

YLEISET SOPIMUSEHDOT

ERP Managers Oy

Asiakirja

Yleiset sopimusehdot

Yritys

ERP Managers Oy

Versio

1.2

Voimassa alkaen

25.6.2026

Verkkosivu

www.erpmanagers.fi

YLEISET SOPIMUSEHDOT

ERP Managers Oy

Versio 1.2 | Voimassa alkaen 25.6.2026

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan ERP Managers Oy:n toimittamiin konsultointi-, asiantuntija-, projektinjohto-, pääkäyttäjä-, tukipalvelu-, kartoitus-, kilpailutus- ja kehittämisspalveluihin, ellei kirjallisessa tarjouksessa, tilauksessa, toimeksiantosopimuksessa tai muussa osapuolten hyväksymässä sopimusasiakirjassa ole toisin sovittu.

Näissä ehdoissa Toimittaja tarkoittaa ERP Managers Oy:tä ja Tilaaja palvelun tilannutta yritystä tai yhteisöä.

ERP Managers Oy ei ole ohjelmistotoimittaja, ohjelmiston valmistaja, tekninen ylläpitäjä, hosting-palvelun tarjoaja, järjestelmätoimittaja eikä ohjelmistolisenssien myyjä, ellei tästä ole erikseen kirjallisesti sovittu. Toimittajan palvelut ovat asiantuntija- ja konsultointipalveluja, joiden tarkoituksena on tukea Tilaajan liiketoimintaa, ERP- ja ICT-kehittämistä, järjestelmävalintoja, käyttöönottoja, pääkäyttäjätoimintaa, projektien hallintaa ja järjestelmien hyödyntämistä.

Mikäli tarjouksen, tilauksen, toimeksiantosopimuksen, palvelukuvauksen tai näiden yleisten sopimusehtojen välillä on ristiriita, noudatetaan ensisijaisesti kirjallista toimeksiantosopimusta, sen jälkeen hyväksyttyä tarjousta tai tilausta, sen jälkeen palvelukohtaista kuvausta tai hinnastoa ja viimeiseksi näitä yleisiä sopimusehtoja.

1. Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat

Sopimus syntyy, kun Tilaaja hyväksyy Toimittajan tarjouksen, tilaa palvelun kirjallisesti tai muutoin hyväksyy toimeksiannon sähköpostitse, sähköisellä allekirjoituksella, tilausvahvistuksella tai muulla osapuolten hyväksymällä tavalla.

Sopimukseen voivat kuulua tarjouksen, tilauksen tai toimeksiantosopimuksen lisäksi palvelukohtaiset kuvaukset, hinnasto, tietosuoja- ja tietoturvaliite, salassapitoehdot, alihankintaa koskevat ehdot, projektisuunnitelma, tehtävälista, muutoshallintadokumentti sekä muut asiakirjat, joihin tarjouksessa, tilauksessa, toimeksiantosopimuksessa tai Toimittajan verkkosivuilla viitataan.

Tilaajan omia yleisiä osto-, hankinta- tai sopimusehtoja ei sovelleta, ellei Toimittaja ole hyväksynyt niitä nimenomaisesti kirjallisesti. Pelkkä työn aloittaminen, sähköpostiin vastaaminen, pääsy Tilaajan järjestelmiin tai laskun lähettäminen ei tarkoita Tilaajan omien ehtojen hyväksymistä.

2. Palvelun sisältö ja rajaukset

Toimitettavat palvelut, tavoitteet, aikataulu, vastuut, rajaukset, hinnoittelu ja mahdolliset tuotokset määritellään tarjouksessa, tilauksessa, toimeksiantosopimuksessa tai palvelukuvauksessa.

Ellei kirjallisesti erikseen sovita, Toimittajan palveluun ei sisälly ohjelmistolisenssejä, ohjelmistojen teknistä ylläpitoa, hosting-palvelua, ohjelmistokehitystä, integraatioiden toteutusta, tietoturvaliitettä,

varmuuskopiointia, järjestelmän operointia, asiakasympäristön ylläpitoa, ohjelmistovirheiden korjaamista, ohjelmistotoimittajan vastuulle kuuluvia tehtäviä eikä kolmansien osapuolten palveluita.

Ellei kirjallisesti erikseen sovita, palveluun ei sisälly tiettyä vasteaikaa, ratkaisuaikaa, päivystystä, jatkuvaa valvontaa, palvelutasotavoitetta, palvelutasohyvitystä eikä palvelutasosanktiota.

Aikataulut, työmääräarviot, etenemissuunnitelmat, käyttöönottotavoitteet, kustannusarviot ja muut vastaavat arviot ovat Toimittajan senhetkiseen tietoon perustuvia arvioita, ellei niitä ole nimenomaisesti sovittu sitoviksi.

