

# **Consignor Terms of Use & Data Processing Agreement**

Versio 2.2

Voimassa 29.05.2018 alkaen

## **KÄYTTÖEHDOT – CONSIGNOR-ALUSTA**

Nämä käyttöehdot muodostavat yhdessä tilausvahvistuksen kanssa sopimuksen ("sopimus") tilausvahvistuksessa osoitetun oikeushenkilöasiakkaan ("asiakas") ja tilausvahvistuksessa osoitetun paikallisen Consignor-oikeushenkilön ("toimittaja") välillä. Sopimus koskee asiakkaan pääsyä Consignor-alustalle, alustan käyttöä sekä toimittajan toimittamia oheistuotteita ja lisäpalveluita seuraavassa kuvattavalla tavalla.

**Sopimus koskee myös toimittajan suorittamaa, toimitukseen liittyvää henkilötietojen käsittelyä ja muodostaa näin ollen toimittajan ja asiakkaan välisen sopimuksen (Data Processing Agreement) yleinen tietosuoja-asetuksen 28 artiklan 3 kohdan vaatimusten mukaisesti.**

## **1 TOIMITUSPALVELUN KUVAUS**

### **1.1 Pääsy Consignor-alustalle**

Consignor-alusta on Consignor Group AS:n ("Consignor") kehittämä ja ylläpitämä palvelu, jonka Consignorin paikalliset yksiköt (toimittaja mukaan lukien) tarjoavat asiakkaalle verkkosovelluspalveluna (SaaS).

Toimitus sisältää asiakkaan pääsyoikeuden Consignor-alustalle sekä alustan käyttöoikeuden seuraavassa esitettävien ehtojen mukaisesti. Tilausvahvistuksessa esitettävään laajuuden mukaisesti toimitus sisältää myös ohjelmiston asennuksen asiakkaan tiloissa.

Consignor-alusta mahdollistaa asiakkaan työntekijöille ("käyttäjät") lähetysten kokoamisen yhteen järjestelmään sekä pääsyn yhteen maailman suurimmista rahdinkuljettajätietokannoista.

Consignor-alustan avulla on mahdollista tehdä ja lähettää toimituksia sekä laatia tarvittavat asiakirjat ja tehdä sähköisiä varauksia.

Lisäksi Consignor-alusta sisältää asiakaspalvelutyökaluja, kuten rahtimaksulaskurin, kohdennetun kuljetusvakuutuksen, tekstiviesti- ja sähköposti-ilmoituksen, palautusten järjestelyn jne.

### **1.2 Täydentävät toimitukset**

Tilausvahvistuksessa määriteltävän laajuuden mukaisesti toimitus sisältää myös tarratulostimet, osoitetarrat ja/tai muut kulutustarvikkeet ja laitteistot, joita käytetään Consignor-alustan yhteydessä. Jollei tilausvahvistuksessa toisin mainita, nämä laitteistot, ohjelmistot ja tarvikkeet katsotaan toimitetuiksi, kun ne on fyysisesti toimitettu asiakkaan toimipaikan osoitteeseen.

Muiden kuin edellä mainittujen toimitukseen sisältyvien tuotteiden osalta kaikkien Consignor-alustan käyttöön tarvittavien laitteiden, ohjelmistojen ja verkkoyhteyksien hankkiminen on asiakkaan vastuulla.

### **1.3 Asentaminen ja integrointi asiakkaan taustajärjestelmään**

Consignor-alusta sisältää integroinnin useisiin markkinoilla saatavilla oleviin taustajärjestelmiin. Asiakas voi käyttää tällaisia integrointeja luodessaan integroinnin asiakkaan taustajärjestelmän ja Consignor-alustan välille. Tämä mahdollistaa pääsyn Consignor-alustan tarjoamiin palveluihin asiakkaan oman järjestelmän puitteissa.

Toimittaja voi avustaa asiakasta tällaisten integrointien luomisessa aika- ja materiaaliperusteisesti tilausvahvistuksessa kuvatulla tavalla. Toimittajan on ilmoitettava asiakkaalle, mikäli tilausvahvistuksessa ilmoitetut arviot eivät toteudu, esimerkiksi asiakkaan ilmoittamien virheellisten tietojen tai odottamattomien olosuhteiden vuoksi.

## 2 CONSIGNOR-ALUSTAN KÄYTTÖ ASIAKKAAN TOIMESTA

### 2.1 Consignor-alustan käyttö

Ellei toimittaja ole hyväksynyt toista järjestelyä kirjallisesti, asiakas saa käyttää Consignor-alustaa ainoastaan omiin liiketoiminnallisiin tarkoituksiinsa. Consignor-alustan käyttöä ei saa siirtää kenellekään kolmannelle osapuolelle. Asiakkaan on kaikkina aikoina taattava, että hän käyttää Consignor-alustaa kaikkien, omiin liiketoiminnallisiin tarkoituksiinsa, sovellettavien lakien ja säädösten mukaisesti. Tämä koskee myös mm. henkilötietojen käsittelyä.

