

Consignor Terms of Use & Data Processing Agreement

Versio 2.3

Voimassa 1.1.2019 alkaen

JOHDANTO

Nämä käyttöehdot muodostavat yhdessä allekirjoitetun tarjouksen tai tilausvahvistuksen ("**tilausvahvistus**") kanssa sopimuksen ("**tilaussopimus**") tilausvahvistuksessa ilmoitetun, asiakasta edustavan oikeushenkilön ("**asiakas**") ja tilausvahvistuksessa ilmoitetun, Consignoria edustavan oikeushenkilön ("**toimittaja**") välillä. Tilaussopimus koskee asiakkaan käyttöoikeuksia Consignor-alustaan, alustan käyttöä sekä toimittajan toimittamia oheistuotteita ja lisäpalveluita seuraavassa kuvatulla tavalla.

Tämä asiakirja koskee myös toimittajan suorittamaa, toimitukseen liittyvää henkilötietojen käsittelyä ja muodostaa näin ollen toimittajan ja asiakkaan välisen tietojenkäsittelysopimuksen (Data Processing Agreement) yleisen tietosuojasetuksen artiklan 28 kohdan 3 vaatimusten mukaisesti.

1 CONSIGNOR-ALUSTA

1.1 Consignor-alusta

Consignor-alustan on kehittänyt ja sitä hallinnoi Consignor Group AS ("**Consignor**"), ja alustan avulla asiakkaan työntekijät ("**käyttäjät**") voivat koota yrityksen lähetykset yhteen järjestelmään ja käyttää maailman suurimpiin lukeutuvaa kuljetusliiketietokantaa.

Consignor-alustan avulla voidaan luoda ja lähettää lähetyksiä sekä laatia tarvittavat asiakirjat ja tehdä sähköisiä varauksia. Consignor-alustaan sisältyy myös monia lisäpalveluita ja -toimintoja, joista asiakkaat voivat valita haluamansa.

1.2 Consignor-alustan uudet versiot

Toimittaja pyrkii päivittämään Consignor-alustan toimintoja, mutta se ei kuitenkaan ole velvollinen toimimaan näin.

Tilauksmaksun maksaminen takaa asiakkaalle oikeuden käyttää myös Consignor-alustan päivitettyä versiota.

Toimittaja voi edellyttää, että asiakas päivittää sellaiset ohjelmistonsa, laitteensa tai laitteistonsa, jotka eivät enää ole yhteensopivia Consignor-alustan päivitetyn version kanssa.

1.3 Consignor-alustan käyttöoikeus

Toimittaja tarjoaa Consignor-alustan asiakkaalle Software as a Service -periaatteella ("**tilaus**"). Tilaus antaa asiakkaalle Consignor-alustan käyttöoikeuden jäljempänä kuvattujen ehtojen mukaisesti. Tilaukseen sisältyy myös asiakkaan tiloihin asennetun ohjelmiston käyttö tilaussopimuksessa kuvatussa laajuudessa.

Asiakkaalle tarjotaan erilaisia tilaussopimusvaihtoehtoja, joihin sisältyy erilaisia palveluja, toimintoja ja infrastruktuuria ("**tilaussopimustaso**"). Asiakas voi halutessaan myös laajentaa tilaussopimustasoansa lisäämällä siihen lisäosina saatavilla olevia toimintoja ("**lisäosa**").

1.4 Täydentävät toimitukset

Jos tilaussopimuksessa näin mainitaan, toimitukseen sisältyy myös laitteistoja (esim. tarratulostimia), lisätarvikkeita (esim. osoitetarroja) ja/tai ohjelmistoja, joita voidaan käyttää Consignor-alustan kanssa. Jollei tilausvahvistuksessa toisin mainita, nämä laitteistot, ohjelmistot ja tarvikkeet katsotaan toimitetuiksi, kun ne on fyysisesti toimitettu asiakkaan toimipaikkaan.

Tilaussopimuksessa mainittuja tuotteita lukuun ottamatta asiakkaan on hankittava itse kaikki Consignor-alustan käyttöön tarvittavat laitteistot, ohjelmistot, infrastruktuuri ja lisätarvikkeet.

1.5 Integrointi asiakkaan taustajärjestelmään

Consignor-alusta sisältää integroinnin useisiin markkinoilla saatavilla oleviin taustajärjestelmiin. Asiakas voi käyttää näitä integrointeja luodessaan integroinnin taustajärjestelmänsä ja Consignor-alustan välille. Näin asiakas voi käyttää Consignor-alustan tarjoamia palveluita omasta järjestelmästä.

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

2 ASIAKKAAN HARJOITTAMA CONSIGNOR-ALUSTAN KÄYTTÖ

2.1 Consignor-alustan käyttö

Jollei toimittaja ole erikseen kirjallisesti hyväksynyt toisenlaista järjestelyä, asiakas saa käyttää Consignor-alustaa ainoastaan omiin liiketoiminnallisiin tarkoituksiinsa. Consignor-alustan käyttöoikeuksia ei saa siirtää millekään ulkopuoliselle taholle. Asiakkaan on aina varmistettava, että hän käyttää Consignor-alustaa kaikkien liiketoimintaansa sovellettavien lakien ja säännösten mukaisesti, mukaan lukien rajoituksetta tietosuojalait.

2.2 Lähetystietojen luominen, säilyttäminen ja poistaminen

Kun asiakas käyttää Consignor-alustaa, hänen laatimistaan lähetyksistä syntyy tapahtumatietoja ("**lähetystiedot**"). Lähetystiedot tallennetaan Consignor-alustaan, ja asiakas voi käyttää niitä esim. tekemällä kyselyitä tai hakuja sekä hyödyntämällä niitä seuranta-, raportointi- ja tilastotarkoituksiin.