3. Toimittajan velvollisuudet

Toimittaja sitoutuu:

- suorittamaan palvelut ammattitaitoisesti ja huolellisesti hyvää konsultointitapaa noudattaen
- nimeämään palvelun tuottamisesta vastaavan asiantuntijan tai asiantuntijat
- noudattamaan Tilaajan kohtuullisia ohjeita ja toimintatapoja siltä osin kuin ne ovat toimeksiannon tavoitteiden, sovitun laajuuden, tietoturvan ja sovellettavan lainsäädännön mukaisia
- raporttoimaan työn etenemisestä sovitulla tavalla
- ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheutonta viivytystä, mikäli Toimittaja havaitsee olennaisen esteen, riskin tai ristiriidan toimeksiannon toteuttamisessa
- käsittelemään Tilaajan aineistoja huolellisesti ja vain toimeksiannon toteuttamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa

Toimittajalla on oikeus kieltäytyä Tilaajan ohjeesta tai keskeyttää ohjeen mukainen käsittely tai työ, jos Toimittajan perustellun arvion mukaan ohje on lainvastainen, tietoturvan vastainen, sopimuksen vastainen, hyvän konsultointitavan vastainen, vakuutusturvan kannalta poikkeuksellisen riskialtis tai muutoin toimeksiannon sovitun laajuuden ulkopuolella.

4. Tilaajan velvollisuudet

Tilaaja sitoutuu:

- tilaamaan palvelut kirjallisesti Toimittajalta
- toimittamaan Toimittajalle palvelun suorittamisen kannalta tarpeelliset tiedot, materiaalit, ohjeet, päätökset ja käyttöoikeudet oikea-aikaisesti
- nimeämään yhteyshenkilön palvelun ohjausta varten
- myötävaikuttamaan palvelun toteuttamiseen kohtuullisella tavalla
- vastaamaan omien tietojensa, järjestelmiensä, käyttäjätunnustensa, käyttöoikeuksiensa, päätelaitteidensa, tietoliikenneyhteyksiensä, varmuuskopioidensa ja tietoturvakäytäntöjensä asianmukaisuudesta, ellei näistä ole erikseen kirjallisesti sovittu osana Toimittajan palvelua
- huolehtimaan siitä, että Toimittajalle annetut pääsyoikeudet ovat tarpeellisia, tarkoituksenmukaisesti rajattuja ja Tilaajan sisäisten sääntöjen mukaisia
- varmistamaan, että Toimittajalle annetut tiedot, ohjeet, aineistot ja päätökset ovat oikeita, riittäviä ja lainmukaisia
- ilmoittamaan Toimittajalle etukäteen, mikäli toimeksianto liittyy julkiseen hankintamenettelyyn, maksuliikenne-, pankki-, rahoitus-, sijoitus-, potilas-, terveydenhuolto-, viranomais- tai muuhun erityissäännettyyn toimintaan

Tilaaaja vastaa tekemistään liiketoimintapäätöksistä, järjestelmävalinnoista, ohjelmistotoimittajan valinnasta, omista sopimuksistaan kolmansien osapuolten kanssa sekä siitä, että Tilaaajan organisaatio tekee tarvittavat päätökset ja toimenpiteet sovituksessa aikataulussa.

5. Kirjallinen toimeksianto ja muutostenhallinta

Kirjallisessa tilauksessa tai toimeksiannossa sovitaan soveltuvin osin vähintään:

- työn tavoite, sisältö, laajuus ja rajaukset
- toimitettavat tuotokset ja mahdolliset välitavoitteet
- aikataulu tai arvioitu aikataulu
- hinnoitteluperuste, kuten tuntityö, kiinteä hinta, kuukausimaksu, kapasiteettipaketti tai muu sovittu malli
- mahdollinen tuntiarvio, tuntikatto tai hyväksyntäraja
- Tilaaajan vastuut ja edellytykset, kuten aineistot, pääsyoikeudet, yhteyshenkilöt, päätöksenteko ja kolmansien osapuolten osallistuminen
- hyväksyntämenettely ja muutostenhallinta
- mahdolliset palvelutasot, vasteajat tai erityiset tietoturva-vaatimukset, jos niistä sovitaan

Jos työn laajuus, tavoitteet, aineistot, aikataulu, Tilaaajan edellytykset, kolmansien osapuolten toiminta tai Tilaaajan päätökset muuttuvat, Toimittajalla on oikeus tarkistaa aikataulua, työmääräarviota ja kustannusarviota. Olennaisista muutoksista sovitaan kirjallisesti ennen työn jatkamista siltä osin kuin muutos vaikuttaa työn sisältöön, aikatauluun, kustannuksiin, vastuisiin tai riskeihin.

6. Hinnat, laskutus ja maksuehdot

Ellei tarjouksessa, tilauksessa tai toimeksiantosopimuksessa ole toisin sovittu, palvelut laskutetaan toteutuneen työajan, sovitun tuntihinnan, kuukausihinnan, kapasiteettipaketin tai muun sovitun hinnoitteluperusteen mukaisesti.