### 2.2 Toimitustietojen luominen, säilyttäminen ja poistaminen

Asiakkaan käyttäessä Consignor-alustaa luodaan tapahtumatietoja asiakkaan tuottamista toimituksista ("toimitustiedot"). Toimitustiedot tallennetaan Consignor-alustaan, ja asiakkaalla on pääsy tallennettuihin toimitustietoihin esim. asiakaskyselyiden, hakujen, seurannan ja raportoinnin yhteydessä sekä tilastollisissa tarkoituksissa.

Consignor-alusta sisältää verkkotyökaluja, joita asiakas voi käyttää toimitustietojen tuomiseksi järjestelmään tai poistamiseksi järjestelmästä. Kaikki toimitustiedot säilytetään, kunnes asiakas itse poistaa ne tai kunnes sopimus päättyy (ks. kohta 10.2). Toimittaja ei poista toimitustietoja muutoin kuin kohdassa 10.2 säädetyin perustein.

Vuosittainen lisenssimaksu kattaa kyseisen sekä välittömästi edeltävän vuoden toimitustietojen säilyttämisen Consignor-alustalla. Tätä vanhempien toimitustietojen säilyttämisestä toimittaja laskuttaa asiakkaalta toimittajan yleisen hinnaston mukaisen lisämaksun.

Toimittajan takaa, että palvelin tai palvelimet, joille toimitustiedot on tallennettu, ovat peilattu tietojen katoamisen ja palvelinhäiriöiden varalta.

### 2.3 Consignor-alustalle pääsyn epääminen asiakkaalta

Mikäli lisenssimaksua tai muita tämän sopimuksen mukaisia maksuja ei ole maksettu eräpäivään mennessä, voi Consignor evätä asiakkaalta pääsyn Consignor-alustalle kokonaan tai osittain, kunnes kaikki erääntyneet maksut on suoritettu.

Consignor voi evätä asiakkaan pääsyn Consignor-alustalle myös epäillessään, ettei asiakas ole käyttänyt Consignor-alustaa sopimuksen ehtojen mukaisesti. Consignor voi evätä asiakkaan pääsyn Consignor-alustalle niin pitkäksi aikaa kuin on tarpeellista epäillyn rikkomuksen tutkimiseksi.

Asiakas ei pääsyn epäämisen johdosta saa hinnanalennuksia tai maksunpalautuksia.

### 2.4 Vanhojen Consignor-versioiden poistaminen käytöstä

Consignor voi poistaa käytöstä vanhemmat, asiakkaan laitteistoihin asennetut Consignor-ohjelmiston versiot, mikäli versiot aiheuttavat teknisiä ongelmia kolmansille osapuolille tai ovat tuettujen kolmansien osapuolien ajantasaisten suositusten tai ehtojen mukaan vanhentuneet.

### 3 PERUSTASON PALVELUTASOSOPIMUS JA VASTE

#### 3.1 Määritelmät

Consignor luokittelee kaikki kyselyt ITIL-viitekehyksen mukaisesti.

*Ongelmalla* tarkoitetaan IT-palvelun odottamatonta keskeytystä tai IT-palveluiden laadun heikentymistä.

*Palvelupyyntö* on käyttäjältä saatu tieto-, ohje- tai muutospyyntö tai pyyntö saada pääsy IT-palveluun.

*Muutospyyntö* tarkoittaa mitä tahansa lisäystä, muutosta tai poistoa, jolla saattaa olla vaikutusta IT-palveluun.

#### 3.2 Consignor-alustan uudet versiot

Toimittaja pyrkii päivittämään Consignor-alustan toimintoja. Toimittajaa ei kuitenkaan erityisesti veloiteta tähän.

Vuosilisenssimaksu sisältää asiakkaan oikeuden käyttää Consignor-alustan päivitettyä versiota.

Toimittaja voi vaatia asiakasta päivittämään sellaiset asiakkaan ohjelmistot, laitteet tai muut varusteet, jotka eivät enää ole yhteensopivia Consignor-alustan päivitetyn version kanssa.

#### 3.3 Tukikanavat

##### *Online-tukikeskus*

Consignorilla on online-tukikeskus, johon sisältyy tietämuskanta ja usein kysytyjen kysymysten (FAQ) osio. Tietämuskanta auttaa asiakasta yleisimmissä kokoonpanoon liittyvissä palvelupyynnöissä ja tukee perustason ongelmanratkaisussa. Online-tukikeskuksen käyttö sisältyy vuosilisenssimaksuun. Consignor-tukikeskus on ympärivuorokautinen online-itsepalvelu.