Consignor-alustassa on verkkotyökaluja, joita asiakas voi käyttää lähetystietojen viemiseen tai poistamiseen. Kaikki lähetystiedot säilytetään, kunnes asiakas itse poistaa ne tai kunnes tilaussopimus päättyy (ks. kohta 10.2). Toimittaja ei poista lähetystietoja muutoin kuin kohdassa 10.2 mainituin perustein.

Tilausmaksu kattaa kuluvan sekä sitä välittömästi edeltävän kalenterivuoden lähetystietojen säilyttämisen Consignor-alustalla. Tätä vanhempien lähetystietojen säilyttämisestä toimittaja laskuttaa asiakkaalta toimittajan yleisen hinnaston mukaisen lisämaksun.

Toimittaja varmistaa, että lähetystietojen säilyttämiseen käytetyt palvelimet on peilattu tietojen katoamisen ja palvelinvirheiden varalta.

2.3 Consignor-alustan käyttöoikeuden epäminen asiakkaalta

Jos tilausmaksua tai muita tilaussopimuksen mukaisia maksuja ei makseta eräpäivään mennessä, Consignor voi evätä asiakkaalta Consignor-alustan käyttöoikeuden joko kokonaan tai osittain aina siihen asti, kunnes kaikki erääntyneet maksut on suoritettu.

Consignor voi evätä asiakkaalta Consignor-alustan käyttöoikeuden myös, jos Consignorilla on syytä epäillä, että asiakas ei ole käyttänyt Consignor-alustaa tilaussopimuksen ehtojen mukaisesti. Consignor voi evätä asiakkaalta Consignor-alustan käyttöoikeuden niin pitkäksi aikaa kuin on tarpeen epäilyn rikkomuksen tutkimiseksi.

Asiakas ei saa käyttöoikeuden epäamisen johdosta hinnanalennuksia tai maksunpalautuksia.

2.4 Vanhojen Consignor-versioiden poistaminen käytöstä

Consignor voi poistaa vanhemmat, asiakkaan laitteistoihin asennetut Consignor-ohjelmiston versiot käytöstä, jos versiot aiheuttavat teknisiä ongelmia ulkopuolisille tahoille tai ovat tuettujen ulkopuolisten tahojen antamien ajantasaisten suositusten tai määritelmien mukaisesti vanhentuneet.

3 PALVELUTASOT

Consignor sitoutuu täyttämään suorituskyvylle ja palvelulle asetetut palvelutasotavoitteet, jotka koskevat sekä Consignor-alustaa että Consignorin asiakaspalvelua ("**palvelutasosopimus**" eli "**SLA**").

Consignor tarjoaa erilaisia palveluita eri palvelutasoilla ("**SLA-sopimus**") asiakkaan tarpeiden mukaisesti, ja palvelutasot määritellään erikseen kullekin SLA-sopimukselle. Asiakkaan valitsema SLA-sopimus ilmoitetaan tilaussopimuksessa.

3.1 Määritelmät

Consignor luokittelee kaikki asiakkaiden Consignorin asiakaspalveluun lähettämät tiedustelut ITIL-käytäntöjen mukaisesti. Luokitus on seuraavanlainen:

Incident	Ongelma eli IT-palvelun odottamaton keskeytys tai laadun heikentyminen.
Service Request	Palvelupyynnö eli käyttäjältä saatu tieto-, ohje- tai muutospyyntö tai pyyntö saada IT-palvelun käyttöoikeus.
Request for Change	Muutospyyntö eli mikä tahansa sellainen ohjelmistokoodin muokkaamista edellyttävä lisäys, muutos tai poisto, joka voi vaikuttaa IT-palveluun.

Lisäksi Consignor määrittelee kaikille asiakkaiden ilmoittamille ongelmille Severity-tason. Severity- eli vakavuustason perusteella päätetään, millaisia prosesseja ongelman ratkaisemiseen käytetään, mikä on ongelman kiireellisyystaso ja miten se eskaloidaan. Severity-tasot on kuvattu alla.

Severity 1:	Ongelmaa ei voida kiertää eikä tärkeää järjestelmää käyttää tuotantoympäristössä, tai ongelma vaarantaa keskeiset liiketoiminnot. (Liiketoiminnan kannalta keskeiset verkkopalvelut, sovellusliittymät ja portaalin käyttö.)
Severity 2:	Ongelmaa ei voida kiertää ja sillä on suuri vaikutus tärkeisiin toimintoihin, mutta töitä ei kuitenkaan tarvitse välittömästi keskeyttää sen vuoksi, vaan toiminnot toimivat rajoitetusti.
Severity 3:	Palvelut katkeilevat tai heikenevät jonkin verran, mutta töitä voidaan ilman suuria vaikeuksia jatkaa rajoitetuissa olosuhteissa.
Severity 4:	Palvelut katkeilevat tai heikenevät vähän, mutta töitä voidaan ilman suuria vaikeuksia jatkaa rajoitetuissa olosuhteissa.

3.2 Soveltamisala ja rajoitukset

SLA-sopimukset kattavat Consignorin ylläpitämien ohjelmistopalveluiden ("**Consignor Cloud -alusta**") sekä asiakaspalvelun *saatavuuden* ja *suorituskyvyn*.

SLA ei kata ulkopuolisten tahojen toimittamia palveluita, joita ovat esimerkiksi Consignor Cloud -alustaan integroitujen kuljetusliikkeiden tarjoamat palvelut.

Consignor On-Premises ja Consignor Drop Zone asennetaan asiakkaan omiin laitteisiin, eikä Consignor vastaa tähän liittyvästä infrastruktuurista. Esim. hidas internetyhteys ja langaton verkkoyhteys saattavat hidastaa prosesseja.

