

Tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot

Tämä Sopimuksen liite toimii Asiakkaan ja Toimittajan välisenä EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen (EU) 2016/679 mukaisena henkilötietojen käsittelysopimuksena.

Osapuolet sitoutuvat noudattamaan kaikessa toiminnassaan EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen ja Suomen Tietosuojalain pakottavia määräyksiä. Lisäksi osapuolet sopivat seuraavista tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevista ehdoista.

1. Sovellettavat ehdot Asiakkaan käyttäessä muuta kuin Toimittajan Alustapalvelua henkilötietojen tallentamiseen (ON-PREM)

Asiakkaan tallentaessa Toimittajan toimittaman järjestelmän tietokannat muuhun ympäristöön kuin Toimittajan Alustapalveluun, toimii Asiakas henkilötietojen rekisterinpitäjänä. Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelijänä ainoastaan niissä tapauksissa, joissa Asiakas luovuttaa Toimittajalle henkilötietoja osana tukipalvelujen toteuttamista.

Tukipalvelujen yhteydessä tapahtuva henkilötietojen käsittely tapahtuu vain Asiakkaan erillisestä pyynnöstä ja perustuu Asiakkaan Toimittajan asiakastukijärjestelmään tallentamaan tukipyynnöön sekä tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaisiin ehtoihin, jotka yhdessä muodostavat kyseistä käsittelyä koskevat Asiakkaan dokumentoidut ohjeet. Asiakkaan tulee huolehtia omalta osaltaan riittävästä tietoturvasta henkilötietojen siirrossa Toimittajalle. Henkilötiedot tulee siirtää sähköisessä muodossa Toimittajan asiakastukijärjestelmään tallennetun tukipyynnön yhteydessä.

Mikäli tukipyynnön selvittäminen edellyttää pääsyä asiakkaan tietokantaan tai tietokantakopiota, tähän tulee saada asiakkaan kirjallinen lupa.

2. Sovellettavat ehdot Asiakkaan käyttäessä Toimittajan Alustapalvelua henkilötietojen tallentamiseen

Asiakkaan tallentaessa Toimittajan toimittaman järjestelmän tietokannat Toimittajan Alustapalveluun, toimii Asiakas henkilötietojen rekisterinpitäjänä. Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelijänä siinä laajuudessa, kuin Asiakas käyttää Toimittajan toimittamaa järjestelmää henkilötietojen tallentamiseen.

Tämä henkilötietojen käsittelysopimus, Sopimus sekä Asiakkaan palvelun käytön ja tukipyynnöiden yhteydessä antamat kirjalliset ohjeet muodostavat Asiakkaan dokumentoidut ohjeet henkilötietojen käsittelylle. Toimittaja käsittelee henkilötietoja ainoastaan näiden dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti palvelun tuottamiseksi, ylläpitämiseksi, tietoturvan varmistamiseksi, tukipalveluiden toteuttamiseksi sekä muiden tässä sopimuksessa kuvattujen tarkoitusten toteuttamiseksi, ellei Toimittajaan sovellettava pakottava lainsäädäntö muuta edellytä. Toimittajalla ei ole velvollisuutta noudattaa ohjetta, joka on lainvastainen, ristiriidassa Sopimuksen kanssa tai jota ei voida kohtuudella toteuttaa Toimittajan vakioidussa palveluympäristössä.

Toimittajan toimittamaa järjestelmää koskevia tukipyynnöitä varten tapahtuva henkilötietojen käsittely tapahtuu vain Asiakkaan erillisestä pyynnöstä. Asiakkaan tulee tehdä tietojen siirto sähköisessä muodossa Toimittajan asiakastukijärjestelmään tallennetun tukipyynnön liitteenä.

Mikäli tukipyynnön selvittäminen edellyttää pääsyä asiakkaan tietokantaan tai tietokantakopiota, tähän tulee saada asiakkaan kirjallinen lupa.