##### *Teknisen henkilöstön tukipalvelu*

Consignor antaa pääsyn teknisen henkilöstön tukipalveluun, joka on asiakkaan ensimmäinen yhteydenottopiste. Consignorin teknisen henkilöstön tukipalvelun palveluiden käytöstä laskutetaan aika- ja materiaaliperusteisesti. Asiakasta ei laskuteta ongelmasta, jos siinä todetaan Consignor-ohjelmiston virhe.

Consignorin teknisen henkilöstön tukipalvelu auttaa alustan toimintaan liittyvissä kyselyissä, ongelmanratkaisussa, vianmäärityksessä ja vikojen ratkaisemisessa.

Asiakas voi ottaa yhteyttä Consignorin teknisen henkilöstön tukipalveluun maanantaista perjantaihin sen aukioloaikoina. Katso Consignorin aukioloajat ja yhteystiedot kotisivuiltamme.

	Vastausaikatavoite	Taattu vastausaika
Puhelinsoitto	< 1 minuutti	10 minuuttia
Sähköposti	2 tuntia (virka-aikaan)	Seuraava arkipäivä

#### 3.4 Konsultointipalvelut - lisäpalvelut

Toimittaja antaa asiakkaalle tämän tapauskohtaisesti tilaamia konsultointipalveluita. Palvelut voidaan toteuttaa paikan päällä tai etäpalveluina. Konsultointipalvelut laskutetaan aika- ja materiaaliperusteisesti.

### 3.5 Laajennettu palvelutasosopimus liiketoimintakriittisiä toimintoja varten

Toimittaja voi lisämaksusta myöntää pääsyn Consignorin ympärivuorokautiseen ja ympärivuotiseen englanninkieliseen hätäapukeskukseen (Emergency Response Centre, ERC).

Toimittaja voi tarjota räätälöidyn palvelusopimuksen. Ota yhteyttä paikalliseen edustajaasi saadaksesi lisätietoja ja tietoa hinnoista.

### 3.6 Järjestelmän saatavuus ja palvelimen vasteaika

Consignorin esitteessä on tietoa Consignorin isännöimistä verkkopalveluista ja sovellusliittymistä. Nämä verkkopalvelut toimivat taustakomponentteina Consignorin On-Premises -asennuksille, Consignorin verkkosovelluksille tai asiakkaiden omille liiketoimintasovelluksille.

Kaikkien Consignorin isännöimien verkkopalveluiden suunniteltu prosentuaalinen käyttöaika on 100 % riippumatta päivän tai viikon huippukuormituksesta.

Mikäli jokin muutos kuitenkin edellyttää palvelun suunniteltua keskeyttämistä, Consignor tiedottaa siitä asiakkaalle vähintään kaksi viikkoa etukäteen. Consignor aikatauluttaa tällaiset keskeytykset matalan kuormituksen jaksolle minimoidakseen asiakkaalle aiheutuvat seuraamukset.

Consignorin verkkopalveluiden vaste on suunniteltu, rakennettu ja määritetty seuraavan taulukon mukaisesti.

Verkkopalvelu	Tavoite	Taattu
Yksittäiset liiketoimintakriittiset tapahtumat (Tarrojen valmistus, hintapyynnöt, postinumerot jne.)	10–500 millisekuntia	1 000 millisekuntia
Liiketoimintakriittiset monitapahtumat (Tietoerien lähettäminen kuljettajalle, palautuvien tietojen prosessointi erinä, tiedonlouhinta, suurten tiedostojen haku jne.) riippuvainen tietomäärästä ja kolmannen osapuolen tiedon tuojasta/viejästä	1 000–10 000 millisekuntia	Ei saatavilla
Muiden kuin liiketoimintakriittisten verkkopalveluiden määrittäminen (Määrittämistietojen muutos)	500–3 000 millisekuntia	5 000 millisekuntia

Consignor ei anna takuuta kolmansien osapuolien verkkopalveluista tai kuljetusliikkeiden tai muiden tietopalveluiden palveluista.

Tavoite- ja takuaika mitataan Consignorin palvelinten prosessointiaikana käsittelyn alusta sen loppuun. Hidas internetyhteys ja Wi-Fi-jakelu saattavat lisätä prosessin kiertoa.

### 3.7 Palvelutasot ja virheiden vakavuustaso

Mikäli ongelman käsittelyprosessissa päädytään siihen, että ongelman aiheuttaja on Consignor-alustan tai asiakkaan laitteistoihin asennetun Consignor-ohjelmiston virhe, Consignorin isännöimän laitteiston tai ohjelmiston viankorjauksessa ja tukipalveluissa toimitaan seuraavasti:

