolmanille [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io). Epäselvyyksien ehkäisemiseksi palvelupyynnöt otetaan vastaan vain nimetyiltä henkilöiltä.

## Toimittajan tehtävät ja sitoumukset palvelusopimuksessa

- Toimittaja nimeää Asiakkaalle yhteyshenkilön
- Yhteistyö käynnistetään aloituspalaverissa (30 min.), joka toteutetaan lähtökohtaisesti puhelin, tai videopalaverina. Tilaisuudessa käydään läpi Asiakkaan odotukset ja Toimittajan palvelukäytännöt. Asiakas varaa organisaatiolleen parhaiten sopivan ajankohdan Toimittajan toimittaman palvelukalenterin kautta.
- Tukipalvelu palvelee sähköpostitse osoitteessa: [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io). Palvelulupauksemme tukipyynnöiden käsittelylle on 4 h (arkisin palveluaikoina klo 8-16).
- Tukipalvelu käsittelee Asiakkaan tukipyynnön. Käsittely sisältää pyynnön lukemisen, arvioinnin ja vastauksen asiakkaalle. Tukipyynnön käsittely on veloituseton ja arviointi pohjautuu Toimittajan asiantuntemukseen ja kokemukseen.
- Tukipalvelun pyynnöt luokitellaan kahteen kategoriaan: palvelupyynnö ja vikatilanne.
- Palvelupyynnö liittyy tukipalvelun kohteena olevaan järjestelmään kuten verkkokauppa, sen ominaisuuksien käyttöön, konfigurointiin tai muuhun vastaavaan (pois lukien vikatilanne). Kun palvelupyynnö vastaanotetaan, se arvioidaan lähtökohtaisesti kahden kokoluokan kautta;  
1. Pienet palvelupyynnöt (n. 2-4h). Mikäli yhteydenotto liittyy Shopify-ratkaisussa tapahtuvaan muutokseen tai selvitykseen, arvioimme tehtävän työmäärän ja mikäli se on alle 2 tuntia, vahvistamme pyynnön ja otamme sen tehtäväksi ilman erillistä hyväksyntää. Mikäli työmäärä on 2-4h pyydämme työn hyväksymisestä asiakkaalta vahvistuksen. Työ laskutetaan toteuman mukaan ja työ saattaa vaatia asiakkaan kanssa yhdessä suunnittelua puhelimitse tai muulla etäyhteydellä. 2. Suuret palvelupyynnöt (yli 4h). Yli neljän tunnin tehtävät suunnitellaan ja aikataulutetaan erikseen. Arvioimme ensin suunnitteluun tarvittavan ajan, jonka asiakas hyväksyy ennen kuin aloitamme suunnittelutyön. Suunnittelutyö saattaa vaatia asiakkaan osallistumista joko puhelimitse tai muulla etäyhteydellä. Kun suunnittelutyö on tehty, laadimme kirjallisen ehdotuksen toteutuksesta, resursseista ja aikataulusta. Työ hyväksytetään asiakkaalta ennen toteutusta. Nimeämme tehtävään vastuuhenkilön ja aikataulun viimeistään viikon sisällä yhteydenotosta.
- Vikatilanteet: Vikatilanne on se, että Asiakkaan järjestelmä ei toimi suunnitellusti. Asiakkaan lähettämä kuvaus vikatilanteesta luetaan, todennetaan ja analysoidaan vikatilanteen aiheuttaman kriittisyyden mukaan. Vikatilanteiden kriittisyysasteen luokat priorisoidaan seuraavasti: 1. high: myynti/osto estyy kokonaisuudessaan, 2. medium: myynti/osto hankaloituu tai yksittäisen asiakkaaisen tilaus tai tilauksen käsittely keskeytyy, 3. low: kosmeettinen häiriö tai ongelma yksittäisten tuotteiden tai hintojen kanssa. Kriittisyystila viestitään asiakkaalle neljän (4) tunnin sisällä palveluaikoina. Shopifyn tai muiden kolmannen osapuolen teemojen tai lisäsovellusten viat ohjataan Toimittajan toimesta ensisijaisesti oikeaan prosessiin kolmannelle osapuolelle. Tukipalvelu voi toimivaltansa puitteissa toteuttaa vian korjauksen, asiakkaan erillisestä pyynnöstä. Laskutamme vian selvitystyöstä toteuman mukaisesti, ellei vika ei ole takuunalaista työtä.
- Toimittajalla on myös maksullinen puhelinpalvelu, joka palvelee arkisin klo 9 - 15
- Palvelusopimusasiakkailla on oikeus varata Toimittajan kehitysresursseja etukäteen. Mikäli Asiakas varaa resursseja kolmen kuukauden aikajaksolle etukäteen vähintään 30 tuntia, saa Asiakas etukäteisvarauksesta määrälennuksen -15%. Alennus huomioidaan kuukausittaisessa laskutuksessa.
- Ennakkoon varattu alennukseen oikeuttava resurssivaraus on sitova ja se laskutetaan etukäteen, ellei sitä ole erikseen toisin sovittu.