Maksuehto on neljätoista (14) päivää netto laskun päiväyksestä, ellei kirjallisesti toisin sovita. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

Tuntityö, pääkäyttäjäpalvelu, tukipalvelu, selvitystyö, projektinjohto, perehtyminen, dokumentointi, kokoukset, valmistelu, asiakkaan aineistoon tutustuminen, yhteydenpito, raportointi, matka-aika ja muu toimeksiannon toteuttamiseksi tarpeellinen työ ovat laskutettavaa työtä, ellei kirjallisesti toisin sovita.

Matka-, majoitus-, pysäköinti-, päivä-, ohjelmisto-, lisenssi-, alihankinta- ja muut toimeksiantoon liittyvät kulut laskutetaan toteuman mukaan tai tarjouksessa sovitulla tavalla.

Jos laskutus perustuu tuntiraportteihin, tuntiraportti katsotaan hyväksytyksi ja työ laskutuskelpoiseksi, ellei Tilaaaja esitä Toimittajalle yksilöityä kirjallista huomautusta seitsemän (7) päivän kuluessa tuntiraportin vastaanottamisesta.

Maksun viivästyessä Toimittajalla on oikeus periä korkolain mukaista viivästyskorkoa sekä kohtuulliset perintäkulut. Jos maksu viivästyy yli neljätoista (14) päivää eräpäivästä, Toimittajalla on oikeus keskeyttää palvelun suorittaminen, kunnes erääntyneet maksut on suoritettu. Keskeytys ei vapauta Tilaaajaa maksuvelvollisuudesta.

Toimittajalla on oikeus keskeyttää työ myös, jos on perusteltua syytä epäillä, ettei Tilaaaja täytä maksuvelvoitteitaan, tai jos Tilaaaja olennaisesti laiminlyö myötävaikutusvelvollisuutensa.

Sovittu työpaja, matka, konsulttipäivä tai muu varattu työaika voidaan laskuttaa kokonaan tai osittain, jos Tilaaaja peruuttaa tai siirtää sen myöhemmin kuin viisi (5) arkipäivää ennen sovittua ajankohtaa, eikä Toimittaja voi kohtuudella kohdentaa varattua aikaa muuhun laskutettavaan työhön.

7. Reklamaatiot, virheet ja hyväksyntä

Tilaaajan tulee ilmoittaa havaitsemastaan virheestä tai puutteesta palvelussa kirjallisesti Toimittajalle kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa palvelun, työn osan, raportin, dokumentin tai muun tuotoksen toimittamisesta tai siitä, kun virhe olisi pitänyt kohtuudella havaita.

Reklamaatioon tulee sisällyttää yksilöity kuvaus virheestä, sen vaikutuksesta ja siitä, miltä osin palvelu ei vastaa sovittua toimeksiantoa.

Toimittajan ensisijainen velvollisuus virhetilanteessa on korjata virheellinen palvelu tai suorittaa kyseinen työn osa uudelleen kohtuullisessa ajassa. Toimittajalla on oikeus korjata virhe kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta tai muussa osapuolten sopimassa kohtuullisessa ajassa.

Tilaaajalla ei ole oikeutta teettää väitety virheen korjaamista kolmannella osapuolella Toimittajan kustannuksella ilman Toimittajan etukäteistä kirjallista hyväksyntää.

Virheen korjaaminen tai työn uudelleen suorittaminen ei laajenna Toimittajan muuta vastuuta. Toimittaja ei vastaa virheellisen työn tuloksen korjaamisesta, uudelleen suorittamisesta tai kolmannen osapuolen tekemästä korjaustyöstä aiheutuvista kustannuksista muutoin kuin siltä osin kuin tästä on nimenomaisesti kirjallisesti sovittu.

Reklamaatio ei vapauta Tilaaajaa maksuvelvoitteista, ellei virhe ole olennainen ja sopimus puretaan kyseisen tilauksen tai sen osan osalta.

8. Immateriaalioikeudet ja aineistot

Ellei kirjallisesti toisin sovita, Tilaaajalle myönnetään sovittujen palkkioiden maksamisen jälkeen pysyvä ja ei-yksinomainen käyttöoikeus palvelun tuloksena syntyviin, Tilaaajaa varten laadittuihin dokumentteihin, raportteihin ja muuhun aineistoon Tilaaajan omassa sisäisessä toiminnassa hyödynnettäväksi.

Toimittajalla on oikeus hyödyntää palvelussa kertynyttä yleistä osaamista, kokemusta, menetelmiä, toimintamalleja ja know-how'ta omassa toiminnassaan.

Käyttöoikeus tai mahdollinen oikeuksien siirto ei koske Toimittajan ennestään omistamia tai yleisesti hyödyntämiä menetelmiä, malleja, työkaluja, pohjia, raporttirakenteita, projektimalleja, analyysimalleja, tarkistuslistoja, koulutusmateriaaleja, dokumenttipohjia, konsepteja tai know-how'ta, jotka säilyvät Toimittajan omaisuutena. Tilaaajalle myönnetään tällaiseen tausta-aineistoon tarvittava ei-yksinomainen käyttöoikeus palvelun tulosten hyödyntämiseksi Tilaaajan omassa sisäisessä toiminnassa.