Vakavuustaso	Ensimmäinen vaste*	Tavoiteratkaisu*	Asiakkaan tiedottamisen aikaväli
Vakavuustaso 1 Ei ratkaisua tilanteessa, jossa keskeisen järjestelmän käyttö on mahdotonta toimintaympäristössä tai aiheuttaa vakavaa vaaraa kriittisille liiketoiminnoille. (Liiketoimintakriittiset verkkopalvelut, sovellusliittymät, pääsy portaaliin)	5 minuuttia	20 minuuttia	2 tunnin välein tai sopimuksen mukaan
Vakavuustaso 2 Ei ratkaisua tilanteessa, jossa vaikutus merkittäviin toimintoihin on suuri aiheuttamatta välitöntä töiden pysähtymistä toimintojen voidessa jatkua rajoitetusti.	60 minuuttia	4 tuntia	2 tunnin välein tai sopimuksen mukaan
Vakavuustaso 3 Palveluiden väheneminen tai heikkeneminen on lievää, mutta töitä voidaan kohtuullisella tavalla jatkaa vajanaistekin.	1 arkipäivä	30 arkipäivää	Sopimuksen mukaan
Vakavuustaso 4 Palveluiden väheneminen tai heikkeneminen on vähäistä, mutta töitä voidaan kohtuullisella tavalla jatkaa vajanaistekin. / Tuotteita tai palveluita koskeva kysymys.	15 arkipäivää	90 arkipäivää	Sopimuksen mukaan

\*Mitataan vain toimistoaikoina

## 4 HINTA JA MAKSAMINEN

### 4.1 Pääsy Consignor-alustalle

Consignor-alustalle pääsyn lisenssimaksut sisältävät tilauksen aloitusmaksun ja vuosittaisen lisenssimaksun (kutsutaan yhdessä termillä "lenssimaksut").

Vuosittainen lisenssimaksu on esitetty toimittajan yleisen hinnaston lisenssitasona. Jokainen taso sisältää erikseen määritellyn määrän tulostettuja tarroja per vuosi. Asiakkaan ensimmäisen lisenssijakson lisenssitaso on mainittu tilausvahvistuksessa. Tulevalle lisenssijaksolle asiakas voi pyytää erilaista lisenssitasoa.

Jos asiakkaan ensimmäisellä lisenssijaksolla tai lisäjaksolla luomien tarrojen määrä on suurempi kuin lisenssitason sopimuksessa annettu määrä, asiakas siirretään automaattisesti seuraavalle lisenssitasolle ja asiakasta laskutetaan toimittajan yleisen hinnaston mukaisesti korkeammasta lisenssitasosta.

Tuleville lisenssijaksolle toimittaja voi korottaa vuosittaista lisenssimaksua.

#### **4.2 Täydentävät toimitukset, käyttöönotto- ja integrointipalvelut**

Laitteiston ja tarvikkeiden täydennystoimitusten hinta on kiinteä ja esitetään tilausvahvistuksessa.

Mikäli toisin ei sovita, käyttöönotto- ja integrointipalveluista laskutetaan konsultointipalveluina aika- ja materiaaliperusteisesti toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

#### **4.3 Maksaminen**

Kaikki sopimuksen mukaiset maksut eräännyvät maksettaviksi toimittajan lähettämän laskun mukaisesti.

Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen toimittaja laskuttaa tilausmaksun sekä ensimmäisen lisenssijakson vuosilisenssimaksun. Kunkin uusintakerran jälkeen toimittaja laskuttaa 12 kuukauden mittaisesta lisenssijaksosta.

Laitteistoista, tarvikkeista ja integrointipalveluista laskutetaan toimituksen jälkeen.

Ilmoitetut hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa eivätkä muita välittömiä veroja, joita saatetaan soveltaa sopimuksen mukaisiin toimituksiin. Asiakas sitoutuu maksamaan kaikki tilausvahvistuksessa mainittuihin hintoihin lisättävät verot. Toimittajan tulee lisätä lisäverot laskuunsa.

### **5 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN**

Toimittajalla on oikeus siirtää sopimus mille tahansa Consignor-yritysryhmän yritykselle. Asiakkaalla on oikeus siirtää sopimus ainoastaan toimittajalta saadulla kirjallisella hyväksynnällä, jonka myöntämisestä ei ilman hyväksyttävää syytä voi kieltäytyä.

### **6. IMMATERIAALIOIKEUDET**

#### **6.1 Consignor-alustaan liittyvät oikeudet**

Kaikki Consignor-ohjelmiston, alustan ja kaikkien Consignor-alustan luomiseen ja toimintaan käytettävien yksittäisten komponenttien immateriaalioikeudet, mukaan lukien mm. tekijänoikeudet ja tietokantaoikeudet, kuuluvat toimittajalle tai toimittajan käyttämille kolmansille osapuolille.

Asiakkaalle luovutetaan ainoastaan rajoitettu oikeus Consignor-alustan käyttöön sopimuksessa kuvatulla tavalla eikä asiakas saa mitään muita oikeuksia Consignor-alustaan sen nykyisessä muodossa eikä Consignor-alustan uudempiin versioihin. Jollei muuta ole kirjallisesti ja tapauskohtaisesti sovittu, tämä koskee myös Consignorin kehittämiä Consignor-alustan uusia toimintoja, joita asiakas tai joku asiakkaan työntekijöistä on ehdottanut, mukaan lukien asiakkaan kokonaan tai osittain maksamat parannukset.