- Käytössänne ovat Woolmanin yhteyshenkilö, asiantuntijat, kehittäjät, growth-hackerit ja integraatioammattilaiset tilanteen ja tarpeen mukaan, palvelusopimuksen tuntihintapohjaisesti. Matkakulut laskutetaan Sopimusehtojen mukaisesti. Mikäli yhteisideoinnista syntyy projekti, laadimme siitä erillisen suunnitelman aikatauluineen ja hintaehdotuksineen.
- Kuukausittainen sähköpostiuutiskirje verkkokaupan kehittämistyötä helpottavista, liiketoimintaa parantavista ja muista inspiroivista ilmiöistä verkkokaupan kehittämiseen liittyen.
- Kvartaaleittain järjestettävä kysely-webinaari palvelusopimusasiakkaille mieltä askarruttavista teemoista verkkokaupan kehitykseen liittyen. Asiakkaiden on mahdollista lähettää kysymyksiä ennakoon, ja webinaarissa vastaamme niihin.
- Toimittajan palvelusopimuksen puitteissa tekemällä työllä on takuu, joka on voimassa aina palvelusopimuksen voimassaollessa. Virhe tarkoittaa tilannetta, jossa se aiheuttaa toiminnan keskeytyksen tai häiriön. Puuttuva toiminnallisuus ei ole virhe. Toiminnallisuuden yhteensopivuus esimerkiksi uuden sovelluksen kanssa, joka on asennettu Woolmanin tekemän työn jälkeen ei myöskään ole virhe. Takuu ei koske kolmannen osapuolen tai asiakkaan tekemää työtä, ohjelmistoa tai palvelua, eikä niistä johtuvia vikatilanteita.
- Tukipalvelujen toteutuksessa toimittajan lupaus on laskuttaa asiakasta vain tehdystä työstä ja todellisen työmäärän mukaan.

## 5 HINTA

Palvelulla on kaksi hintaa, riippuen Asiakkaan valitsemasta laskutusjaksosta. Vaihtoehdot ovat kahdentoista (12) kuukauden laskutusjakso 299€/kk, tai kolmen (3) kuukauden laskutusjakso 344€/kk. Valitun laskutusjakson summa laskutetaan Asiakkaalta yhdessä erässä aina uuden laskutusjakson alkaessa. Palvelun laskutus alkaa sopimuksen hyväksymisestä. Asiakkaan sopimushinta tukipalvelupyynnöiden toteutukselle on 130€/h. Arvonlisävero ei sisälly ilmoitettuihin hintoihin. Mikäli Asiakas haluaa vaihtaa palvelupaketin toiseen, tulee Asiakkaan olla yhteydessä asiakaspalveluun osoitteessa [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io). Mikäli palvelua vaihdetaan kuukausihinnaltaan matalampaan, noudatetaan muutoksessa sopimuksessa määritettyä irtisanomisaikaa. Toimittaja ei palauta maksuja tai anna hyvityksiä mahdollisesta Palvelun käyttämättä jättämisestä.

## 6 REFERENSSIOIKEUS

Asiakas hyväksyy sen, että Palvelusopimuksen solmiminen oikeuttaa Toimittajan käyttämään Asiakasta ja yhteistyötä referenssinä.

## 7 PALVELUSOPIMUKSEN IRTISANOMINEN

Toistaiseksi voimassa olevan Palvelusopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kalenterikuukausi. Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden lopusta lukien, jonka aikana irtisanominen on suoritettu. Palvelu on normaalisti Asiakkaan käytössä irtisanomisajan. Irtisanomisajalta veloitetaan normaali kuukausiveloitus. Asiakkaan tulee tehdä Palvelusopimuksen irtisanominen kirjallisesti osoitteeseen [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io).

## LIITTEET

Selvyyden vuoksi kirjataan, että sopijaosapuolet ovat kumpikin sopimusta solmittaessa itsenäisessä sopimussuhteessa Shopify -verkkokauppa-alustan omistajan (Shopify Inc.) kanssa. Shopify -verkkokauppa-alustaan liittyvät sopimukset, velvoitteet ja ehdot muodostavat välillisesti osan tätä palvelusopimusta, ja osapuolet tunnistavat olevansa liitoksissa toisiinsa Shopify -sopimusehtojen mukaisesti. Alla listatut ovat merkittävimmät yhteistyöhön liittyvät sopimukset, mutta eivät välttämättä rajoitu vain näihin. Sivulta <https://www.shopify.com/legal> löytyy kulloinkin voimassaoleva Shopify -sopimuskehys.