Tilaaajalla ei ole oikeutta luovuttaa, myydä, lisensoida, julkaista tai kaupallisesti hyödyntää Toimittajan tausta-aineistoa, menetelmiä, malleja, pohjia tai muuta Toimittajan aineistoa kolmansille osapuolille ilman Toimittajan etukäteistä kirjallista suostumusta.



Tilaaaja vastaa siitä, että sen Toimittajalle luovuttama aineisto ei loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia eikä sisällä lainvastaista aineistoa.

9. Luottamuksellisuus

Osapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisina kaikki toisen osapuolen liike- ja ammattisalaisuudet sekä muut luottamuksellisiksi merkityt tai luonteeltaan luottamukselliset tiedot.

Luottamuksellisina tietoina pidetään muun muassa Tilaaajan liiketoiminta-, asiakas-, toimittaja-, hinta-, tuote-, talous-, henkilöstö-, järjestelmä-, prosessi-, ERP-, ICT-, sopimus- ja projektitietoja sekä Toimittajan menetelmiä, malleja, hinnoittelua, toimintatapoja, dokumenttipohjia, työkaluja ja liiketoimintatietoja.

Luottamuksellisuusvelvoite ei koske tietoa, joka on julkista, jonka vastaanottava osapuoli on saanut laillisesti kolmannelta ilman salassapitovelvollisuutta, joka oli vastaanottavan osapuolen tiedossa ennen sen vastaanottamista toiselta osapuolelta tai joka on itsenäisesti kehitetty ilman toisen osapuolen luottamuksellista tietoa.

Luottamuksellisuusvelvoite on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

Toimittaja ei käytä Tilaaajan nimeä, logoa, lausuntoa, asiakastarinaa tai muuta tunnistettavaa referenssisisältöä julkisesti ilman Tilaaajan etukäteistä kirjallista hyväksyntää.

10. Tietosuoja, tietoturva ja projektinhallintatyökalut

Mikäli palvelun yhteydessä käsitellään henkilötietoja, Tilaaaja toimii rekisterinpitäjänä ja Toimittaja henkilötietojen käsittelijänä, ellei osapuolten välillä erikseen kirjallisesti muuta sovita. Osapuolet sitoutuvat noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, mukaan lukien EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Tämä kohta muodostaa GDPR:n 28 artiklan 3 kohdan mukaisen henkilötietojen käsittelyä koskevan sopimuksen.

Toimittaja käsittelee henkilötietoja ainoastaan Tilaaajan dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti palvelun tuottamiseksi. Käsittely voi koskea Tilaaajan järjestelmäympäristössä olevia henkilötietoja, kuten käyttäjä- ja yhteystietoja, työ-, asiakas- ja toimittajasuhteisiin liittyviä tietoja sekä tapahtuma- ja lokitietoja siltä osin kuin ne sisältävät henkilötietoja. Rekisteröityjen ryhmiä voivat olla esimerkiksi Tilaaajan henkilöstö, asiakkaat ja toimittajat.

Käsittelyä tehdään sopimuksen voimassaoloaikana ja sopimuksen päättymisen jälkeen enintään kuudenkymmenen (60) päivän ajan palvelun alasajoon sekä tietojen palauttamiseen tai poistamiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi, ellei soveltuva laki, riidan selvittäminen, kirjanpito, viranomaisvelvoite tai muu hyväksyttävä peruste edellytä pidempää säilyttämistä.

Tilaaaja vastaa rekisterinpitäjänä käsittelyn lainmukaisesta perusteesta, rekisteröityjen informoinnista ja muista rekisterinpitäjän velvoitteista sekä siitä, että Toimittajalle annetut ohjeet ovat lainmukaisia ja riittävän täsmällisiä. Tilaaaja vastaa myös siitä, että Toimittajalle annetaan pääsy vain palvelun kannalta tarpeellisiin tietoihin ja järjestelmiin sekä että käyttöoikeudet rajataan tarkoituksenmukaisesti.

Toimittaja huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät henkilöt ovat sitoutuneet salassapitoon ja toteuttaa toiminnan luonteeseen nähden asianmukaiset tekniset ja organisatoriset suojatoimet.

Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle ilman aiheutonta viivytystä Toimittajan tietoon tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja avustaa Tilaajaa kohtuullisessa määrin tietoturvaloukkausta koskevien velvoitteiden sekä rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisessa siltä osin kuin ne koskevat Toimittajan suorittamaa käsittelyä. Toimittajalla on oikeus veloittaa tällaisesta avustamisesta sopimuksen mukaisen hinnaston tai sovitun tuntihinnan perusteella, ellei avustaminen johdu Toimittajan olennaisesta sopimusrikkomuksesta.