#### **6.2 Toimitustietoihin liittyvät oikeudet**

Asiakas omistaa oikeudet kaikkiin toimittajan Consignor-alustalla käsittelemiin toimitustietoihin. Toimittaja saa käyttää näitä toimitustietoja ainoastaan sopimuksessa kuvattujen palveluiden toimittamisen kannalta tarpeellisiin tarkoituksiin. Kaikki toimitustiedot säilytetään luottamuksellisina ja niihin sovelletaan asianmukaisia teknisiä ja organisaatioon liittyviä toimenpiteitä alla kohdassa 7.1 esitetyllä tavalla.

Toimittajalla on oikeus käyttää nimettömiä toimitustietoja Consignor-alustan kautta tarjottaviin palveluihin liittyvään tilastointiin, Consignor-alustan jatkokehitykseen tai mihin tahansa muihin tarkoituksiin. Tietokantaoikeudet toimittajan tietokantoihin, jotka sisältävät asiakkaalta saatuja nimettömiä tietoja sekä muilta asiakkailta saatuja nimettömiä tietoja, jäävät toimittajalle. Ennen toimitustietojen tietokantaan lisäämistä toimittajan on varmistettava, että kaikki toimitustiedot ovat nimettömiä siten, ettei niistä ole mahdollista tunnistaa yksittäisiä henkilöitä.

## 7 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

### 7.1 Toimitustietojen käsittely

Consignor-alustalle siirretyt ja alustalla käsiteltävät toimitustiedot sisältävät asiakkaan omia asiakkaita koskevia henkilökohtaisia tietoja. Asiakkaan katsotaan olevan näiden henkilökohtaisten tietojen käsittelyn hallinnoija ja toimittajan katsotaan olevan tiedon käsittelevä. Asiakas on näin ollen täysin vastuussa näiden henkilökohtaisten tietojen käsittelyn lainmukaisuudesta.

Asiakas vastaa toimitustietojen poistamispäätöksistä ja näiden tietojen poistamisesta kohdassa 2.2 esitetyllä tavalla. Toimittaja poistaa toimitustiedot sopimuksen päättyessä kohdassa 10.2 esitetyllä tavalla.

Toimittajalla on oikeus käsitellä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja ainoastaan asiakkaan antaman kirjallisen ohjeen mukaisesti. Toimittajalla on näin ollen oikeus käsitellä henkilötietoja siinä määrin kuin se on välttämätöntä sopimuksen mukaisten palveluiden toimittamiseksi, mukaan lukien tietojen käsittely tietoturvasyistä ja tietoturvaloukkausten tutkimiseksi. Toimittajan tulee varmistaa, että henkilötietojen käsittelyyn valtuutetut henkilöt ovat sitoutuneet tietojen luottamukselliseen käsittelyyn tai että kyseisillä henkilöillä on siihen asianmukainen lakisääteinen velvollisuus.

Toimittaja sitoutuu pitämään kaikki toimitustiedot luottamuksellisina kolmansiin osapuoliin nähden, lukuun ottamatta sopimuksen mukaisesti asiakkaalle tehtäviin toimituksiin osallistuvia kolmansia osapuolia. Toimittaja sitoutuu soveltamaan toimitustietoihin asianmukaisia teknisiä ja organisaatioon liittyviä turvatoimia sen varmistamiseksi, että toimitustiedot on suojattu kaikelta tahattomalta tai luvattomalta tuhoutumiselta, katoamiselta tai muutoksilta tai kolmansien osapuolien luvattomalta käytöltä.

Siinä epätodennäköisessä tapauksessa, että mitkä tahansa toimitustiedoista ovat uhattuina, toimittaja sitoutuu ilmoittamaan asiasta asiakkaalle viipymättä heti saatuaan tiedon henkilötietorikkomuksesta. Asiakas on vastuussa henkilötietorikkomuksen tiedottamisesta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle ja kyseisille rekisteröidyille henkilöille siinä määrin kuin se on sovellettavan lainsäädännön mukaan tarpeellista.

Toimittaja lähettää tiedon tietorikkomuksesta viimeistään 24 tunnin kuluessa sen tapahtumisesta kaikille asiakkaan rekisteröityneille käyttäjille. Mikäli asiakkaan muut kuin Consignor-käyttäjät haluavat saada vastaavaa tietoa, heille tulee tilata tietoturvallisuuden tiedotuskirje: <http://eepurl.com/du6o49>

Toimittaja sitoutuu avustamaan asiakasta asianmukaisilla teknisillä ja organisaatioon liittyviä toimilla mahdollisuuksiensa rajoissa, jotta asiakas voi täyttää velvollisuutensa omien asiakkaidensa vaatimuksiin vastaamiseksi. Toimittaja antaa asiakkaan käyttöön kaikki tarvittavat tiedot, joilla voidaan osoittaa kohdassa 7 asetettujen velvoitteiden täyttäminen. Toimittaja sallii asiakkaan tai asiakkaan toimeksiannolla toimivan muun tarkastajan suorittaa tarkastuksia sekä osallistuu niihin. Mikäli tämä vaatii Consignor-alustan vakio toiminnallisuuden ylittävien palvelujen toimittamista toimittajan taholta, toimittaja voi veloittaa lisämaksun kunakin hetkenä voimassa olevan perushintalistan mukaisesti.