*Shopify's Privacy Policy*

*Shopify's Acceptable Use policy*

*Shopify Partner Program Agreement*

*Shopify API License and Terms of use*

*Shopify App Store Terms and Conditions*

*Shopify Terms of Service*

*App requirements checklist for submission to the Shopify App Store*

# LIITE 1 - WOOLMAN OY:N SOPIMUSEHDOT

## 1 MÄÄRITELMÄT

1.1. Palvelu tarkoittaa sopimuskohteena olevaa asennus-, ylläpito-, tuki-, konsultointi-, asiantuntija-, koulutus- tai ohjelmistopalvelua tai muuta sopimuksen kohteena olevaa palvelua.

1.2 Toimituksen kohde tarkoittaa sopimuksen kohteena olevia tuotteita ja palveluja.

1.3. Tuote tarkoittaa sopimuksen kohteena olevaa laitetta, välinettä, ohjelmistoa, tietojärjestelmää tai muuta vastaavaa sopimuksen kohteena olevaa tuotetta sekä siihen liittyvää käyttöohjetta tai muuta dokumentaatiota.

1.4 Sopimus tai Palvelusopimus tarkoittaa varsinaista Sopimusta, johon nämä sopimusehdot on liitetty.

## 2 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

2.1. Toimittaja vastaa siitä, että Palvelu tehdään sopimuksen mukaisesti, huolellisesti sekä tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla.

## 3 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

3.1. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.

3.2. Asiakkaan on sovitun mukaisesti annettava toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot asiantuntijapalvelun tekemistä varten. Asiakas vastaa toimittajalle antamistaan tiedoista ja ohjeista.

## 4 HINNAT

4.1. Hinnat on esitetty euroissa ja laskutusvaluutta on euro.

4.2. Ellei jollekin tuotteelle tai palvelulle ole sovittu sopimuksessa tai muutoin hintaa, noudatetaan kyseisen tuotteen tai palvelun osalta tilaushetkellä voimassa olevaa toimittajan hinnaston mukaista hintaa.

4.3. Jos tuotteen tai palvelun hinta on kokonaan tai osaksi sidottu johonkin hinnanmuutosperusteeseen, hintaa tarkistetaan muutoksia vastaavasti, jos muutos on vähintään 2 prosenttia. Hinnanmuutosperusteen osalta noudatetaan sopimuksen allekirjoituspäivän mukaista peruslukuun tai arvoa. Valuuttakurssiin sidottujen hintojen osalta hinta määräytyy toimituspäivän mukaisen Euroopan keskuspankin keskipurssin mukaan lukuun ottamatta jaksoissa laskutettavia tuotteita tai palveluja, joiden osalta hinta määräytyy laskutuspäivän mukaisen Euroopan keskuspankin keskipurssin mukaan.

4.4. Toimittajalla on oikeus muuttaa tuotteen tai palvelun toistuvaismaksua ilmoittamalla muutoksesta ja muutoksen perusteista asiakkaalle kirjallisesti vähintään 60 päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus kyseisen tuotteen tai palvelun osalta päättymään hinnanmuutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa kyseinen sopimus samanaikaisesti myös sellaisten muiden tuotteiden ja palvelujen osalta, joita asiakas ei voi edellä mainitun irtisanomisen johdosta olennaisilta osin enää käyttää hyödykseen. Hinnanmuutoksella ei ole vaikutusta ennen sen voimaantuloa alkaneiden laskutusjaksojen maksuihin.

4.5. Hintoihin sisältyvät sopimuksen allekirjoituspäivänä voimassa olevat viranomaisten määräämät julkiset maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa. Arvonlisävero lisätään hintoihin kulloinkin voimassaolevien säännösten mukaisesti. Jos viranomaisten määräämien julkisten maksujen suuruus tai kantoperuste muuttuu säädösmuutoksen tai verotuskäytännön muuttumisen takia, hinnat muuttuvat vastaavasti.

4.6. Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen tavanomaiset ja kohtuulliset matka- ja majoituskulut ja päivärahakorvaukset. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa erikseen palvelun edellyttämän yli 60 kilometrin pituisen edestakaisen matkan matka-ajasta puolet sovittuun tuntihinnasta. Jos edestakainen matka on enintään 60 kilometriä, matka-aikaa ei veloiteta. Muista matkajärjestelyistä sovitaan erikseen.

4.7. Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen toimituksen kohteeseen kuulumaton työ sovittujen veloitusperusteiden mukaisesti. Toimittajalla on oikeus veloittaa tällaisesta työstä myös sovittujen veloitusperusteiden mukaiset lisät, jos asiakas kirjallisesti tilaa työtä tehtäväksi toimittajan tavanomaisen työajan ulkopuolella.

4.8. Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen asiakkaan antamista vääristä tiedoista tai muusta vastaavasta asiakkaasta johtuvasta syystä aiheutuvat lisäkustannukset sovittujen veloitusperusteiden mukaisesti.

## 5 MAKSUEHDOT

5.1. Sopijapuolet sopivat kirjallisesti maksueristä ja -ehdoista. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole maksueristä ja -ehdoista kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 4.2 – 4.4 mukaisia ehtoja.