Asiakaspalvelun hyväksymät, asiakkaan SLA-sopimuksen piiriin kuuluvat tiedustelut luokitellaan seuraavasti: Incidents ja Service Requests. SLA ei kata muutospyyntöjä, vaan tällaiset pyynnöt arvioidaan ja hinnoitellaan tapauskohtaisesti, jollei tilaussopimuksessa toisin mainita. Consignor pidättää itsellään oikeuden hylätä Request for Change -muutospyyntöjä.

3.3 Consignor Cloud -alustan saatavuus

Consignor Cloud -alustan saatavuus vastaa vähintään taulukossa 1 soveltuvan SLA-sopimuksen kohdalla mainittua palvelimen taattua käytettävyyssastetta.

Consignor toimittaa luettelon isännöimistään verkkopalveluista ja sovellusliittymistä. Verkkopalvelut toimivat taustakomponentteina Consignor On-Premises -asennuksille, Consignorin verkkosovelluksille tai asiakkaiden omille yrityssovelluksille.

3.4 Sovellusliittymäkutsujen rajoitukset

Consignor rajoittaa sovellusliittymäkutsujen käyttöä taatakseen palvelun saatavuuden ja korkean laadun. Kutsujen määrä ja niiden lähetystiheys riippuvat sovellusliittymästä.

Consignorin sovellusliittymään tehtävien pyyntöjen lähetystiheyttä on rajoitettu, eli kullakin tilaustasolla on oma ylärajansa sovellusliittymien käyttöön (esim. tietojen noutamiseen Consignor Portalista). Jos asiakas ylittää päivittäisen rajansa tai häiritsee palvelua muulla tavoin, sovellusliittymä voi väliaikaisesti lakata toimimasta. Jos raja ylitetään toistuvasti, asiakasta saatetaan estää käyttämästä Consignorin sovellusliittymää. Jos asiakkaan tarve tehdä sovellusliittymäkutsuja kasvaa, asiakas voi ostaa lisäkapasiteettia tai päivittää tilauksensa.

3.5 Ylläpito

Kaikki Consignor-alustan ylläpitotyöt pyritään tekemään niin, että ne eivät häiritse palveluiden käyttöä tai aiheuta katkoksia. Palvelukatkoja aiheuttavista suunnitelluista ylläpitotöistä ilmoitetaan asiakkaalle vähintään 14 päivää ennen töiden aloittamista.

Consignorilla on oikeus tehdä ylläpitotöitä hätätilanteissa lyhyemmällä varoitusajalla palvelun saatavuuden ja Consignor-alustan tietoturvan takaamiseksi.

3.6 Asiakaspalvelun käyttö ja saatavuus

Consignorilla on kaksi asiakaspalvelukanavaa:

Help Center

Consignor Help Center on verkkopohjainen itsepalvelu, joka on käytettävissä kaikkina kellonaikoina ympäri vuoden. Help Center on tietämyskanta, josta löytyy ratkaisuja tavallisimpiin palvelupyyntöihin ja yleisimpiin Technical Help Desk -palveluun ilmoitettuihin ongelma- ja pyyntötilanteisiin.

Help Centerin käyttöoikeus sisältyy tilausmaksuun.

Technical Help Desk

Technical Help Desk -palvelu auttaa asiakkaita selvittämään ongelmien syyt ja ratkaisemaan ne. Se myös vastaa palvelupyyntöihin ja vastaanottaa muutospyyntöt. Technical Help Desk on asiakkaiden ensisijainen yhteydenottokanava Consignoriin, jollei tilaussopimuksessa toisin mainita.

Asiakkaat voivat käyttää teknistä Help Desk-palvelua ottamalla käyttöön jonkin SLA-sopimuksen tai maksamalla tehdyn työn tai käytetyn ajan mukaisesti.

Jos Incident johtuu jostakin Consignorin ohjelmistokoodissa tai infrastruktuurissa olevasta virheestä, ongelman korjaaminen on asiakkaalle maksutonta.

Technical Help Desk on asiakkaan käytettävissä sen aukioloaikoina soveltuvan SLA-sopimuksen kohdalla taulukossa 1 mainittujen kanavien kautta. Tiedusteluja voidaan lähettää joko sähköpostitse tai Help Centerin kautta milloin tahansa, mutta ne käsitellään taulukossa 1 mainittuina aukioloaikoina.

Technical Help Desk noudattaa paikallista juhlapyhäkalenteria, jollei Consignorin paikallisella sivustolla toisin ilmoiteta.

Consignorin asiakaspalvelu toimii Consignorin omissa tiloissa, ja se palvelee puhelimitse, sähköpostitse tai verkkopohjaisella etäyhteydellä. Etäyhteyttä ei käytetä ilman asiakkaan antamaa etukäteissuostumusta.

Asiakaspalvelun yhteystiedot:

Sähköposti: hotline.fi@consignor.com

Help Center: <https://consignor.zendesk.com/hc/fi>

	SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Puhelin	+358 8 415 41548	+358 8 415 41548	+358 7 415 41545	+358 7 415 41545

3.7 Laadun mittaaminen ja suoritustavoitteet

Seuraavien palveluiden laatua mitataan ja niille on määritelty suoritustavoitteet:

- Consignor Cloud -alusta
- Asiakaspalvelu

Alla olevassa taulukossa 1 kuvataan Consignorin eri SLA-sopimuksien mukaiset mitattavat arvot ja niiden suoritustavoitteet.