Toimittaja voi käyttää projektin ohjaukseen, dokumentointiin, tuntiseurantaan ja viestintään pilvipohjaisia työkaluja, kuten Microsoft 365 -palveluita, ClickUpia, Memtimea tai vastaavaa työkalua. Tällaisiin työkaluihin tallennetaan lähtökohtaisesti vain projektin ohjauksen kannalta tarpeellisia tietoja, kuten tehtäviä, aikatauluja, vastuuhenkilöitä, tilannetietoja, dokumentteja, muistioita ja Toimittajan tuntikirjauksia.

Projektinhallintatyökaluihin ei tallenneta Tilaajan varsinaisia liiketoiminta-aineistoja, järjestelmäaineistoja, henkilötietoja sisältäviä massatietoja, käyttäjätunnuksia, salasanoja tai muuta erityisen luottamuksellista aineistoa, ellei tästä sovita erikseen.

Käyttäjätunnuksia ja salasanoja ei tule toimittaa sähköpostilla, projektinhallintatyökaluissa tai suojaamattomissa dokumenteissa. Tilaaja vastaa siitä, että Toimittajalle luodaan tarvittaessa henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja että käytössä on monivaiheinen tunnistautuminen, jos Tilaajan järjestelmä sen mahdollistaa.

Toimittaja ei syötä Tilaajan luottamuksellista aineistoa, henkilötietoja, liikesalaisuuksia, asiakasdataa, järjestelmädataa, tunnuksia tai muuta erityisen luottamuksellista aineistoa ulkopuolisiin tekoälypalveluihin ilman Tilaajan etukäteistä hyväksyntää tai muuta sovittua menettelyä.

Tilaaja hyväksyy, että rajattuja projektinseurantatietoja voidaan käsitellä Toimittajan käyttämissä pilvipalveluissa ja niiden alikäsittelijöillä. Mikäli palveluntarjoaja käsittelee henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolella, Toimittaja huolehtii siitä, että käsittelylle on soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukainen siirto peruste ja asianmukaiset suojatoimet.

Sopimuksen päättyessä Toimittaja palauttaa tai poistaa henkilötiedot Tilaajan kirjallisen ohjeen mukaisesti, ellei soveltuva laki, viranomaisvelvoite, kirjanpito, riidan selvittäminen tai Toimittajan oikeutettu tarve edellytä säilyttämistä. Ellei Tilaaja anna palautus- tai poisto-ohjetta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa sopimuksen päättymisestä, Toimittajalla on oikeus poistaa henkilötiedot kohtuullisessa ajassa.

Toimittajalla on oikeus säilyttää omat työpaperinsa, muistiinpanonsa, tuntikirjauksensa, sopimusaineistonsa, laskutukseen liittyvä aineisto sekä sellainen aineisto, jonka säilyttäminen on tarpeen Toimittajan oikeuksien, velvoitteiden, kirjanpidon, raportoinnin, vakuutusasioiden tai mahdollisen riidan selvittämiseksi.

Toimittaja saattaa Tilaajan saataville kohtuulliset tiedot, jotka ovat tarpeen tämän kohdan noudattamisen osoittamiseksi, ja sallii Tilaajan tai Tilaajan nimeämän riippumattoman, salassapitoon sitoutuneen auditoijan suorittaa Toimittajan palveluun liittyvää henkilötietojen käsittelyä koskevan auditoinnin enintään kerran kahdentoista (12) kuukauden aikana, vähintään kolmenkymmenen (30) päivän kirjallisella ennakkoilmoituksella, tavanomaisina työaikoina ja siten, että auditointi aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa Toimittajan toiminnalle eikä vaaranna Toimittajan tai sen muiden asiakkaiden tietoturvaa tai luottamuksellisia tietoja. Tilaaja vastaa auditoinnin kustannuksista.

Tilaaja vastaa siitä, että Toimittajalle annetut ohjeet ovat tietosuojalainsäädännön mukaisia. Mikäli Toimittajalle aiheutuu kustannuksia, vahinkoja tai kolmansien osapuolten tai viranomaisten vaateita Tilaajan lainvastaisista tai puutteellisista ohjeista, käsittelyn lainmukaisen perusteen puuttumisesta, rekisteröityjen

informoinnin laiminlyönnistä tai muusta Tilaajan vastuulle kuuluvasta seikasta, Tilaaja sitoutuu korvaamaan Toimittajalle tästä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset ja vahingot sekä pitämään Toimittajan vahingottomana siltä osin kuin vaatteet eivät johdu Toimittajan tietosuojalainsäädännön tai tämän kohdan vastaisesta toiminnasta.

11. Tietojen, järjestelmien ja varmuuskopioiden vastuu

Tilaaja vastaa omien tietojensa, tiedostojensa, järjestelmiensä, ERP-ympäristöjensä, käyttöoikeuksiensa, käyttäjähallintansa, varmuuskopioidensa, tietoturvansa, päätelaitteidensa, verkkojensa ja kolmansien osapuolten palvelujensa toiminnasta ja soveltuvuudesta, ellei näistä ole erikseen kirjallisesti sovittu osana Toimittajan palvelua.