3. Henkilötietojen käsittelyn luonne ja tarkoitus

Toimittaja käyttää Asiakkaan yhteyshenkilöiden tietoja Toimittajan ja Asiakkaan välisen asiakassuhteen hoitamiseen esimerkiksi seuraavissa käyttötarkoituksissa:

- Toimittajan toimittaman järjestelmän käyttäjöpohjaisen laskutusperusteen todentaminen
- Henkilön tunnistaminen asiakastuki- ja asiakaspalvelutilanteissa
- Toimittajan toimittaman järjestelmän käyttöön ja muihin asiakassuhdetta koskeviin asioihin liittyvä tiedottaminen ja markkinointi

Toimittaja käsittelee Asiakkaan omassa käytössä olevaan Toimittajan toimittamaan järjestelmään tallennettuja henkilöstön ja Asiakkaaseen liittyvien muiden henkilöiden tietoja vain Asiakkaan niin erikseen pyytessä. Käsittely liittyy aina asiakastuen toteuttamiseen, kuten esimerkiksi tukipyynnön käsittelyyn. Asiakkaan käyttäessä Toimittajan Alustapalvelua tarkoittaa henkilötietojen käsittely myös tietokantojen säilytystä, varmuuskopiointia ja muuta huoltotoimintaa.

ERP-järjestelmä voi sisältää tekoälyyn perustuvia toiminnallisuuksia, joiden yhteydessä Toimittaja käsittelee käyttäjän henkilötietoja Asiakkaan pyynnöstä ja Asiakkaan käyttämän toiminnallisuuden toteuttamiseksi, kuten esimerkiksi matkalaskun laatimisen yhteydessä. Tekoälytoiminnallisuus ei itsenäisesti kerää henkilötietoja, vaan käsittelee ainoastaan niitä tietoja, jotka käyttäjä tai Asiakas antaa sen käsiteltäväksi kulloisenkin tehtävän suorittamiseksi. Tekoälytoiminnallisuuden yhteydessä käsiteltävät tiedot tallennetaan Toimittajan tietojärjestelmään osana palvelun normaalia toimintaa, eikä niitä tallenneta erilliseen tekoälypalveluun. Toimittaja ei luovuta tällaisia tietoja kolmansille osapuolille, ellei se ole palvelun toteuttamiseksi tarpeen ja siitä ole erikseen sovittu tai ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Toimittaja voi Asiakkaan kanssa pidettävien asiakaspalaverien ja projektitoimituksiin liittyvien palaverien yhteydessä tallentaa palaverin ääni- ja kuvasisällön sekä käsitellä tallenteeseen sisältyviä henkilötietoja, jos tallentaminen on tarpeen asiakassuhteen hoitamiseksi, projektitoimituksen toteuttamiseksi, sovittujen toimenpiteiden dokumentoimiseksi tai palvelun laadun varmistamiseksi. Tallentamisesta ilmoitetaan osallistujille etukäteen ja siihen pyydetään lupa käytettävän kokousjärjestelmän kautta ennen tallennuksen aloittamista. Tallennetta sekä sen perusteella laadittuja muistiinpanoja, yhteenvetoja ja jatkotoimenpiteitä käytetään ainoastaan edellä mainittuihin tarkoituksiin.

Mikäli tallennetta tai sen perusteella laadittuja muistiinpanoja tai yhteenvetoja käsitellään tekoälyyn perustuvien toiminnallisuuksien avulla, tällaiseen käsittelyyn sovelletaan lisäksi tässä kohdassa kuvattuja tekoälytoiminnallisuuksia koskevia periaatteita.

4. Henkilötietojen tyyppi ja rekisteröityjen ryhmät

Toimittaja käsittelee Asiakkaan käyttäjien henkilötietoja Toimittajan toimittamassa järjestelmässä palvelun tuottamiseksi. Lisäksi Toimittaja kerää ja käsittelee Asiakkaan yhteyshenkilöitä koskevia yhteystietoja tukipalvelujen tarjoamista ja yhteydenpitoa varten. Toimittaja toimii rekisterinpitäjänä yhteyshenkilöiden tietojen osalta.