5.2. Toimittajalla on oikeus laskuttaa tuotteet toimituksen tapahduttua ja palvelut niiden tekemisen jälkeen. Toimittajalla on kuitenkin oikeus laskuttaa toistuvaismaksut tai muut jaksoissa laskutettavat maksut kirjallisesti sovituin laskutusjaksoin etukäteen tai, ellei laskutusjaksoista ole kirjallisesti sovittu, kuukausittain etukäteen. Jos sopijapuolet ovat sopineet toimituksen tai sen osan hyväksymismenettelystä, toimittaja kuitenkin laskuttaa aikaveloitteiset maksut kuukausittain jälkikäteen ja muut toimitukseen perustuvat maksut kyseisen toimituksen tai sen osan hyväksymisen jälkeen.

5.3. Maksuehto on 10 päivää netto toimituspäivästä tai laskun päivämäärästä sen mukaan, kumpi näistä on myöhäisempi.

5.4. Viivästyskorko on korkolain mukainen ja Toimittajalla on oikeus tarvittaessa edetä perintätoimiin.

## 6 TAKUU

6.1. Toimittaja sitoutuu korjaamaan veloituksetta asiakkaan toimittajalle takuuajana kirjallisesti ilmoittamat virheet ilman aiheutonta viivytystä. Korjaaminen voi tapahtua myös kiertämällä virhe tai toimittamalla asiakkaalle kirjalliset ohjeet, joilla virhe kierretään, jos tämä voi tapahtua ilman lisäkustannuksia ja olennaista haittaa asiakkaalle. Takuuajana on 6 kuukautta tietojärjestelmän kohdan 10 mukaisesti hyväksymisestä.

6.2. Toimittaja tekee takuukorjaukset toimipisteestään käsin.

6.3. Takuu ei kata sellaisen virheen korjaamista, joka on aiheutunut (a) sopimuksen tai toimittajan antamien kirjallisten ohjeiden vastaisesta käytöstä, (b) muun kuin toimittajan tuotteesta tai (c) asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemästä muutoksesta tai korjauksesta.

6.4. Jos todetaan, ettei asiakkaan ilmoittaman virheen korjaaminen kuulu takuun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa virheen etsimisestä ja paikallistamisesta sovittujen veloituserusteiden mukaisesti.

6.5. Takuu lakkaa, jos asiakas tekee tai teettää kolmannella osapuolella muutoksia, joita toimittaja ei ole kirjallisesti hyväksynyt.

## 7 ALIHANKINNAT

7.1. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sopijapuolella on oikeus teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Sopijapuolen tulee antaa toisen sopijapuolen pyynnöstä tarpeellisia tietoja toimituksen kohteeseen liittyviä tehtäviä suorittavista alihankkijoistaan.

## 8 TIETOTURVA JA VARMUUSKOPIOINTI

8.1 Sopijapuolen ja sen alihankkijoiden on huolehdittava tietoturvallisuudesta ja varmuuskopioinnista noudattamalla sopijapuolten kirjallisesti sopimia järjestelyjä ja kyseistä sopijapuolta velvoittavaa lainsäädäntöä. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole tietoturvallisuudesta ja varmuuskopioinnista kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 8.2 – 8.4 mukaisia ehtoja.

8.2 Sopijapuolen on huolehdittava, että sen vastuulla sopimuksen mukaan oleva osa toimituksen kohteesta ja sopijapuolen omasta ympäristöstä, kuten sopijapuolen vastuulla olevat laitteet, viestintäverkko, palvelutuotannon tilat ja toimitilat, on sopijapuolen noudattamien ja asianmukaisten tietoturvakäytäntöjen mukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedon varmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan. Kumpikaan sopijapuoli ei vastaa yleisen viestintäverkon tietoturvasta tai siellä mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä.

8.3. Sopijapuolella on velvollisuus ilmoittaa toiselle sopijapuolelle ilman aiheutonta viivytystä havaitsemistaan toimituksen kohdetta tai sen käyttöä vaarantavista merkittävistä tietoturvariskeistä, tietoturvaloukkauksista tai niiden epäilyistä. Sopijapuolen tulee osaltaan ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutuksen poistamiseksi tai pienentämiseksi. Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa tietoturvaloukkausten tutkintaan.

8.4. Sopijapuoli vastaa omia tietojaan ja tiedostojaan koskevien varmuuskopioiden ottamisesta sekä niiden toimivuuden tarkastamisesta.

## **9 ASIANTUNTIJAPALVELUN OHJAUS JA PÄÄTÖKSENTEKO**

9.1. Mikäli asiantuntijatyön suorittaminen tapahtuu projektissa ja yhdessä on sovittu, sopimuksen toteuttamista ja sopijapuolten välistä yhteistyötä varten perustetaan ohjausryhmä, johon kumpikin sopijapuoli nimeää edustajansa. Ohjausryhmä valvoo sopijapuolten yhteistyöorganisaationa projektin toteuttamista. Ohjausryhmä kokoontuu sopijapuolen pyytäessä tarpeen mukaan.