Toimittaja ei vastaa Tilaajan tietojen varmuuskopiointista, säilyttämisestä, palauttamisesta tai uudelleen luomisesta, ellei tästä ole erikseen kirjallisesti sovittu.

Toimittaja ei vastaa yleisen tietoliikenneverkon, pilvipalveluiden, ohjelmistotoimittajien palveluiden, asiakkaan päätelaitteiden, asiakkaan verkkoympäristön, asiakkaan tietoturvaratkaisujen tai sähkönjakelun häiriöistä.

12. Vastuu, vastuunrajoitus ja vakuutus

Toimittaja vastaa palvelun suorittamisesta tämän sopimuksen, kirjallisen tarjouksen ja sovitun toimeksiannon mukaisesti.

Toimittajan kokonaisvastuu kaikista tämän sopimuksen perusteella tai siihen liittyen esitetyistä vaateista rajoittuu enintään viimeisen kuuden (6) kuukauden aikana Toimittajalle maksettujen arvonlisäverottomien palkkioiden määrään, kuitenkin aina enintään 100 000 euroon, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Jos vaatimus koskee henkilötietojen käsittelyä, tietoturvaloukkausta, luottamuksellista aineistoa, tietojen katoamista, muuttumista, tuhoutumista, oikeudetonta luovuttamista tai muuta vastaavaa tietoihin liittyvää vahinkoa, Toimittajan kokonaisvastuu rajoittuu enintään viimeisen kuuden (6) kuukauden aikana Toimittajalle maksettujen arvonlisäverottomien palkkioiden määrään, kuitenkin aina enintään 50 000 euroon, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Vastuu koskee ainoastaan välittömiä vahinkoja.

Toimittaja ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuten tuotannon tai liiketoiminnan keskeytymisestä, liikevaihdon, katteen, säästön tai voiton menetyksestä, sopimusten raukeamisesta, mainehaitasta, asiakassuhteiden menetyksestä, tietojen tai tiedostojen menetyksestä, tietojen uudelleen luomisesta, kolmansien osapuolten vaatimuksista, Tilaajan omien sopimusten rikkomisesta aiheutuvista seuraamuksista tai muista vastaavista vahingoista, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Toimittaja ei vastaa sakosta, sopimussakosta, tietosuojasakosta, verosta, veronlisäyksestä, veronkorotuksesta, hyvitysmaksusta, palvelutasohyvityksestä, sanktiosta, kilpailunrikkomismaksusta, rangaistusluonteisesta korvauksesta, tullista, viranomaisen määräämästä maksusta tai muusta vastaavasta seuraamuksesta.

Toimittaja ei vastaa sopimussakosta, palvelutasosanktioista, Tilaajan kolmansille osapuolille antamista sitoumuksista, Tilaajan omien sopimusten rikkomisesta aiheutuvista seuraamuksista eikä muusta sellaisesta

vastuusta, joka ylittää pakottavan lain mukaisen tai tämän sopimuksen mukaisen vahingonkorvausvastuun, ellei tällaisesta vastuusta ole nimenomaisesti ja kirjallisesti sovittu.

Toimittaja ei vastaa Tilaajan, ohjelmistotoimittajan, järjestelmätoimittajan, integraatiotoimittajan, hosting-palveluntarjoajan, laite-, verkko- tai pilvipalvelutoimittajan tai muun kolmannen osapuolen vastuulla olevista päätöksistä, toimenpiteistä, viivästyksistä, järjestelmävirheistä, ohjelmiston ominaisuuksista, integraatioista, datamigraatioista, tietoturvasta, suorituskyvystä, palvelutasosta, käyttökatkoista, käyttöönoton lopputuloksesta tai liiketoimintavaikutuksista siltä osin kuin ne eivät johdu Toimittajan olennaisesta sopimusrikkomuksesta.

Toimittaja ei vastaa ohjelmiston, IT-palvelun, ERP-järjestelmän, integraation, raportoinnin, automaation, prosessin tai muun ratkaisun liian alhaisesta toimintatasosta, puutteellisesta suorituskyvystä tai tarkoitetun vaikutuksen puuttumisesta, ellei tällainen vahinko johdu Toimittajan olennaisesta sopimusrikkomuksesta.

Toimittaja ei vastaa viivästyksestä, aikataulun muuttumisesta, suorituksen keskeytymisestä tai työn suorittamatta jäämisestä aiheutuvista vahingoista siltä osin kuin viivästys tai suorittamatta jääminen johtuu Tilaajasta, kolmannelta osapuolelta, muuttuneesta laajuudesta, puutteellisista lähtötiedoista, puutteellisista pääsyoikeuksista, Tilaajan päätöksenteon viivästyisestä, ohjelmistotoimittajasta, järjestelmävirheestä, yleisestä tietoliikenneverkon häiriöstä, sähkönjakelun häiriöstä tai muusta Toimittajasta riippumattomasta syystä.

Toimittaja ei vastaa julkiseen hankintamenettelyyn, hankintalakiin tai vastaavaan ulkomaiseen sääntelyyn liittyvästä vahingosta, ellei tällainen toimeksianto ole nimenomaisesti kirjallisesti sovittu ja riskit erikseen arvioitu.