Henkilön ryhtyessä käyttämään Toimittajan toimittamaa järjestelmää, luodaan hänelle käyttäjätunnus järjestelmän käyttöä varten. Käyttäjätunnukseen liittyvät henkilön tiedot ovat henkilön nimi, yrityksessä henkilölle luotu käyttäjätunnus, henkilön työ sähköpostiosoite, sekä joissain tapauksissa henkilön työpuhelinnumero, asematunnus yrityksessä, veronumero, syntymäaika ja toimenkuva.

Asiakkaan käyttäessä Toimittajan Alustapalvelua Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelijänä Asiakkaan henkilöstön ja Asiakkaaseen liittyvien muiden henkilöiden suhteen siinä laajuudessa, kuin Asiakas on tallentanut tietoja Asiakkaan käyttämään Toimittajan toimittamaan järjestelmään.

5. Henkilötietojen sijainti

Toimittajalla on oikeus siirtää Asiakkaan henkilötietoja vapaasti Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen sisällä.

Mikäli jonkin Toimittajan ohjelmistotuotteen tai palvelun osalta käsitellään henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolella, siitä ilmoitetaan kyseisen palvelun osalta verkkosivuilla www.lemonsoft.fi/sopimusehdot ja samalla mainitaan tiedon käsittelyn tarkoitus sekä alihankkijan oma tietosuojadokumentaatio.

6. Tietoturva

Toimittaja toteuttaa ja ylläpitää henkilötietojen käsittelyn riskeihin nähden asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen turvallisuuden varmistamiseksi GDPR 32 artiklan mukaisesti, ottaen huomioon käsittelyn luonteen, laajuuden, asiayhteyden ja tarkoitukset sekä rekisteröityjen oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat riskit.

Toimittajalla on ISO/IEC27001-standardin mukainen tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä, jolla varmistetaan tietoturvan toteutuminen. Toimittaja säilyttää henkilötietoja tietojärjestelmissä, joihin on pääsy erikseen rajatuilla henkilöillä, ja jotka sijaitsevat fyysisin turvatoimin suojatuissa tiloissa.

Toimittaja käyttää henkilötietojen siirroissa erillisillä käyttöoikeuksilla suojattuja järjestelmiä, joiden teknologia estää tietojen tarkastelun siirron aikana. Tietojen siirrossa käytetään salattuja yhteyksiä, jotka on suojattu esimerkiksi SSL-salauksella.

Toimittajan henkilöstön kanssa tehdyt työsopimukset sisältävät Asiakkaiden tietojen käsittelyä koskevan salassapitopykälän.

Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan tietoturvaloukkauksista Asiakkaalle ilman aiheetonta viivytystä, kuitenkin viimeistään 48 tunnin kuluessa loukkauksen havaitsemisesta. Ilmoitukseen on sisällytettävä GDPR 33 artiklan edellyttämät tiedot.

7. Asiakkaan velvollisuudet rekisterinpitäjänä

Asiakkaan tulee omalta osaltaan huolehtia riittävän hyvin henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta, prosesseista, toiminnan valvonnasta, sekä tietoturvasta yrityksessään. Toimittaja ei valvo Asiakkaan omassa liiketoiminnassaan tekemää henkilötietojen käsittelyä ja tietojen siirtoa.

8. Tietopyynnöt

Toimittajalla on oikeus veloittaa palveluhinnastonsa mukaisesti normaaleista henkilötietojen käsittelyprosesseistaan poikkeavasta palvelusta, joka toteutetaan Asiakkaan antamien kirjallisten henkilötietojen käsittelyohjeiden mukaisesti.

Toimittajalla on oikeus veloittaa palveluhinnastonsa mukaisesti Asiakkaan tietopyyntöön vastaamiseen kuluva työajasta.

9. Auditoinnit

Asiakkaalla tai sen valtuuttamalla riippumattomalla auditoijalla on oikeus omalla kustannuksellaan tarkastaa, että Toimittaja noudattaa henkilötietojen käsittelyä koskevia velvoitteitaan.

Auditointioikeus toteutetaan ensisijaisesti Toimittajan toimittamien kirjallisten selvitysten, sertifikaattien, auditointiraporttien ja muiden kohtuudella saatavilla olevien tietoturva- ja tietosuojan toteutumista osoittavien asiakirjojen perusteella. Muu auditointi on sallittu vain, jos tämä ei riitä Asiakkaan lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi.

