



1.9.2015

## OP RYHMÄN YLEISET HANKINTASOPIMUSEDOT

### 1. SOVELTAMISALA

Näitä yleisiä hankintasopimusehtoja ("Yleiset ehdot") sovelletaan Asiakkaan hankintaan, jota koskevaan tilaus-, tarjouspyyntö- tai muuhun asiakirjaan Yleiset ehdot on liitetty joko viittaamalla tai ottamalla Yleiset ehdot asiakirjan liitteeksi.

Jos Yleiset ehdot ja muut hankintaa koskevat asiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan ensisijaisesti Yleisiä ehtoja. Jos osapuolet ovat allekirjoittaneet hankintaa koskevan kirjallisen sopimuksen, sitä noudatetaan ensisijaisena. Yleisten ehtojen kohtia 1 - 25 sovelletaan kaikkiin hankintoihin niiden kohteesta riippumatta. Loput ehdot on jaettu tavaroita ja palveluja koskeviin ehtoihin. Niitä osin kuin Yleisissä ehdoissa tai hankintaa koskevissa asiakirjoissa ei ole toisin määrätty, noudatetaan kauppalakia (355/1987).

Asiakas käyttää tilauksissa ja muissa hankintaan liittyvissä toimenpiteissä valitsemaansa sähköistä hankintajärjestelmää. Toimittaja sitoutuu käyttämään järjestelmää tilausten vastaanottamisessa ja laskutuksessa.

### 2. MÄÄRITELMÄT

Näissä Yleisissä ehdoissa tarkoitetaan alla olevilla termeillä seuraavia asioita yksikössä tai monikossa:

#### Alihankkija

Toimittajan kanssa sopimussuhteessa oleva yritys tai muu toimija, joka toimittaa varsinaiselle Toimittajalle tavaroita tai palveluita.

#### Asiakas

OP Ryhmän yritys, yhteisö tai säätiö, joka sopimus-, tilaus-, tarjouspyyntö- tai vastaavassa asiakirjassa on ilmoitettu asiakkaaksi. Jos Sopimuksen ei ole nimenomaisesti sovittu koskevan vain Asiakasta, se mitä Asiakkaasta on todettu, koskee koko OP Ryhmää ja kaikkia sen yrityksiä, yhteisöjä ja säätiöitä. Kukin OP Ryhmän yritys, yhteisö ja säätiö vastaa kuitenkin itsenäisesti velvoitteistaan Toimittajalle.

#### Luottamuksellinen tieto

On määritelty Yleisten ehtojen kohdassa 18.

#### OP Ryhmä

OP Ryhmään kuuluvat OP Osuuskunta, sen tytäryritykset (kuten OP-Palvelut Oy, OP-Prosessipalvelut Oy, Pohjola Pankki Oyj ja sen konserniyhtiöt kuten Pohjola Vakuutus Oy), OP Osuuskunnan jäsenpankit, Osuuspankkien Keskinäinen Vakuutusyhtiö, OP-Eläkesäätiö, OP-Eläkekassa sekä muut nykyiset ja tulevat yritykset, yhteisöt ja säätiöt, joissa vähintään

yksi edellä mainituista yksin tai yhdessä käyttää määräysvaltaa.

#### Palvelu

Sopimuksen kohteena oleva kertaluontoinen tai jatkuva palvelu, mukaan lukien palveluun liittyvät tavarat, ohjelmistot, käyttöönoton ja käytön edellyttämät dokumentit sekä kaikki Palvelun lopputulokset.

#### Palvelun lopputulos

Dokumentti, ohjelmisto, raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset, työ tai muu suorite tai tuotos, joka syntyy Palvelun tuottamisen lopputuloksena.

#### Sopijapuoli

Asiakas ja Toimittaja yksin tai yhdessä.

#### Sopimus

on määritelty Yleisten ehtojen kohdassa 3. Sopimukseen sisältyvät kaikki sen liitteet, mukaan lukien viittauksella liitetyt asiakirjat, kuten Yleiset ehdot.

#### Toimittaja

Sopimuksessa mainittu yritys tai muu toimija, joka myy, toimittaa tai välittää Tavarat tai Palvelun.

#### Tavarat

Sopimuksen kohteena olevat Tavarat sekä niihin liittyvät palvelut, ohjelmistot sekä käyttöönoton ja käytön edellyttämät dokumentit.

#### Vaaranvastuu

Vastuu Tavarat tuhoutumisesta, katoamisesta, huo- nontumisesta tai vähenemisestä Sopijapuolesta riippumattomasta syystä.