Riippumaton kolmannen osapuolen tarkastaja tarkastaa toimittajan tilanteen kerran vuodessa ISO 27001 -sertifikaatin mukaisesti ja tarkastuskertomus on nähtävissä tietoturvallisuuden tiedotuskirjeessä tai pyynnöstä. Tämän lisäksi toimittaja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden laajempiin tarkastuksiin, jotka tarjotaan tarkastuspaketteina ja hinnoitellaan erikseen. Toimittaja sallii tarkastustoiminnan ja fyysisten tarkastusten suorittamisen tilatun tarkastuspaketin puitteissa – katso lisätietoja Consignorin hintaluettelosta.

Consignorin alihankkijat ovat maailmanlaajuisia pilvipalveluperusteisia yhtiöitä, joita asiakas ei voi tarkastaa suoraan niiden luonteesta johtuen, mutta ne tarkastetaan muiden edustajien toimesta. Toimittaja on



vastuussa alihankkijoiden tarkastuskertomusten tarkastamisesta ja arvioinnista. Alihankkijoiden tarkastusasiakirjat voidaan toimittaa pyynnöstä.

Toimittaja ei saa käyttää toimitustietoja muihin kuin sopimuksessa kuvattuihin tarkoituksiin.

Toimittajalla on oikeus käyttää kolmannen osapuolen alihankkijoita, esimerkiksi IaaS-palveluntarjoajia (infrastruktuuri palveluna -palveluntarjoajia) tai muita kolmannen osapuolen teknisten palveluiden toimittajia, Consignor-alustaan liittyvissä toiminnoissa sekä siirtää toimitustietoja tällaisille kolmannen osapuolen palveluntarjoajille. Toimittaja tekee alihankkijoiden kanssa sopimukset, joilla nämä sitoutuvat noudattamaan tämän kohdan 7 määräyksiä. Mikäli alihankkijan käyttö edellyttää toimitustietojen siirtämistä kolmanteen maahan EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle, toimittajan on käytettävä lisäturvatoimia EU-mallilausekkeiden mukaisesti ja pyytää siihen asiakkaan hyväksyntä.

Mikäli toimittaja joutuu lisäämään tai vaihtamaan alihankkijoita Consignor-alustan palvelujen toteuttamiseksi, toimittaja ilmoittaa asiakkaalle muutoksista viipymättä. Alihankkijoita koskevat muutokset lähetetään kaikille asiakkaille, jotka ovat tilanneet tietoturvasuodatuksen tiedotuskirjeen sivustolla <http://eepurl.com/du6o49>. Asiakkaalla on oikeus vastustaa kirjallisesti alihankkijoissa tapahtuneita muutoksia. Alihankkijoiden muutoksia koskevat vastustavat mielipiteet tai kommentit tulee lähettää toimittajalle 10 päivän kuluessa tiedon saamisesta.

## 7.2 Toimittajan hallintoimien henkilötietojen käsittely

Yllä kuvattujen toimitustietojen käsittelyn lisäksi toimittaja käsittelee myös ostajille, käyttäjille ja muille, sopimuksen puitteissa toimittajaan yhteydessä oleville asiakkaan työntekijöille kuuluvia henkilötietoja. Tällaisia henkilötietoja ovat rekisteröityjen henkilöiden nimi ja yhteystiedot (puhelin, sähköposti jne.) sekä tiedot rekisteröityjen henkilöiden ja toimittajan välisistä yhteyksistä.

Tietojen käsittely tapahtuu palvelutoimitusten toteuttamiseksi asiakkaalle sekä yleisissä liiketoiminnan kehittämistarkoituksissa, mukaan lukien myynti ja markkinointi. Toimittaja on tämän käsittelyn hallinnoija. Toimittaja voi siirtää henkilötietoja Consignorille tai muulle Consignor-yrityksryhmään kuuluvalle yhtiölle. Tässä tapauksessa kyseinen muu yhtiö on käsittelyn hallinnoija kokonaan tai osittain.

Tällaisten henkilötietojen käsittely on välttämätöntä toimittajan toimitusten suorittamiseksi sopimuksen mukaisesti. Henkilötietojen käsittely on välttämätöntä myös toimittajan ja/tai Consignorin yleiselle liiketoiminnalle ja liiketoiminnan kehittämiseksi.