## **10 ASIANTUNTIJAPALVELU JA TULOSTEN HYVÄKSYMINEEN**

10.1. Sopijapuolet määrittelevät asiantuntijapalveluihin kuuluvat tehtävät ja niiden aikataulun kirjallisesti. Se, mitä ei ole sovittu kirjallisesti, ei sisälly sopimukseen.

10.2. Asiantuntijapalvelu tehdään toimittajan työmenetelmien mukaisesti.

10.3. Sopijapuolet varaavat tarpeelliset työtilat ja -välineet asiantuntijapalvelun tekemistä varten. Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa asiantuntijapalvelun toteuttamiseen sellaisten tekijöiden osalta, jotka ovat sopijapuolen määrättävissä tai hallinnassa.

10.4. Sopijapuoli vastaa siitä, että se tekee asiantuntijapalvelun tekemiseksi tarvittavat päätöksensä viivytyksettä.

10.5. Toimittajan on annettava asiakkaalle tietoja asiantuntijapalvelun edistymisestä sovitulla tavalla.

10.6. Asiantuntijapalvelu katsotaan hyväksytyksi, (a) kun asiakas ilmoittaa toimittajalle hyväksynnästä; (b) kun toimittaja on osoittanut korjanneensa asiakkaan kirjallisesti ilmoittamat hyväksymisen estävät virheet; (c) jos asiakas ei tee kohdan kirjallista huomautusta hyväksymisen estävästä virheestä tai (d) jos asiakas ottaa asiantuntijapalvelun tulokset tuotantokäyttöön.

10.7. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakkaan on ilmoitettava hyväksymisensä tai huomautuksensa toimittajan asiantuntijapalvelun edistymisestä antamaan ilmoitukseen toimittajan asiakkaalle luovuttamiin asiantuntijapalvelun tuloksiin ilman aiheutonta viivytystä. Ellei asiakas tee kirjallista huomautusta 7 päivän kuluessa ilmoituksen tai vastaanottamisesta, työ katsotaan hyväksytyksi.

10.8. Toimittajan vastuu asiantuntijapalvelun virheistä rajoittuu virheen korjaamiseen tai asiantuntijapalvelun uudelleen tekemiseen omalla kustannuksellaan ja edellyttää, että asiakas ilmoittaa toimittajalle virheestä kirjallisesti kohdan 10.7. mukaisen hyväksymisajan puitteissa.

## **11 OIKEUDET ASIANTUNTIJAPALVELUN TULOSSIIN**

11.1. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, immateriaalioikeudet asiantuntijapalvelun perusteella syntyviin asiakirjoihin ja muihin tuloksiin sekä toimittajan niihin tekemiin muutoksiin kuuluvat toimittajalle sekä asiakkaalle.



11.2. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakkaalla ja asiakkaan kanssa kulloinkin samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvilla yhtiöillä on oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja ja muita tuloksia sisäisessä toiminnassaan. Käyttöoikeuden puitteissa asiakkaalla on vapaa kopiointioikeus sekä oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja ja muita tuloksia pohjana jatkotyölle sekä oikeus tehdä tai teettää niihin muutoinkin muutoksia. Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä eikä muutenkaan luovuttaa asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja tai muita tuloksia kolmannelle osapuolelle muutoin kuin edellä mainittua tarkoitusta varten.

11.3. Sopimuksella ei ole vaikutusta oikeuksiin, jotka liittyvät niihin aineistoihin, jotka sopijapuolet luovuttavat toisilleen asiantuntijapalvelun tekemistä varten.

## **12 TOIMITTAJAN KEHITTÄMÄT LISÄSOVELLUKSET**

12.1. Toimittaja kehittää itse lisäsovelluksia. Kehitysvaiheessa oleva lisäsovellus voi olla Asiakkaan testikäytössä ja sitä voidaan kehittää yhteistyössä, joko maksutta tai maksua vastaan. Maksullisuudesta informoidaan Asiakasta.

12.2. Lisäsovelluksen jakelukanava voi olla Toimittajalla tai kolmannen osapuolen sovelluskaupassa, mutta ei välttämättä rajoitu pelkästään näihin. Sikäli kun lisäsovellus on kolmannen osapuolen sovelluskaupassa, ehdot, palvelukuvaus ja hinnasto ovat nähtävillä sovelluskaupassa.

