

Tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot

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

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

1. Sovellettavat ehdot Asiakkaan käyttäessä muuta kuin Lemonsoft Alustapalveluita henkilötietojen tallentamiseen (ON-PREM)

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

Toimittajan toimittamaa järjestelmää koskevia tukipyynnöjä varten tapahtuva henkilötietojen käsittely tapahtuu vain Asiakkaan erillisestä pyynnöstä. Tällöin Asiakkaan tulee huolehtia omalta osaltaan riittävästä tietoturvasta henkilötietojen siirrossa Toimittajalle. 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.

2. Sovellettavat ehdot Asiakkaan käyttäessä Lemonsoft Alustapalveluita henkilötietojen tallentamiseen

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

Toimittajan toimittamaa järjestelmää koskevia tukipyynnöjä 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 henkilöstön tietoja Toimittajan ja Asiakkaan välisen suhteen hoitamiseen esimerkiksi seuraavissa käyttötarkoituksissa:

- Toimittajan toimittaman järjestelmän käyttäjäpohjaisen 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 tallentamia, henkilöstön ja Asiakkaaseen liittyvien muiden henkilöiden tietoja vain Asiakkaan niin erikseen pyytäessä. Käyttö liittyy aina asiakastuen toteuttamiseen, kuten esimerkiksi tukipyynnön käsittelyyn. Asiakkaan käyttäessä Lemonsoft Alustapalveluita, tarkoittaa henkilötietojen käsittely myös tietokantojen säilytystä, varmuuskopiointia ja muuta huoltotoimintaa.

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 Lemonsoft Alustapalveluja 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 Lemonsoft Oyj:n 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 alikäsittelijän oma tietosuojadokumentaatio.

6. Tietoturva

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 kuluvasta työajasta.

9. Auditoinnit

Asiakkaalla tai valtuuttamallaan audittoijalla on oikeus omalla kustannuksellaan tarkastaa, että Toimittaja noudattaa henkilötietojen käsittelyä koskevia velvoitteitaan. Mikäli asiakas tekee omalle tuotantoympäristölleen tietoturvatestauksen, tulee tästä ilmoittaa Toimittajalle etukäteen. Testaus ei saa vaarantaa muiden asiakkaiden tai Toimittajan tuotantoa. Asiakas vastaa testauksen mahdollisesti aiheuttamista vahingoista.

Toimittajalla on oikeus kieltäytyä tietyn audittoijan käytöstä vain, jos audittoija harjoittaa suoraan Toimittajan kanssa kilpailevaa liiketoimintaa tai Toimittaja pystyy objektiivisesti perustelemaan auditointikelpoisuuden puutteen. Kieltämisestä on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti ja samalla esitettävä vaihtoehtoinen audittoija.

Toimittajalla on oikeus veloittaa Asiakkaalta auditoinnista aiheutuvat kulut sekä kustannukset yleisen palveluhinnastonsa mukaisesti.

10. Alihankkijat

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita Asiakkaan henkilötietojen käsittelyyn.

Tietosuoja-asetuksessa tarkoitetut Toimittajan alihankkijat on lueteltu Toimittajan tietosuojaselosteen liitteessä palveluittain.

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

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 viranomaismääräysten 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. Vastuunrajoitus ei koske Toimittajan vastuuta EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen tai Suomen tietosuojalainsäädännön rikkomisesta aiheutuneista vahingoista.

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