Auditointi voidaan toteuttaa enintään kerran kahdenkymmenen (20) kuukauden aikana, ellei pakottava lainsäädäntö, viranomaisen vaatimus tai perusteltu tietoturvaloukkausepäily edellytä useampaa auditointia. Asiakkaan on ilmoitettava auditoinnista kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen, ja auditointi on toteutettava arkipäivänä normaalina työaikana siten, ettei siitä aiheudu kohtuutonta haittaa Toimittajan liiketoiminnalle, tietoturvalle tai muiden asiakkaiden palveluille.

Auditointi saa kohdistua vain niihin tietoihin, järjestelmiin, menettelyihin ja asiakirjoihin, jotka ovat tarpeellisia Asiakkaan puolesta tapahtuvan henkilötietojen käsittelyn arvioimiseksi. Auditointi ei saa ulottua muiden asiakkaiden tietoihin, Toimittajan liikesalaisuuksiin tai sellaisiin tietoihin, joiden luovuttaminen vaarantaisi tietoturvan.

Toimittajalla on oikeus kieltäytyä tietyn auditoinnin käytöstä, jos auditoinnin harjoittaminen suoraan Toimittajan kanssa kilpailevaa liiketoimintaa tai jos Toimittaja pystyy objektiivisesti perustelemaan auditointikelpoisuuden puutteen. Tällöin Toimittajan tulee esittää vaihtoehtoinen auditoinnin tai muu kohtuullinen toteutustapa.

Asiakkaan, sen auditoinnin ja muiden auditointiin osallistuvien tulee sitoutua kirjalliseen salassapitovelvollisuuteen ennen auditoinnin aloittamista.

Asiakas vastaa omista auditointikustannuksistaan ja korvaa Toimittajalle auditoinnista aiheutuvat kohtuulliset kulut palveluhinnaston mukaisesti.

10. Alihankkijat

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita Asiakkaan henkilötietojen käsittelyyn. Siltä osin kuin alihankkija käsittelee henkilötietoja Toimittajan puolesta, alihankkijalla tarkoitetaan GDPR mukaista alikäsittelijää.

Toimittaja varmistaa, että sen käyttämät alihankkijat sitoutuvat kirjallisesti vähintään samoihin henkilötietojen suojaa koskeviin velvoitteisiin kuin tässä henkilötietojen käsittelysopimuksessa on asetettu Toimittajalle siltä osin kuin velvoitteet koskevat kyseisen alihankkijan suorittamaa käsittelyä.

Mikäli alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Toimittaja vastaa Asiakkaaseen nähden alihankkijan velvoitteiden täyttämistä GDPR 28(4) artiklan mukaisesti.

Toimittaja arvioi alihankkijoiden soveltuvuuden ennen niiden käyttöönottoa ja kohtuullisin väliajoin tämän jälkeen ottaen huomioon käsittelyn luonteen, käsiteltävät henkilötiedot, käsittelyn riskit, alihankkijan tietoturvatimenpiteet, sopimusehdot sekä saatavilla olevat sertifikaatit, auditointiraportit ja muut vaatimustenmukaisuutta osoittavat selvitykset.

Tietosuojasetuksessa tarkoitettujen Toimittajan alihankkijoiden on lueteltu verkkosivuilla <https://lemonsoft.fi/sopimusehdot>

Toimittaja ylläpitää kyseistä luetteloa verkkosivuillaan siten, että luettelosta käy ilmi kulloinkin voimassa oleva versio ja voimaantulopäivä.

Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle kirjallisesti uusista alihankkijoista vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen käyttöönottoa. Asiakkaalla on oikeus vastustaa alihankkijan käyttöä perustellusta syystä ennen sen käyttöönottoa.

Toimittaja säilyttää tiedon alihankkijaluettelon aiemmista versioista kohtuullisen ajan todistelutarkoituksia varten.

11. Henkilötietojen poistaminen tai palauttaminen

Toimittaja ei poista sopimuskauden aikana Asiakkaan henkilötietoja muutoin kuin Asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä tai Asiakkaan ohjeistuksen mukaisesti.