Toimittaja ei vastaa maksuliikenne-, pankki-, rahoitus- tai sijoitustoimintoja suorittavan tietojärjestelmän, ohjelmiston tai osaohjelmiston kehittämisestä, ohjelmistoräätälöinnistä, ylläpidosta tai tällaisiin liittyvistä vahingoista, ellei tällaisesta palvelusta ole nimenomaisesti kirjallisesti sovittu ja riskit erikseen arvioitu.

Tämän kohdan mukaisia vastuunrajoituksia sovelletaan myös salassapitoa, tietosuojaa, tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä, luottamuksellista aineistoa, aineiston säilyttämistä, alihankintaa ja kolmansien osapuolten palveluita koskeviin vaateisiin, ellei vahinko ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella tai pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Vastuunrajoitus ei koske vahinkoa, joka on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Toimittajalla on voimassa toiminnan luonteeseen soveltuva vastuuvakuutus, joka voi sisältää esimerkiksi IT-toiminnan vastuuvakuutuksen ja IT-varallisuusvastuuvakuutuksen. Vakuutuksen voimassaolo ja pääasiallinen sisältö voidaan tarvittaessa osoittaa erillisellä vakuutustodistuksella. Vakuutus ei laajenna Toimittajan sopimukseen perustuvaa vastuuta eikä poista tai laajenna tässä sopimuksessa sovittuja vastuunrajoituksia.

13. Vahinko, korvausvaatimus ja vakuutusilmoitus

Tilaajan on ilmoitettava Toimittajalle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä kaikista vaatimuksista, vahingoista, virhe-epäilyistä, reklamaatioista, tietoturvaloukkauksista, kolmansien osapuolten vaatimuksista tai muista tapahtumista, jotka voivat johtaa Toimittajaa koskevaan korvausvaatimukseen.

Tilaaja ei saa sopia Toimittajaa koskevasta vahingosta, hyväksyä Toimittajan vastuuta, tehdä sovintoa, antaa Toimittajaa sitovia lausumia tai teettää korjaustyötä Toimittajan kustannuksella ilman Toimittajan etukäteistä kirjallista hyväksyntää.

Osapuolten on kohtuullisessa määrin myötävaikutettava vahingon selvittämiseen, vahingon rajoittamiseen ja tarvittavien tietojen toimittamiseen vakuutusyhtiölle tai muulle asiaa selvittävälle taholle.

Tilaaajan tulee ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon torjumiseksi ja rajoittamiseksi.

14. Alihankinta

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan työstä kuin omastaan siltä osin kuin alihankkija toimii Toimittajan lukuun ja Toimittajan vastuulla.

Toimittajan käyttämän alihankkijan kanssa tehdään kirjallinen sopimus. Siltä osin kuin alihankkija osallistuu Tilaaajan toimeksiannon suorittamiseen, alihankkijalla tulee olla voimassa toiminnan luonteeseen soveltuva vastuuvakuutus, kuten IT-konsulttitoiminnan vastuuvakuutus, ellei Toimittaja ole kirjallisesti hyväksynyt muuta järjestelyä.

Alihankkijan tulee noudattaa Toimittajan asettamia salassapito-, tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia.

Tilaaajan valitsema ohjelmistotoimittaja, järjestelmätoimittaja, integraatiotoimittaja, hosting-palveluntarjoaja, laite-, verkko- tai pilvipalvelutoimittaja, tilitoimisto, konsultti tai muu kolmas osapuoli, jonka kanssa Tilaaajalla on oma sopimussuhde, ei ole Toimittajan alihankkija, ellei tästä sovita erikseen kirjallisesti.

Tilaaaja ei saa ilman Toimittajan etukäteistä kirjallista suostumusta sopia suoraan Toimittajan esittelemän, tarjoaman tai käyttämän alihankkijan, konsultin tai asiantuntijan kanssa samasta tai olennaisesti vastaavasta toimeksiannosta sopimuksen voimassaoloaikana eikä kahdentoista (12) kuukauden aikana sen päättymisestä.

15. Rekrytointi- ja ohitusrajoitus

Tilaaaja sitoutuu olemaan aktiivisesti rekrytoimatta Toimittajan työntekijää, osakasta, alihankkijaa, konsulttia tai muuta Toimittajan toimeksiantoon osallistunutta asiantuntijaa sopimuksen voimassaoloaikana ja kahdentoista (12) kuukauden aikana sopimuksen päättymisestä ilman Toimittajan etukäteistä kirjallista suostumusta.

Rekrytointirajoitus ei estä henkilöä vastaamasta yleiseen julkiseen työpaikkailmoitukseen omasta aloitteestaan, jos Tilaaaja ei ole kohdistanut rekrytointia kyseiseen henkilöön.