Lyhenteiden selitykset:

- BH = aukioloajat (*Business Hours*)
- EBH = pidennetyt aukioloajat (*Extended Business Hours*)
- CH = kalenteritunnit (*Calendar Hours*)

Taulukko 1:

Consignor Cloud -alusta					
Mitattavat arvot		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Saatavuus	Palvelimen taattu käytettävyyssaste	99,0 %	99,0 %	99,9 %	99,9 %
Taattu vasteaika	Palvelimen vasteaika – liiketoiminnan kannalta tärkeät yksittäiset* tapahtumat	2 000 ms	2 000 ms	1 000 ms	1 000 ms

Asiakaspalvelu					
Mittavat arvot		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Palvelun tarjoaa	Arkipäivinä/aukioloaikoina	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Enterprise Help Desk
	Arkipäivinä / pidennettyinä aukioloaikoina			Emergency Response Center	Emergency Response Center
	Muulloin kuin arkipäivinä / pidennettyinä aukioloaikoina (sis. juhlapyhät)				Emergency Response Center
Kenen käytettävissä	Arkipäivinä/aukioloaikoina	Kuka tahansa asiakkaan työntekijä			
	Arkipäivinä / pidennettyinä aukioloaikoina			Valtuutetut käyttäjät	Valtuutetut käyttäjät
	Muulloin kuin arkipäivinä / pidennettyinä aukioloaikoina (sis. juhlapyhät)				Valtuutetut käyttäjät
Kieli	Arkipäivinä/aukioloaikoina	Paikallinen**	Paikallinen**	Paikallinen**	Paikallinen**
	Arkipäivinä / pidennettyinä aukioloaikoina			englanti	englanti
	Muulloin kuin arkipäivinä / pidennettyinä aukioloaikoina (sis. juhlapyhät)				englanti
Saatavuus	Päivät	Paikalliset arkipäivät	Paikalliset arkipäivät	Paikalliset arkipäivät	365 päivänä vuodessa
	Aukioloajat	Paikalliset aukioloajat (8.00–16.00)	Paikalliset aukioloajat (8.00–16.00)	Paikalliset pidennetyt aukioloajat (6.00–22.00)	24 tuntia
	Käytettävissä olevat kanavat (BH-/EBH-aikoina)	Puhelin, sähköposti, Help Center	Puhelin, sähköposti, Help Center	Puhelin, sähköposti, Help Center	Puhelin, sähköposti, Help Center
	Käytettävissä olevat kanavat (BH-/EBH-aikojen ulkopuolella)				Puhelin, sähköposti, Help Center
Taattu ensimmäisen vastauksen aika	Puhelimitse tehtävät tiedustelut	10 minuuttia	10 minuuttia	5 minuuttia	5 minuuttia
	Sähköpostitse tai Help Centerin kautta tehtävät tiedustelut	12 BH	12 BH	8 EBH	4 CH
Ratkaisun tavoiteajankohta	Incident Severity 1	2 BH	2 BH	2 EBH	2 CH
	Incident Severity 2	4 BH	4 BH	4 EBH	4 CH
	Incident Severity 3	5 arkipäivää	5 arkipäivää	3 arkipäivää	3 arkipäivää
	Incident Severity 4	30 arkipäivää	30 arkipäivää	15 arkipäivää	15 arkipäivää
Edistymisestä ilmoittaminen asiakkaalle	Incident Severity 1	2 BH:n välein	2 BH:n välein	2 EBH:n välein	1 CH:n välein
	Incident Severity 2	4 BH:n välein	4 BH:n välein	4 EBH:n välein	4 CH:n välein
	Incident Severity 3	Joka 5. arkipäivä	Joka 5. arkipäivä	Joka 3. arkipäivä	Joka 3. arkipäivä
	Incident Severity 4	Joka 15. arkipäivä	Joka 15. arkipäivä	Joka 15. arkipäivä	Joka 15. arkipäivä
Palvelutasosopimuksen mittausaika		Kalenteri-vuosi	Kalenteri-vuosi	Kalenterikuukausi	Kalenterikuukausi
Palvelutasosopimuksen tulosraportti					Saatavilla

SLA-maksu					
Hinta		Aika ja materiaalit	Kiinteä	Kiinteä	Sopimuksen mukaan
Kuukausittainen yläaika			1 tunti	3 tuntia	Sopimuksen mukaan

* Yksi tapahtuma viittaa yhteen pakettiin. Kun vasteaikaa mitataan useille tapahtumille tai erille, vasteaika lasketaan kertomalla tämä arvo tapahtumien määrällä.

** Jos asiakas toimii maassa, jossa Consignorilla ei ole Technical Help Desk -palvelua paikallisella kielellä, palvelun kielenä on englanti.

3.8 Palvelutasosopimuksen mittaaminen

Saatavuutta ja suorituskykyä mitataan seuraavin ehdoin:

Consignor Cloud -alusta¹

Palvelimen käytettävyyssaste:
(*Server Uptime*)

Consignor valvoo palvelimen käytettävyyssastetta lähettämällä Consignor Cloud -alustalle säännöllisesti yhteyspyyntöjä, joiden avulla varmistetaan, että palvelu on käytettävissä. Käytettävyyssaste lasketaan suhteuttamalla onnistuneiden pyyntöjen määrä kaikkiin pyyntöihin, ja se ilmoitetaan prosentteina. Palvelimen laskettu käytettävyyssaste ei sisällä suunniteltua ylläpitoa.

Palvelimen taattu vasteaika:
(*Guaranteed Server Response Time*)

Tämä mitataan aikana, joka Consignorin palvelimilta kuluu pyyntöjen käsittelyyn ulkopuolisten tahojen toimittamia palveluita lukuun ottamatta.

Näihin tavoitteisiin pääsemisen edellytyksenä on, että asiakas noudattaa kaikkia Consignorin järjestelmävaatimuksia, jotka ovat nähtävillä [Consignor Help Centerissä](#).

Technical Help Desk

Taattu ensimmäisen vastauksen aika:
(*Guaranteed First Response Time*)

Aika, joka kuluu asiakkaan pyynnön vastaanottamisesta Consignorin asiakaspalvelujärjestelmässä ensimmäiseen vastaukseen, jonka asiakas saa Consignorin edustajalta joko puhelimitse tai sähköpostitse.