### 3. SOPIMUS

Asiakkaan ja Toimittajan välillä katsotaan syntyneeksi Sopimus, kun

- Sopijapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen,
- Asiakas on sähköisin menetelmin tai muuten kirjallisesti ilmoittanut Toimittajalle hyväksyvänsä Toimittajan tarjouksen tai
- Asiakas on sähköisin menetelmin tai muuten kirjallisesti lähettänyt Toimittajalle Tavarat tai Palvelun tilauksen.

Muutokset Sopimukseen on tehtävä samalla tavalla kuin alkuperäinen Sopimus on tehty. Kirjallisella muodolla tarkoitetaan näissä Yleisissä ehdoissa myös sähköpostia tai muuta sähköistä dokumenttia.

Toimittaja ei saa aloittaa Sopimuksen tosiasiallista täyttämistä ennen Sopimuksen voimaantuloa. Toimittajan ennen Sopimuksen voimaantuloa tekemät toimenpiteet ovat Toimittajan omalla vastuulla ja kustannuksella, eivätkä ne sido tai velvoita Asiakasta.



1.9.2015

Sopimus ei anna Toimittajalle yksinoikeutta vastaviin hankintoihin, vaan Asiakas ja muu OP Ryhmä voivat solmia samankaltaisia Tavaroiden tai Palveluiden hankkimista koskevia sopimuksia muiden Toimittajien kanssa.

#### 4. OPTIOT

Tehdessään tarjouksen Toimittaja sitoutuu tarjouspyynnössä tai vastaavassa asiakirjassa ilmoitettuihin ehtoihin, kuten Tavaroiden tai Palveluiden lisähankintaa, sopimuskautta tai Sopimuksen muuta sisältöä koskevaan option. Asiakas päättää yksin option käytöstä.

#### 5. YHTEYSHENKILÖT

Kumpikin Sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa Sopimuksen toteutumista ja tiedottaa Sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle.

#### 6. HINTA

Asiakas maksaa Tavarasta tai Palvelusta Sopijapuolten allekirjoittaman Sopimuksen mukaisen, tai jos allekirjoitettua Sopimusta ei ole, Asiakkaan hyväksymän tarjouksen mukaisen hinnan. Hinta on kiinteä, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa, ellei toisin ole nimenomaisesti todettu. Toimittaja laskuttaa arvonlisäveron kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Muut Sopimuksen syntyessä voimassa olevat verot ja maksut sisältyvät hintaan.

Hinta sisältää kaikki hankinnan kustannukset, kuten esimerkiksi:

- Käytön edellyttämät luvat ja viranomaishyväksynyt
- Kuljetuksen kaikkine kuluineen toimitusehdon mukaisesti, mukaan lukien kustannukset Sopimuksen mukaisen kuljetuksen, käsittelyn sekä varastoinnin edellyttämästä pakkauksesta sekä lastauksen
- Toimittajan mahdolliset matka- ja majoituskustannukset, palkkakustannukset ja palkkasivukustannukset, päivärahat sekä ylityskorvaukset.

Toimittajalla ei ole oikeutta muuttaa hintaa tai periä muita kuin Sopimuksen mukaisia maksuja, kuten toimitus- tai laskutuslisää. Asiakas ei ole velvollinen suorittamaan ennakkomaksua, ellei niin ole nimenomaisesti kirjallisesti sovittu. Jos ennakkomaksusta on sovittu, se on osa Tavaroiden tai Palveluiden hintaa.

Jos toimitus viivästyy Toimittajan vastuulla olevasta syystä, Toimittaja vastaa viivästysaikana tapahtuvista verojen tai niihin rinnastettavien julkisten maksujen määrän muutoksista ja kaikista niiden aiheuttamista hintavaikutuksista.

Toimittajalla on aina velvollisuus tarjota Tavarat ja Palvelut kilpailukykyisin hinnoin suhteessa vastaavan kokoluokan muihin asiakkaisiin, rajoittamatta sitä mitä Sopimuksessa on muuten sovittu Tavaroiden ja Palveluiden hinnoittelusta.

Jos Tavaroiden tai Palveluiden hinta määräytyy Toimittajan, maahantuojan, valmistajan tai muun hinnaston mukaisesti ja tämä hinnasto Sopimuksen voimassaoloaikana muuttuu niin, että toimituspäivän hinta olisi Asiakkaalle tarjous- tai tilaushintaa edullisempi, Tavaroiden tai Palveluiden hinta määräytyy toimituspäivän mukaan. Jos Toimittaja tarjoaa markkinoilla Asiakkaan tilaamia Tavaraita tai Palveluita alennettuun hintaan, noudatetaan alennettua hintaa sen koko voimassaoloajan.