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Toimittaja palauttaa Asiakkaalle kaikki Asiakkaan puolesta käsittelemänsä henkilötiedot sovitussa muodossa ja aikataulussa ja poistaa tai anonymisoi kaikki kopiot henkilötiedoista omilta järjestelmistään, varmuuskopioista ja tallenteista 60 päivän kuluttua sopimuksen päättymisestä.

Toimittajalla on oikeus säilyttää henkilötietoja tai niiden osia ainoastaan, jos se on tarpeen sovellettavan lainsäädännön tai viranomais määräysten vuoksi. Tällöin Toimittajan tulee edelleen huolehtia tietojen suojaamisesta ja käsitellä niitä ainoastaan kyseisten vaatimusten täyttämiseksi.

Toimittaja dokumentoi poiston tai palauttamisen ja toimittaa tarvittaessa Asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen toimenpiteen suorittamisesta.

12. Vastuu

Siltä osin kuin EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ja Suomen Tietosuojalain pakottavista säännöksistä ei muuta johdu, on Toimittajan korvausvastuu rajoitettu Toimittajan yleisten ehtojen kohdan 7 mukaisella tavalla.

Edellä mainitusta poiketen Toimittajan korvausvastuu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen tai Suomen tietosuojalainsäädännön rikkomisesta aiheutuneista vahingoista on kuitenkin enintään määrä, joka vastaa kahdentoista (12) kuukauden aikana Asiakkaalta veloitetuista ja vastaanotettuja arvonlisäverottomia maksuja sen palvelun osalta, jota rikkomus koskee.

Toimittaja ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

13. Avustamisvelvoite

Toimittaja sitoutuu avustamaan Asiakasta vaikutustenarviointien toteuttamisessa sekä tietosuojaviranomaisiin liittyvässä yhteydenpidossa siltä osin kuin käsittelyssä tarvitaan Toimittajan tietoja tai osallistumista.

Versiohistoria

Versio	Päiväys	Huomiot
1.0	1.8.2024	Versiointi aloitettu
1.1	1.5.2025	Tarkennuksia useisiin kohtiin
1.2	26.5.2025	Kohtaan 5 viittaus verkkosivuille, tarkennettu henkilötietojen poistamista kohtaan 11
1.3	12.6.2025	Tarkennettu että kohta 1 koskee paikallisasennuksia ja Lemonsoftia
1.4	1.5.2026	Muutokset: <ul style="list-style-type: none">- Kohdista 1 ja 2 poistettu otsikosta tuotenimet- Kohta 3: Tekoälyn hyödyntäminen lisätty, samoin lupa nauhoittaa palaverit- Kohta 9 Auditointi: Tarkennettu auditointioikeutta- Kohta 10 Alihankkijat: Tarkennettu versiohistoriaa- Kohta 12 Vastuu: Vastuunrajoitusta selkeytetty
1.5	16.6.2026	Muutokset: <ul style="list-style-type: none">- Kohta 2 On-prem: Täsmennetty, että tukipalvelujen yhteydessä tapahtuva henkilötietojen käsittely perustuu Asiakkaan erilliseen tukipyyntöön sekä henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaisiin ehtoihin, jotka yhdessä muodostavat kyseistä käsittelyä koskevat Asiakkaan dokumentoidut ohjeet.- Kohta 2 Alustapalvelu: Täsmennetty, että henkilötietojen käsittelysopimus, Sopimus sekä Asiakkaan palvelun käytön ja tukipyyntöjen yhteydessä antamat kirjalliset ohjeet muodostavat Asiakkaan dokumentoidut ohjeet henkilötietojen käsittelylle.- Kohta 6 Tietoturva: Lisätty nimenomainen viittaus GDPR 32 artiklan mukaisiin teknisiin ja organisatorisiin tietoturvatoinenpiteisiin.- Kohta 10 Alihankkijat: Täsmennetty alihankkijan suhde GDPR mukaiseen alikäsittelijään, alihankkijoille asetettavat henkilötietojen suoja koskevat velvoitteet, Toimittajan vastuu alihankkijan velvoitteiden täyttämistä sekä alihankkijoiden soveltuvuuden arviointi.