Ratkaisun tavoiteajankohta:
(*Target Resolution Time*)

Aika, joka kuluu ongelman vastaanottamisesta Consignorin asiakaspalvelujärjestelmässä asiakkaalle lähetettävään ilmoitukseen ongelman ratkaisemisesta.

Edistymisestä ilmoittaminen asiakkaalle:
(*Customer Update Frequency*)

Miten usein Consignorin edustaja ilmoittaa asiakkaalle tämän ilmoittaman ongelman tilasta aina siihen asti, kunnes ongelma ratkaistaan. Ajan mittaaminen aloitetaan siitä, kun ongelma rekisteröidään Consignorin asiakaspalvelujärjestelmään.

Kaikissa asiakaspalvelun tason mittauksissa arvo lasketaan prosenttiosuutena suoritustavoitteet täyttävistä ratkaistuista asiakkaan tiedusteluista, ja tämä luku jaetaan kaikkien ratkaistujen asiakkaan tiedustelujen määrällä tietyltä ajanjaksolta.

Palvelutasosopimuksen mittausajat on mainittu taulukossa 1.

¹ Ei koske asiakkaan tiloissa olevia ratkaisuja.

4 HINTA JA MAKSAMINEN

4.1 Tilausmaksut

Consignor-alustan käyttömaksu muodostuu aloitusmaksusta ja sitä seuraavista toistuvasta tilausmaksusta (näistä käytetään yhteisnimitystä "**tilausmaksut**").

Säännöllisen tilausmaksun suuruus riippuu (i) asiakkaan tilaussopimustasosta ja (ii) asiakkaan vuodessa luomien pakettitunnusten määrästä ("**tilaustaso**"). Asiakkaan ensimmäisen tilausjakson tilaustaso on mainittu tilausvahvistuksessa. Asiakas voi pyytää myöhemmille tilausjaksoille jonkin muun tilaustason.

Jos asiakkaan ensimmäisellä tai myöhemmillä tilausjaksoilla luomien pakettien määrä on suurempi kuin sovitulle tilausjaksolla määritelty määrä, asiakas siirretään automaattisesti seuraavalle tilaustasolle ja asiakasta laskutetaan toimittajan yleisen hinnaston mukaisesti tästä korkeammasta tilaustasosta.

Toimittaja voi nostaa tilausmaksua tuleville tilausjaksoille.

4.2 SLA-sopimukset ja asiantuntijapalvelut

Asiakkaan tilaaman SLA-sopimuksen hinta määritellään tilaussopimuksessa ("**SLA-maksu**"). SLA-sopimus on voimassa tilausjakson ajan, jollei tilaussopimuksessa toisin mainita.

Asiakkaan tilaaman SLA-sopimuksen ulkopuolelle jäävistä asiantuntijapalveluista laskutetaan niihin käytetyn ajan ja materiaalien perusteella hinnaston mukaisesti.

4.3 Laskut ja niiden maksaminen

Kaikki tilaussopimuksen mukaiset maksut erääntyvät maksettaviksi toimittajan lähettämän laskun mukaisesti.

Tilausvahvistuksen saatuaan toimittaja laskuttaa ensimmäisen tilausjakson tilausmaksut sekä soveltuviissa tapauksissa SLA-maksun. Tilausjakson tulevilla uusintakerroilla toimittaja laskuttaa seuraavan kauden tilausmaksun sekä soveltuviissa tapauksissa SLA-maksun.

Laitteistosta, lisätarvikkeista ja käyttöönottopalveluista laskutetaan niiden toimittamisen jälkeen.

Ilmoitetut hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa eivätkä muita välittömiä veroja, joita saatetaan soveltaa tilaussopimuksen mukaisiin toimituksiin. Asiakas sitoutuu maksamaan kaikki tilausvahvistuksessa mainittuihin hintoihin lisättävät verot. Toimittajan on sisällytettävä laskuunsa kaikki soveltuvat verot.

5 TILAUSSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Toimittajalla on oikeus siirtää tilaussopimus mille tahansa Consignor-konsernin yritykselle. Asiakkaalla on oikeus siirtää tilaussopimus ainoastaan toimittajalta saadulla kirjallisella luvalla, jota ei perusteettomasti viivytetä tai jätetä myöntämättä.

6 IMMATERIAALIOIKEUDET

6.1 Consignor-alustaan liittyvät oikeudet

Kaikki Consignor-ohjelmiston, -alustan sekä kaikkien Consignor-alustan luomiseen ja toimintaan käytettävien yksittäisten komponenttien immateriaalioikeudet, kuten tekijänoikeudet ja tietokantaoikeudet, kuuluvat toimittajalle tai toimittajan käyttämille ulkopuolisille tahoille.

Asiakkaalle myönnetään vain rajoitettu oikeus Consignor-alustan käyttöön tilaussopimuksessa kuvatulla tavalla, eikä asiakas saa mitään muita oikeuksia Consignor-alustan nykyiseen tai tuleviin versioihin. Jollei toisin ole kirjallisesti ja tapauskohtaisesti sovittu, tämä koskee myös sellaisia Consignorin kehittämiä

Consignor-alustan uusia toimintoja, joita asiakas tai joku asiakkaan työntekijöistä on ehdottanut, mukaan lukien asiakkaan kokonaan tai osittain maksamat parannukset.

6.2 Lähetystietoihin liittyvät oikeudet

Asiakas omistaa oikeudet kaikkiin toimittajan Consignor-alustalla käsittelemiin lähetystietoihin. Toimittaja saa käyttää lähetystietoja ainoastaan tilaussopimuksessa kuvattujen palveluiden toimittamisen kannalta välttämättömiin tarkoituksiin. Kaikki lähetystiedot säilytetään luottamuksellisina, ja niihin sovelletaan asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä alla kohdassa 7.1 kuvatulla tavalla.