Toimittaja ja/tai Consignor säilyttää henkilötietoja sopimuksen ja minkä tahansa asiakkaan kanssa solmitun jatkosopimuksen keston ajan. Toimittaja ja/tai Consignor saattaa jatkaa henkilötietojen säilyttämistä myös kohtuullisen ajan tämän jälkeen. Tiedot kuitenkin poistetaan aina siinä tapauksessa, että niiden säilyttäminen ei ole enää tarpeellista yllä mainituissa tarkoituksissa paitsi silloin, kun toimittaja ja/tai Consignor on lakisääteisesti velvollinen jatkamaan tiedon säilyttämistä lakisääteisten velvoitteidensa täyttämiseksi, esimerkiksi kulloinkin sovellettavien vero- tai kirjanpitolain määräysten johdosta.

Toimittaja ja/tai Consignor käsittelee näitä tietoja CRM-, CS-, LM- ja ERP-järjestelmissään. Toimittaja ja/tai Consignor voi käyttää kolmansien osapuolten tietojenkäsittelijöitä, kuten IaaS- tai SaaS-toimittajia tai muita teknisiä toimittajia mainittujen järjestelmien käytön yhteydessä. Mikäli tietojenkäsittelijöiden käyttö edellyttää henkilötietojen siirtämistä kolmanteen maahan EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle, toimittajan täytyy siirtää henkilötiedot EU-mallilausekkeiden mukaisesti tai muita asianmukaisia lisäturvatoimia käyttäen.

Jokaisella rekisteröidyillä henkilöllä on oikeus saada pääsy omiin, toimittajan ja/tai Consignorin käsittelemiin henkilötietoihinsa, sekä oikeus pyytää tietojen korjaamista tai poistamista edellä mainittujen ehtojen mukaisesti. Jos rekisteröidyillä henkilöillä ei vielä ole tietoa toimittajan suorittamasta tietojen käsittelystä, asiakkaan tulee ilmoittaa henkilöstölleen käsittelystä.

### **7.3 Tietosuojasta vastaava henkilö**

Consignor-yritysryhmä on nimittänyt tietosuojasta vastaavan henkilön, jonka yhteystiedot sähköpostiyhteyksiin ovat seuraavat: DataProtectionOfficer@consignor.com  
Kaikki tietosuojaan liittyvä tieto julkaistaan verkossa sivustolla [www.consignor.com/data-security](http://www.consignor.com/data-security).

## **8 PERUUTUSKÄYTÄNTÖ**

Asiakas voi peruuttaa tilattujen konsultointipalvelujen toimituksen antamalla toimittajalle asiasta kirjallisen ilmoituksen viimeistään 24 tuntia ennen sovittujen palvelujen aloittamista. Asiakas on velvollinen maksamaan kaikki tilaamansa ja tämän määräajan jälkeen peruutetut konsultointipalvelut täysimääräisinä.

## **9 MÄÄRÄYSTEN RIKKOMINEN**

### **9.1 Korjaustoimenpiteet**

Kumpikin sopimusosapuoli sitoutuu korjaamaan kaikki sopimusrikkomuksen aiheuttaneet virheet niin pian kuin mahdollista saatuaan kirjallisen huomautuksen sekä oikaisupyynnön toiselta osapuolelta.

### **9.2 Maksun laiminlyönti**

Mikäli asiakas laiminlyö maksunsa, toimittajalla on oikeus periä korkoa toimittajan kotivaltion viivästyskorosta säädettyjen lakien mukaisesti.

### **9.3 Hinnanalennus**

Mikäli Consignor-alustan palveluiden laatu on merkittävästi heikompi kuin mitä asiakkaalla on ollut oikeus kohtuullisesti odottaa, asiakas on oikeutettu vuosilisenssin hinnan suhteelliseen alennukseen, joka voi olla enintään 50 % sopimushinnasta niiltä jaksoilta, kun laatu oli puutteellinen.

### **9.4 Korvausvastuu**

Mikäli yksi osapuolista on maksanut korvauksen yleisen tietosuoja-asetuksen sääntöjen mukaisesti tietojen haltijalle, kyseisellä osapuolella on oikeus vaatia toiselta osapuolelta takaisin sen korvauksen osan, joka vastaa toisen osapuolen vastuulle kuuluvaa osuutta vahingosta. Consignor on kuitenkin vastuussa asiakkaalle henkilötietojen käsittelystä aiheutuneista vahingoista ainoastaan, mikäli Consignor ei ole täyttänyt yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisia erityisesti käsittelijöille tarkoitettu velvoitteita tai mikäli se on toiminut asiakkaan lakisäateisiä ohjeita noudattamatta tai niiden vastaisesti. Osapuoli vapautetaan vastuusta toista osapuolta kohtaan, mikäli se näyttää toteen, että se ei ole millään tavalla vastuussa vahingon aiheuttaneesta tapahtumasta.