12.3. Mikäli Sopimuksessa on erikseen sovittu lisäsovelluksista, noudatetaan ensisijaisesti erikseen sovittua.

12.4. Toimittaja omistaa kaikki tekijänoikeudet lisäsovellukseen.

## **13 SALASSAPITO**

13.1. Sopijapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisina toiselta sopijapuolelta saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamukselliseksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa tai tietoa, (a) joka on yleisesti saatavilla taikka muuten julkista, (b) jonka vastaanottava sopijapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta, (c) joka oli vastaanottavan sopijapuolen hallussa ilman niitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen niiden saamista toiselta sopijapuolelta, (d) jonka vastaanottava sopijapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta sopijapuolelta saamaansa aineistoa tai tietoa taikka (e) jonka vastaanottava sopijapuoli on velvollinen luovuttamaan lain tai viranomais määräyksen perusteella.

13.2. Sopijapuolen on välittömästi lopetettava toiselta sopijapuolelta saamansa luottamuksellisen aineiston ja tietojen käyttäminen sekä pyynnöstä palautettava tai hävitettävä kyseinen aineisto luotettavalla tavalla kaikkine kopioineen, kun sopimus päättyy tai kun sopijapuoli ei enää tarvitse kyseistä aineistoa tai kyseisiä tietoja sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Sopijapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lain tai viranomais määräyksen edellyttämä aineisto.

13.3. Sopijapuolella on oikeus käyttää toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta. Tähän kohtaan 11 liittyvät oikeudet ja velvollisuudet jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

13.4. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, nämä oikeudet ja velvollisuudet päättyvät 5 vuoden kuluttua sopimuksen päättymisestä.

## 14 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

### 14.1 Roolit ja tietojen käsittely

14.1.1. Toimittaja toimii yhteistyössä EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016, GDPR) mukaisena rekisterinkäsittelijänä ja Asiakas on varsinaisena rekisterinpitäjänä.

14.1.2. Mahdollinen henkilötietojen käsittelyn tapahtuu Asiakkaan toimeksiannosta ja Asiakkaan lukuun. Toimittajan tulee tehdä asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet torjuakseen ja ehkäistäkseen henkilötietojen luvattoman ja laittoman käsittelyn sekä torjuakseen henkilötietojen tahattoman katoamisen, muutoksen, tuhoutumisen tai vahingoittumisen.

14.1.3. Toimittajan tulee varmistaa, että henkilötietoja käsittelevät henkilöt ovat sitoutuneet salassapitovelvollisuuteen tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus ja että henkilötietoja käsitellään ainoastaan työtehtävien yhteydessä sovitussa käyttötarkoituksessa.

14.1.4. Asiakkaalla on oikeus antaa toimittajalle sitovia kirjallisia ohjeita henkilötietojen käsittelystä, ja toimittaja sitoutuu noudattamaan niitä. Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle välittömästi, jos toimittaja katsoo, että asiakkaan ohjeistus rikkoo tietosuojalainsäädäntöä.

14.1.5. Asiakkaan on rekisterinpitäjänä tehtävä tarvittavat toimenpiteet varmistaa, että toimittajalle siirrettävien henkilötietojen käsittely on asiakkaan osalta tietosuojalainsäädännön mukaista.

14.1.6. Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle ilman aiheetonta viivästystä kirjallisesti kaikista henkilötietoihin kohdistuneista tietoturvaloukkauksista ja muista tapahtumista, joiden perusteella asiakkaan lukuun käsiteltyjen henkilötietojen tietoturvaluus on vaarantunut, tai kun toimittajalla on syytä uskoa, että tietoturva on voinut vaarantua. Asiakkaan pyynnöstä toimittajan tulee tarjota asiakkaalle kaikki asiaankuuluva tietoturvaloukkaukseen liittyvä tieto. Toimittajan tulee myös ilmoittaa asiakkaalle tietoturvaloukkauksen johdosta tehdyt toimenpiteet.

14.1.7. Toimittajan tulee viipymättä asiakkaan pyynnöstä tarjota asiakkaalle kaikki sellaiset tiedot, jotka asiakas saattaa tarvita täyttääkseen rekisteröityjen oikeudet, sisältäen pääsyoikeudet, tai noudattaakseen tietosuojaviranomaisten vaatimuksia tai ohjeistusta. Toimittaja ilmoittaa viipymättä asiakkaalle kaikista rekisteröityjen, tietosuojavaltuutetun tai muun viranomaisen vaatimuksista ja tiedusteluista. Toimittajalla on oikeus veloittaa näistä tehtävistä sopijapuolten sopimuksen mukaisesti, tai jos hintaa ei ole sovittu, toimittajan yleisen hinnaston mukaisesti.

### 14.2. Auditoinnit

14.2.1. Asiakkaalla tai tämän valtuuttamalla audittoijalla on oikeus tarkastaa henkilötietojen käsittelyä koskevien toimittajan velvollisuuksien noudattamisen arvioidakseen toimittajan ja sen alihankkijoiden näiden erityisehtojen velvoitteiden sekä sopimuksen muiden henkilötietojen käsittelyä koskevien velvoitteiden noudattamista.