Toimittajalla on oikeus käyttää nimettömiä lähetystietoja Consignor-alustan kautta tarjottaviin palveluihin liittyvään tilastointiin, Consignor-alustan jatkokehitykseen tai mihin tahansa muihin tarkoituksiin. Oikeudet asiakkaalta ja muilta asiakkailta saatuja nimettömiä tietoja sisältäviin toimittajan tietokantoihin jäävät toimittajalle. Ennen lähetystietojen lisäämistä tietokantaan toimittajan on varmistettava, että kaikista lähetystiedoista on tehty nimettömiä niin, ettei niistä voida tunnistaa yksittäisiä henkilöitä.

7 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

7.1 Lähetystietojen käsittely

Consignor-alustalle siirretyt ja alustalla käsiteltävät lähetystiedot sisältävät asiakkaan omien asiakkaiden henkilötietoja. Asiakkaan katsotaan olevan henkilötietojen rekisterinpitäjä, ja toimittajan katsotaan olevan tietojen käsittelevä. Asiakas on näin ollen täysin vastuussa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta.

Asiakas päättää, milloin lähetystiedot poistetaan, ja asiakas vastaa tietojen poistamisesta kohdassa 2.2 kuvatulla tavalla. Toimittaja poistaa lähetystiedot tilaussopimuksen päättyessä kohdassa 10.2 kuvatulla tavalla.

Toimittajalla on oikeus käsitellä asiakkaan henkilötietoja ainoastaan asiakkaan antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Toimittajalla on näin ollen oikeus käsitellä henkilötietoja siinä määrin kuin se on välttämätöntä tilaussopimuksen mukaisten palveluiden toimittamiseksi, mukaan lukien tietojen käsittely tietoturvasyistä ja tietoturvaloukkausten tutkimiseksi. Toimittajan on varmistettava, että henkilötietojen käsittelyyn valtuutetut henkilöt ovat sitoutuneet tietojen luottamukselliseen käsittelyyn, tai että kyseisiä henkilöitä koskee lakisääteinen luottamuksellisuusvelvoite.

Toimittaja sitoutuu pitämään kaikki lähetystiedot luottamuksellisina ulkopuolisiin tahoihin nähden, lukuun ottamatta tilaussopimuksen mukaisesti asiakkaalle tehtäviin toimituksiin osallistuvia ulkopuolisia tahoja. Toimittaja sitoutuu soveltamaan lähetystietoihin asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia turvatoimia varmistaakseen, että lähetystiedot on suojattu tahattomalta tai luvattomalta tuhoamiselta, katoamiselta tai muutoksilta sekä luvattomalta käytöltä.

Siinä epätodennäköisessä tapauksessa, että jotkin lähetystiedot vaarantuvat, toimittaja sitoutuu ilmoittamaan asiasta asiakkaalle viipymättä saatuaan tiedon henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta. Jos sovellettava laki tätä edellyttää, on asiakkaan vastuulla ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista sekä toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle että sille rekisteröidylle henkilöille, jota asia koskee.

Toimittaja lähettää kaikille asiakkaan rekisteröityneille käyttäjille tiedon tietoturvaloukkauksesta viimeistään 24 tunnin kuluttua sen tapahtumisesta. Jos asiakkaan muut kuin Consignor-käyttäjät haluavat saada nämä tiedot, heidän on tilattava tietoturvatiedotteet: <http://eepurl.com/du6o49>

Toimittaja sitoutuu avustamaan asiakasta asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä mahdollisuuksiensa mukaan, jotta asiakas voisi täyttää velvollisuutensa ja vastata omien asiakkaidensa vaatimuksiin. Toimittaja antaa asiakkaan käyttöön kaikki tarvittavat tiedot, joilla voidaan osoittaa kohdassa 7 asetettujen velvoitteiden täyttäminen. Toimittaja sallii asiakkaan tai asiakkaan toimeksiannolla toimivan

muun tarkastajan tehdä tarkastuksia ja osallistuu niihin. Jos tämä edellyttää, että toimittaja toimittaa Consignor-alustan vakiotoiminnot ylittäviä palveluita, toimittaja voi veloittaa lisämaksun kulloinkin voimassa olevan perushinnaston mukaisesti.

Jos Toimittaja epäilee että Asiakkaan ohjeet ovat ristiriidassa Tietosuojalain kanssa ilmoittaa Toimittaja tästä Asiakkaalle viipymättä.

Riippumaton kolmannen osapuolen tarkastaja tarkastaa toimittajan tilanteen kerran vuodessa ISO 27001 -sertifikaatin mukaisesti, ja tarkastuskertomus on nähtävissä tietoturvatiedotteessa tai erillisestä pyynnöstä. Tämän lisäksi toimittaja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden laajempiin tarkastuksiin palvelupaketteina, jotka hinnoitellaan erikseen. Toimittaja sallii tarkastustoimenpiteet ja fyysiset tarkastukset tilatun tarkastuspaketin mukaisesti. Lisätietojen saamiseksi ota yhteyttä Consignorin yhteyshenkilösi.

Consignorin alihankkijat ovat maailmanlaajuisesti toimivia, pilvipalveluita toimittavia yhtiöitä, joita asiakas ei voi tarkastaa suoraan, mutta joille muut tahot tekevät tarkastuksia. Toimittaja vastaa alihankkijoidensa tarkastuskertomusten tarkastamisesta ja arvioinnista. Alihankkijoiden tarkastusasiakirjat voidaan toimittaa pyynnöstä.

Toimittaja ei saa käyttää lähetystietoja muihin kuin tilaussopimuksessa kuvattuihin tarkoituksiin.