Jos Tilaaaja rikkoo rekrytointi- tai ohitusrajoitusta, Tilaaaja on velvollinen maksamaan Toimittajalle sopimussakkona 50 000 euroa kutakin rikkomusta kohden. Sopimussakko ei rajoita Toimittajan oikeutta vaatia korvausta sopimussakon ylittävistä vahingoista siltä osin kuin tällainen vaatimus on lain mukaan mahdollinen.

16. Toiminta-alue, pakotteet ja erityisriskit

Palvelut tuotetaan lähtökohtaisesti Suomesta käsin Suomeen tai Euroopan alueelle sijoittuville Tilaaajille. Muista toimitusalueista, Euroopan ulkopuolelle kohdistuvista palveluista, pakoteriskin alaisista asiakkaista tai erityissäännellyistä toimialoista on sovittava erikseen kirjallisesti.

Toimittajalla on oikeus kieltäytyä palvelusta tai keskeyttää palvelun tuottaminen, jos palvelun tuottaminen voisi olla vastoin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräystä, pakotesäätelyä, tietoturva vaatimuksia, vakuutusturvan edellytyksiä tai hyvää konsultointitapaa.

17. Ylivoimainen este

Osapuoli vapautuu velvoitteistaan siltä osin ja siksi ajaksi kuin sopimuksen täyttämistä estää ylivoimainen este, jota osapuoli ei ole voinut kohtuudella ennakoida tai estää.

Ylivoimaisena esteenä pidetään esimerkiksi viranomaisen toimenpidettä, työtaistelutoimenpidettä, vakavaa häiriötä tietoliikenneyhteyksissä, pilvipalveluissa tai sähkönjakelussa, poikkeuksellista sairastumista, sotaa, tulipaloa, luonnonkatastrofia, epidemiaa, laajaa tietoturvahäiriötä, kyberhyökkäystä tai muuta vastaavaa osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaa tapahtumaa.

18. Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan irtisanoa kirjallisesti yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla, ellei tarjouksessa, tilauksessa, toimeksiantosopimuksessa tai palvelukuvauksessa ole toisin sovittu.

Osapuolella on oikeus purkaa sopimus välittömästi, mikäli toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusta eikä korjaa rikkomusta neljäntoista (14) päivän kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan.

Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus tai keskeyttää palvelun suorittaminen välittömästi, jos Tilaaaja olennaisesti laiminlyö maksuvelvoitteensa, estää palvelun suorittamisen, antaa lainvastaisia tai olennaisesti puutteellisia ohjeita, vaarantaa tietoturvan tai toimii tavalla, joka aiheuttaa Toimittajalle poikkeuksellisen oikeudellisen, taloudellisen, tietoturvaan liittyvän tai vakuutusturvaan liittyvän riskin.

Irtisanomisesta tai purkamisesta huolimatta Tilaaaja on velvollinen maksamaan Toimittajalle ennen sopimuksen päättymistä tehdyn työn, irtisanomisajan aikana tehdyn työn, sovitut maksuerät sekä kohtuulliset ja perustellut ei-peruutettavat kustannukset, jotka liittyvät Tilaaajan tilaukseen tai toimeksiantoon ja jotka ovat syntyneet ennen sopimuksen päättymistä.

19. Sopimuksen siirto

Tätä sopimusta ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen etukäteistä kirjallista suostumusta.

Toimittajalla on kuitenkin oikeus siirtää sopimus samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä, liiketoimintakaupan yhteydessä toimintaa jatkavalle yhtiölle tai muulle toimintaa olennaisesti jatkavalle taholle ilmoittamalla siitä Tilaaajalle kirjallisesti.

20. Sovellettava laki ja riidanratkaisu

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia säännöksiä.

Sopimuksesta aiheutuvat riidat pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisin neuvotteluihin.

Mikäli neuvottelut eivät johda ratkaisuun, riidat ratkaistaan Toimittajan kotipaikan toimivaltaisessa käräjäoikeudessa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

21. Ehtojen muutokset ja versiointi

Toimittajalla on oikeus päivittää näitä yleisiä sopimusehtoja. Uusia ehtoja sovelletaan uusiin tarjouksiin, tilauksiin ja toimeksiantoihin siitä alkaen, kun ne on julkaistu tai toimitettu Tilaaajalle.

Jatkuviin palveluihin päivitettyjä ehtoja sovelletaan aikaisintaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua siitä, kun Toimittaja on ilmoittanut muutoksesta Tilaaajalle kirjallisesti tai sähköisesti. Jos muutos heikentää olennaisesti Tilaaajan asemaa, Tilaaajalla on oikeus irtisanoa jatkuva palvelu päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä Toimittajalle kirjallisesti ennen muutoksen voimaantuloa.

Versiohistoria

Versio	Päiväys	Huomiot
1.0	1.1.2026	Alkuperäinen versio.
1.1	1.2.2026	Tietosuoja-, projektinhallinta- ja vastuunrajoitusehtojen täsmennykset.
1.2	1.3.2026	Fennian IT-vastuuvakuutuksen ja IT-varallisuusvastuuvakuutuksen huomioivat täsmennykset.