14.2.2. Kumpikin sopijapuoli vastaa omalta osaltaan tarkastuksista aiheutuvista kustannuksista.

### **14.3. Henkilötietojen sijainti**

14.3.1. Toimittajalla on oikeus palvelun toteuttamista varten siirtää henkilötietoja vapaasti Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen sisällä. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittajalla on myös oikeus siirtää henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus, milloin tahansa saada toimittajalta tiedot henkilötietojen käsittelyn sijainnista.

14.3.2. Jos henkilötietoja käsitellään Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolella, kumpikin sopijapuoli varmistaa osaltaan tietosuojalainsäädännön noudattamisen henkilötietojen käsittelyn osalta.

### **14.4. Kolmansien osapuolien käyttäminen tietojen käsittelyssä**

14.4.1. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittajalla on oikeus käyttää toista tietojen käsittelijää alihankkijanaan henkilötietojen käsittelyssä. Toimittaja tiedottaa asiakkaan kirjallisen pyynnön perusteella asiakkaalle kirjallisesti käyttämänsä alihankkijat.

### **14.5. Henkilötietojen poistaminen ja palauttaminen**

14.5.1. Sopimuksen voimassaoloaikana toimittaja ei saa poistaa asiakkaan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman asiakkaan nimenomaista pyyntöä.

14.5.2. Sopimuksen päättyessä toimittaja asiakkaan valinnan mukaan joko poistaa kaikki asiakkaan puolesta käsitellyt henkilötiedot tai palauttaa ne asiakkaalle, sekä poistaa kaikki kopiot niistä, ellei lainsäädännössä edellytetä toimittajaa säilyttämään henkilötiedot. Jos asiakas ei pyydä asiakkaan puolesta käsiteltyjen henkilötietojen poistamista tai palauttamista, toimittaja säilyttää asiakkaan puolesta käsitellyt henkilötiedot kuusi (6) kuukautta sopimuksen päättymisestä, minkä jälkeen toimittajan tulee poistaa kaikki kopiot niistä, ellei lainsäädännössä edellytetä toimittajaa säilyttämään henkilötiedot.

## **15 VIIVÄSTYS, SOPIMUKSEN PURKAMINEN JA IRTISANOMINEN**

15.1. Jos sopijapuoli havaitsee, että viivästys tapahtuu tai on todennäköinen, sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava viivästyksestä ja sen vaikutuksista toimitusaikatauluun kirjallisesti toiselle sopijapuolelle.

15.2. Jos on käynyt selväksi, että sopimuksen täyttäminen viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi yli 60 päivää, sillä sopijapuolella, jota ei ole kohdannut ylivoimainen este, on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain ilman, että kummallakaan sopijapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta.

15.3. Jos toimitus on toisesta sopijapuolesta johtuvasta syystä viivästynyt eikä tapahdu sopijapuolen kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään 30 päivän lisäajan kuluessa, sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus niiden tuotteiden ja palvelujen osalta, joiden toimitus on viivästynyt, edellyttäen, että viivästyksellä on sopijapuolelle olennainen merkitys ja toinen sopijapuoli käsitti tämän tai toisen sopijapuolen olisi pitänyt se käsittää.

15.4. Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain myös silloin, jos toinen sopijapuoli muutoin olennaisesti rikkoo sopimusta ja sopimusrikkomuksella on sopijapuolelle olennainen merkitys. Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, sopimuksen purkamisen edellyttää kuitenkin, ettei toinen sopijapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan sopijapuolen kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään 30 päivän määräajan puitteissa.

15.5. Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain myös silloin, jos asiakas ei suorita erääntynyttä ja perusteeltaan oikeaa maksua 30 päivän kuluessa maksun erääntymistä koskevasta kirjallisesta huomautuksesta eikä asiakas ole asettanut toimittajalle hyväksyttävää vakuutta sopimukseen perustuvien maksujen suorittamisesta.

15.6. Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain ennen kuin sopimuksen täyttämisen aika on käsillä, jos on käynyt selväksi, että toinen sopijapuoli syöllistyy sopimuksen purkamiseen oikeuttavaan sopimusrikkomukseen. Sopimuksen purkamisen jää kuitenkin vaille vaikutusta, jos toinen sopijapuoli viipymättä purkuilmoituksen saatuaan joko asettaa hyväksyttävän vakuuden sopimuksen täyttämistä tai esittää muun luotettavan selvityksen sopimuksen täyttämistä.

15.7. Jos asiakas purkaa sopimuksen jonkin tuotteen tai palvelun osalta, asiakkaalla on oikeus purkaa sopijapuolten väliset sopimukset samanaikaisesti myös sellaisten muiden samaa toimituskokonaisuutta koskevien tuotteiden ja palvelujen osalta, joita asiakas ei voi edellä mainitun purkamisen johdosta olennaisilta osin enää käyttää hyödykseen.

15.8. Sopijapuolen on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta kirjallisesti toiselle sopijapuolelle, jotta purku olisi pätevä.