Muun tyyppisten vahinkojen tapauksessa ja mikäli toimivaltainen valvontaviranomainen langettaa toiselle osapuolelle minkä tahansa hallinnollisen sakan, kumpikin sopimusosapuoli on vastuussa toiselle osapuolelle rikkoessaan sopimuksessa määritellyjä velvoitteita siten, että siitä aiheutuu toiselle osapuolelle suoraa, dokumentoitua tappiota. Kumpikaan osapuoli ei ole toisilleen vastuussa mistään epäsuorasta tai välillisestä tappiosta, mukaan lukien mm. tuotannon menetys, voiton menetys, tietojen menetys tai liiketoimien menetys. Kumpikaan osapuoli ei ole vastuussa tappioista, jotka ylittävät asiakkaan maksamat tämän sopimuksen mukaiset summat (ilman arvonlisäveroja) 12:n tappiot aiheuttaneen rikkomuksen ilmenemispäivää edeltävän kuukauden ajalta.

Edellä mainittua rajoittamatta Consignor ei ole vastuussa seuraavista sopimukseen liittyvistä tappioista:

- Consignor-alustan virheiden seurauksena asiakkaalle aiheutuvat kuljetusten lisämaksut
- Consignor-alustan arvioidun kuljetushinnan ja todellisen, kuljetuspalveluiden tarjoajan laskuttaman hinnan välinen erotus
- Consignor-alustan virheiden tai saavuttamattomuuden vuoksi välttämättömien käsin tehtävien töiden lisäkulut.

### **9.5 Sopimuksen irtisanominen huomattavan rikkomuksen johdosta**

Sopimusrikkomuksen ollessa huomattava ja siinä tapauksessa, että toinen osapuoli ei ole korjannut rikkomuksen aiheuttanutta virhettä 30 vuorokauden kuluessa vahinkoa kärsineen osapuolen antamasta kirjallisesta ilmoituksesta, vahinkoa kärsinyt osapuoli voi irtisanoa sopimuksen kirjallisella ilmoituksella. Sopimuksen irtisanominen tulee voimaan irtisanomisilmoituksen päivämäärästä lukien. Irtisanominen ei koske palveluita, jotka on sopimuksen mukaisesti jo toimitettu.

Toimittaja voi irtisanoa sopimuksen välittömästi, mikäli asiakas jättää edelleen maksamatta maksun, joka on jo erääntynyt ja jota ei ole maksettu 30 vuorokauden kuluessa kirjallisen maksumuistutuksen lähettämisen jälkeen.

## **10 VOIMASSAOLO JA PÄÄTTYMINEN**

### **10.1 Ensimmäinen sopimuskausi ja seuraavat sopimuskaudet**

Asiakkaan oikeus Consignor-alustan käyttöön alkaa tilausvahvistuksessa mainittuna päivänä ja kestää tilausvahvistuksessa määritellyn ensimmäisen sopimuskauden loppuun.

Sopimusta laajennetaan uusiksi sopimuskausiksi 12 kuukauden jaksoissa, ellei kumpikaan osapuoli irtisano sopimusta vähintään 30 vuorokautta ennen uuden sopimuskauden alkua.

Asiakas voi irtisanoa sopimuksen myös sopimuskauden aikana 30 vuorokauden irtisanomisajalla. Tällainen irtisanominen ei kuitenkaan oikeuta asiakasta jo maksettujen lisenssimaksujen palautuksiin, mukaan lukien mm. vuosilisenssimaksun osat, jotka kattavat asiakkaan irtisanomisilmoitusta seuraavan ajanjakson.

### **10.2 Irtisanomisen vaikutukset**

Sopimuksen irtisanomisen jälkeen, irtisanomisen syystä riippumatta, toimittaja sitoutuu säilyttämään kaikkia toimitustietoja 30 vuorokauden ajan irtisanomisen voimaantulopäivästä lukien. Tuon ajanjakson aikana asiakkaalla on pääsy Consignor-alustalle ja hän on vastuussa toimitustietojen lataamisesta ja tallentamisesta itselleen. 30 vuorokauden ajanjakson päätyttyä toimittaja pidättää oikeuden hävittää kaikki toimitustiedot ilmoittamatta siitä erikseen asiakkaalle.

### **10.3 Ilmoitukset**

Kaikki ilmoitukset on tehtävä kirjallisesti ja lähetettävä tilausvahvistuksessa näkyviin sähköpostiosoitteisiin, jotka kumpikin osapuoli pitää ajantasaisina.

### **10.4 Sovellettava laki ja paikka**

Sopimukseen sovelletaan sen valtion lainsäädäntöä, jossa toimittaja on rekisteröitynyt. Laillisia tuomioistuimia ovat ainoastaan tavanomaiset tuomioistuimet, joilla on toimivalta toimittajan rekisteröimän toimipaikan osoitteessa.