Toimittajalla on oikeus käyttää ulkopuolisia alihankkijoita – esimerkiksi laaS-palveluntarjoajia (infrastruktuuri palveluna -palveluntarjoajia) tai muita ulkopuolisia teknisten palveluiden toimittajia – Consignor-alustaan liittyvissä toiminnoissa sekä siirtää lähetystietoja näille alihankkijoille. Toimittaja solmii alihankkijoiden kanssa sopimukset, joissa nämä sitoutuvat noudattamaan tämän kohdan 7 ehtoja. Jos alihankkijan käyttö edellyttää lähetystietojen siirtämistä johonkin EU:n tai ETA-alueen ulkopuoliseen maahan, toimittajan on ryhdyttävä tarvittaviin lisäturvatoimenpiteisiin EU-vakiolausekkeiden mukaisesti.

Jos toimittaja joutuu lisäämään tai vaihtamaan alihankkijoita Consignor-alustan palvelujen toteuttamiseksi, toimittaja ilmoittaa asiakkaalle muutoksista viipymättä. Tieto alihankkijoita koskevista muutoksista lähetetään kaikille niille asiakkaille, jotka ovat tilanneet tietoturvatiedotteet osoitteesta <http://eepurl.com/du6o49>. Asiakkaalla on oikeus vastustaa alihankkijoiden muutoksia kirjallisesti. Alihankkijoiden muutoksia koskevat vastalauseet tai kommentit on lähetettävä toimittajalle 10 päivän kuluessa tiedon saamisesta.

7.2 Niiden henkilötietojen käsittely, joiden rekisterinpitäjä toimittaja on

Edellä kuvattujen lähetystietojen käsittelyn lisäksi toimittaja käsittelee myös ostajien, käyttäjien ja muiden, tilaussopimuksen puitteissa toimittajaan yhteydessä olevien asiakkaan työntekijöiden henkilötietoja. Tällaisia henkilötietoja ovat rekisteröityjen henkilöiden nimi ja yhteystiedot (puhelin, sähköposti jne.) sekä tiedot rekisteröityjen henkilöiden ja toimittajan välisistä yhteyksistä.

Tietoja käsitellään palveluiden toimittamiseksi asiakkaalle sekä yleisiin liiketoiminnan kehittämistarkoituksiin, myynti ja markkinointi mukaan lukien.

Toimittaja on tämän käsittelyn yhteydessä rekisterinpitäjä. Toimittaja voi siirtää henkilötietoja Consignor-konserniin kuuluvalla yhtiöllä, jolloin kyseisestä yhtiöstä tulee rekisterinpitäjä joko kokonaan tai osittain.

Näiden henkilötietojen käsittely on toimittajalle välttämätöntä toimitusten toteuttamiseksi tilaussopimuksen mukaisesti. Henkilötietojen käsittely on välttämätöntä myös toimittajan ja/tai Consignorin yleisen liiketoiminnan sekä liiketoiminnan kehittämisen kannalta.

Toimittaja ja/tai Consignor säilyttää henkilötietoja tilaussopimuksen ja minkä tahansa asiakkaan kanssa myöhemmin solmitun sopimuksen keston ajan. Toimittaja ja/tai Consignor saattaa jatkaa henkilötietojen

säilyttämistä myös kohtuullisen ajan tämän jälkeen. Tiedot kuitenkin poistetaan aina siinä tapauksessa, että niiden säilyttäminen yllä mainittuihin tarkoituksiin ei ole enää tarpeellista – paitsi jos toimittaja ja/tai Consignor on lakisääteisesti velvollinen jatkamaan tietojen säilyttämistä lakisääteisten velvoitteidensa täyttämiseksi, esimerkiksi kulloinkin sovellettavien vero- tai kirjanpitoluokkien noudattamiseksi.

Toimittaja ja/tai Consignor käsittelee tietoja CRM-, CS-, LM- ja ERP-järjestelmissään. Toimittaja ja/tai Consignor voi näiden järjestelmien käytön yhteydessä käyttää ulkopuolisia tietojen käsittelijöitä, kuten IaaS- tai SaaS-toimittajia tai muita teknisiä toimittajia. Jos tietojen käsittelijöiden käyttö edellyttää henkilötietojen siirtämistä johonkin EU:n tai ETA-alueen ulkopuoliseen maahan, toimittajan on siirrettävä henkilötiedot EU-vakiolausekkeiden mukaisesti tai muita asianmukaisia suojatoimenpiteitä käyttäen.

Kaikilla rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus nähdä omat, toimittajan ja/tai Consignorin käsittelemät henkilötietonsa ja pyytää niiden korjaamista tai poistamista edellä mainittujen ehtojen mukaisesti.

7.3 Tietosuojavastaava

Consignor-konserni on nimittänyt tietosuojavastaavan, jonka yhteystiedot sähköpostitse ovat seuraavat: DataProtectionOfficer@consignor.com
Kaikki tietosuojaan liittyvät tiedot julkaistaan osoitteessa www.consignor.com/data-security.

8 PERUUTUSKÄYTÄNTÖ

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

9 MÄÄRÄYSTEN RIKKOMINEN

9.1 Korjaustoimenpiteet

Kumpikin sopimusosapuoli sitoutuu korjaamaan kaikki sopimusrikkomuksen aiheuttaneet virheet niin pian kuin mahdollista siitä hetkestä alkaen, kun osapuoli saa kirjallisen huomautuksen ja oikaisupyynnön toiselta osapuolelta.

9.2 Maksun laiminlyönti

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

9.3 Palveluhyvitykset

Jos Consignor Cloud -alustan laatu ja suorituskyky ovat toistuvasti alemmat kuin asiakas voi kohtuudella odottaa, asiakkaalla voi olla oikeus palveluhyvityksiin. Palveluhyvitykset myönnetään hyvityksinä joko tulevista töistä tai seuraavasta tilauksesta tai SLA-laskusta.