15.9. Jos sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus, sopijapuolella on myös oikeus pidättyä suorituksestaan ilmoittamalla tästä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle. Sopijapuolen oikeus pidättyä suorituksestaan päättyy, jos toinen sopijapuoli viipymättä pidättymistä koskevan ilmoituksen saatuaan joko asettaa hyväksyttävän vakuuden sopimuksen täyttämistä tai esittää muun luotettavan selvityksen sopimuksen täyttämistä.

15.10. Määräajaksi sovittu asiantuntijapalvelua koskeva sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen ja määrätyn asiantuntijapalvelun tekemistä koskeva sopimus siihen kuuluneiden tehtävien tultua tehdyiksi. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva asiantuntijapalvelua koskeva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

15.11. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva asiantuntijapalvelua koskeva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

15.12. Sikäli kun varsinaisessa Sopimuksessa, johon nämä sopimusehdot on liitetty, on määritelty irtisanomisaika ja -ehdot, noudatetaan ensisijaisesti Sopimuksessa sovittua.

## 16 YLIVOIMAINEN ESTE

16.1. Sopijapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli 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, tuonti- tai vientikieltoa, lakkoa, työsulkuja, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, ellei toisin näytetä, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

16.2. Sopijapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös sopijapuolen ylivoimaiseksi esteeksi, jos alihankinnan kohteena olevaa suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista viivästystä tehdä tai hankkia muualta.

16.3. Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä sekä esteen lakkaamisesta kirjallisesti toiselle sopijapuolelle.

## 17 KORVAUSVELVOLLISUUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

17.1. Sopijapuolet sopivat kirjallisesti korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 17.2.-17.5. mukaisia ehtoja.

17.2. Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään 20 prosenttia toimituksen kohteen arvonlisäverottomasta kokonaishinnasta. Jos toimituksen kohteena on yksinomaan määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva toistuvaismaksuina laskutettava tuote tai palvelu, vahingonkorvausvelvollisuus on kuitenkin mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään kyseisen tuotteen tai palvelun laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna 6:lla. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen.

17.3. Sopijapuoli ei vastaa välillisestä vahingosta. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä.

17.4. Sopijapuoli ei vastaa toisen sopijapuolen tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

17.5. Vastuunrajoitukset eivät koske vahinkoa, joka on aiheutettu (a) toimituksen kohteen lain tai sopimuksen vastaisella luovutuksella, kopioinnilla tai käytöllä, (b) tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

## 18 EHTOJEN PÄTEVYYS

Jos jokin näihin ehtoihin sisältyvistä seikoista todetaan lainvoimaisella päätöksellä pätemättömäksi, ei sillä ole vaikutusta näihin ehtoihin kokonaisuudessaan. Pätemättömäksi todettu ehto korvataan ehtojen tarkoitusta lähinnä olevalla asianmukaisella ehdolla Toimittajan toimesta.

## 19 REKRYTOINTIRAJOITUS

19.1. Sopijapuoli ei saa ottaa palvelukseensa toisen sopijapuolen palveluksessa olevaa tai ollutta henkilöä, joka tekee tai on tehnyt Sopimukseen tai Palveluun liittyviä keskeisiä tehtäviä, eikä tehdä muutakaan sopimusta tai muutoin sopia sellaisesta järjestelystä, jonka tarkoituksena on kyseisen henkilön työpanoksen hankkiminen, ennen kuin 6 kuukautta on kulunut kyseisen asiantuntijapalvelun tai työsuhteen päättymisestä sen mukaan kumpi niistä päättyy aikaisemmin.

19.2. Jos sopijapuoli rikkoo kohdan 12.6.1 rekrytointirajoitusta, sopijapuoli on velvollinen maksamaan sopimussakkona toiselle sopijapuolelle kyseisen henkilön 6 kuukauden ennakonpidätyksenalaista bruttopalkkaa vastaavan määrän.

19.3. Rekrytointirajoitusta ei kuitenkaan sovelleta, jos kyseisen henkilön työsuhde on päättynyt työnantajasta johtuvasta syystä tai jos henkilön palkkaaminen tapahtuu henkilön omasta aloitteesta vastaamalla julkiseen työpaikkailmoitukseen.

## 20 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN JA MUUTTAMINEN

20.1. Sopijapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta osaksikaan ilman toisen sopijapuolen kirjallista suostumusta. Suostumusta ei kuitenkaan saa evätä ilman perusteltua syytä, jos siirron saaja sitoutuu kirjallisesti noudattamaan sopimuksen ehtoja ja siirto tapahtuu sopijapuolen kanssa samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvalla taholle tai liiketoimintasiirron yhteydessä.

20.2. Toimittajalla on kuitenkin oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

20.3. Muutokset tai lisäykset sopimukseen on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.

## 21 SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISEMINEN

21.1. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

21.2. Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti. Riidan ratkaisee yksi välimies.