Enimmäishyvitys on 50 % vuositilausmaksusta.

9.4 Korvausvastuu

Jos jompikumpi osapuoli on maksanut rekisteröidylle henkilölle korvauksen yleisen tietosuojasetuksen nojalla, kyseisellä osapuolella on oikeus vaatia toiselta osapuolelta takaisin se korvauksen osa, joka vastaa toisen osapuolen vastuulle kuuluvaa osuutta vahingosta. Consignor on kuitenkin vastuussa asiakkaalle henkilötietojen käsittelystä aiheutuneista vahingoista ainoastaan, jos Consignor ei ole täyttänyt yleisen tietosuojasetuksen mukaisia, tietojen käsittelijöitä koskevia velvoitteita, tai jos se on toiminut asiakkaan lainmukaisia ohjeita noudattamatta tai niiden vastaisesti. Osapuoli vapautetaan vastuusta toista osapuolta kohtaan, jos se todistaa, että se ei ole millään tavalla vastuussa vahingon aiheuttaneesta tapahtumasta.

Muuntotyypisten vahinkojen tapauksessa ja jos toimivaltainen valvontaviranomainen langettaa toiselle osapuolelle minkä tahansa hallinnollisen sakon, kumpikin osapuoli on korvausvelvollinen toiselle osapuolelle, jos se rikkoo tilaussopimuksen mukaisia velvoitteitaan siten, että tästä aiheutuu toiselle

osapuolelle todistettavasti suoria tappioita. Kumpikaan osapuoli ei ole toisilleen vastuussa mistään epäsuorista tai välillisistä tappioista, mukaan lukien mm. tuotannon keskeytyminen, tulojen menetykset, tietojen häviäminen tai liiketoiminnalliset tappiot. Kumpikaan osapuoli ei ole vastuussa tappioista, jotka ylittävät asiakkaan tämän tilaussopimuksen nojalla maksamat summat (ilman arvonnalisäveroja) tappiot aiheuttaneen rikkomuksen ilmenemispäivää edeltävän 12 kuukauden ajalta.

Edellä mainittua rajoittamatta Consignor ei vastaa tilaussopimuksen nojalla seuraavista tappioista:

- Consignor-alustan virheiden seurauksena asiakkaalle aiheutuvat kuljetus- tai rahtipalveluiden lisämaksut.
- Consignor-alustan arvioiman kuljetushinnan ja todellisen, rahtipalveluiden tarjoajan laskuttaman hinnan välinen erotus.
- Consignor-alustan virheiden tai sen käytön estymisen vuoksi välttämättömien manuaalisten töiden lisäkulut.

9.5 Sopimuksen irtisanominen merkittävän rikkomuksen vuoksi

Jos sopimusrikkomus on merkittävä ja jos toinen osapuoli ei ole korjannut rikkomuksen aiheuttanutta virhettä 30 vuorokauden kuluessa vahinkoa kärsineen osapuolen antamasta kirjallisesta ilmoituksesta, vahinkoa kärsinyt osapuoli voi irtisanoa tilaussopimuksen kirjallisella ilmoituksella. Tilaussopimuksen irtisanominen tulee voimaan irtisanomisilmoituksen päivämäärästä lukien. Irtisanominen ei koske palveluita, jotka on jo toimitettu tilaussopimuksen mukaisesti.

Toimittaja voi irtisanoa tilaussopimuksen välittömästi, jos asiakas jättää edelleen maksamatta maksun, joka on jo erääntynyt ja jota ei ole maksettu 30 vuorokauden kuluessa kirjallisen maksumuistutuksen lähettämisestä asiakkaalle.

10 VOIMASSAOLO JA PÄÄTTYMINEN

10.1 Ensimmäinen ja seuraavat sopimuskaudet

Asiakkaan oikeus Consignor-alustan käyttöön alkaa tilausvahvistuksessa mainittuna päivänä ja kestää tilausvahvistuksessa määritellyn ensimmäisen jakson loppuun ("**tilausjakso**"). Tilaussopimusta jatketaan uusilla tilausjaksoilla 12 kuukauden jaksoissa, jollei kumpikaan osapuoli irtisano tilaussopimusta vähintään 30 vuorokautta ennen uuden sopimusjakson alkua.

Asiakas voi irtisanoa tilaussopimuksen myös tilausjakson aikana 30 vuorokauden irtisanomisajalla. Irtisanominen ei kuitenkaan oikeuta asiakasta jo maksettujen tilausmaksujen palautuksiin, mukaan lukien rajoituksetta kaikki tilausmaksut, jotka koskevat asiakkaan irtisanomisilmoituksen jälkeistä aikaa.

10.2 Irtisanomisen vaikutukset

Tilaussopimuksen irtisanomisen jälkeen – irtisanomisen syystä riippumatta – toimittaja sitoutuu säilyttämään kaikkia lähetystietoja 30 vuorokautta irtisanomisen voimaantulopäivästä lukien. Tämän ajanjakson aikana asiakkaalla on Consignor-alustan käyttöoikeus, ja asiakas vastaa itse lähetystietojen lataamisesta ja tallentamisesta. 30 vuorokauden ajanjakson päätyttyä toimittaja pidättää itsellään oikeuden hävittää kaikki lähetystiedot ilmoittamatta tästä erikseen asiakkaalle.

10.3 Ilmoitukset

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

10.4 Sovellettava laki ja oikeudenkäyntipaikka

Tilaussopimukseen sovelletaan sen valtion lakeja, jossa toimittaja on rekisteröitynyt. Ainoita tuomioistuimia ovat tavanomaiset tuomioistuimet, joilla on toimivalta toimittajan rekisteröimän toimipaikan osoitteessa.