#### 7. MAKSUEHDOT

Asiakas suorittaa maksun ainoastaan Toimittajan oikein toimittamaa laskua vastaan. Maksuaika on kolmekymmentä (30) päivää netto siitä lukien, kun Asiakas on vastaanottanut laskun, tai hyväksytystä Tavaroiden toimituksesta tai hyväksytystä Palveluiden suorittamisesta, mikä näistä on myöhäisempi. Maksun suorittaminen ei tarkoita Tavaroiden tai Palveluiden tai niiden toimituksen hyväksymistä. Ellei toisin ole sovittu, Toimittaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun Asiakas on hyväksynyt laskun kohteena olevan Tavaroiden tai Palveluiden tai niiden osan toimituksen. Toistuvaismaksut Toimittaja laskuttaa sovituin laskutuskausin jälkikäteen.

Toimittaja käyttää laskutuksessa ensisijaisesti Asiakkaan osoittamaa hankintajärjestelmää. Laskussa on aina oltava vähintään seuraavat tiedot:

- Asiakkaan yhteyshenkilö tai kustannuspaikka
- Sopimuksen tunniste, kuten sopimus- tai tilausnumero,
- Tavara tai Palvelu, jota lasku koskee sekä
- erittely laskutuksen perusteista.

Toimittajan on toimitettava virheelliselle laskulle viipymättä hyvityslasku. Asiakas suorittaa maksun Toimittajan laskulla ilmoittamalle tilille. Jos Toimittajalla on maksuliiketili OP Ryhmään kuuluvassa pankissa, sitä käytetään ensisijaisena pankkiyhteytenä laskujen maksamisessa.

Asiakas maksaa viivästyneille maksuille voimassa olevan korkolain mukaisen viivästyskoron. Asiakas ei vastaa viivästyskorosta, jos maksun viivästyminen johtuu Toimittajan vastuulla olevasta seikasta, kuten



1.9.2015

virheellisestä tai puutteellisesta laskusta tai muusta Asiakkaasta riippumattomasta syyistä.

Asiakkaalla on oikeus vähentää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen Tavarahan tai Palvelun korjaustyöstä tai korvaavasta hankinnasta aiheutuvat kustannukset sekä Sopimuksen mukainen viivästyssakko tai muu mahdollinen sopimussakko, vahingonkorvaukset ja takuuajan vakuus, tai hinnanalennus siltä osin kuin Asiakas on reklamoinut Toimittajalle virheestä tai muusta sopimusrikkomuksesta. Asiakkaan pidättyminen maksusta ei oikeuta Toimittajaa pidättymään miltei osin omien sopimusvelvoitteidensa täyttämistä tai vetoamaan Asiakkaan maksuviivästykseseen. Jos myöhemmin riidattomasti ilmenee, että Asiakas on pidättänyt maksuja perusteettomasti, Toimittaja on oikeutettu viivästyskorkoon Asiakkaan maksuviivästyksistä vastaavasti.

## 8. TAKUU

Takuu-aika on kaksikymmentäneljä (24) kuukautta siitä, kun Asiakas on hyväksynyt ja vastaanottanut Palvelun lopputuloksen tai Tavarahan, ellei Sopimuksessa tai sen liitteissä ole muuta sovittu.

Toimittaja on velvollinen viivymättä kustannuksellaan poistamaan kaikki takuuajana ilmenevät virheet tai toimittamaan uuden, virheettömän Palvelun lopputuloksen tai Tavarahan virheellisen tilalle. Takuukorjaukseen sisältyy myös korjausta vastaavien muutosten tekeminen Tavarahan tai Palveluun liittyviin asiakirjoihin. Jos on perusteltua syytä olettaa, että sama virhe esiintyy muissakin Tavaroissa, Toimittaja on velvollinen korjaamaan virheen kustannuksellaan kaikista toimitetuista ja toimitettavista Tavaroista. Takuu-aika pitenee sillä aikamäärällä, jona Tavaraa tai Palvelun lopputulosta ei ole virheen vuoksi voitu käyttää. Toimittaja vastaa takuukorjaukseen liittyvistä kustannuksista sekä Tavarahan tai Palvelun lopputuloksen takuukorjaukseen toimittamisesta ja palauttamisesta aiheutuvista kuluista täysimääräisesti.

Jos Toimittaja ei täytä takuovelvoitteitaan kohtuullisessa ajassa siitä, kun Asiakas on ilmoittanut virheestä, Asiakkaalla on oikeus purkaa Sopimus tai teettää tarpeelliset korjaukset kolmannella osapuolella Toimittajan lukuun. Asiakkaalla on oikeus korjauksen sijasta vaatia hinnanalennusta.

Toimittaja on takuuajan jälkeinkin velvollinen viivymättä kustannuksellaan poistamaan Tavarassa tai Palvelun lopputuloksessa ilmenevät virheet, jotka ovat olleet olemassa Vaaranvastuun siirtyessä Asiakkaalle mutta joita Asiakas ei ole kohtuudella voinut havaita vastaanottotarkastuksessa tai takuuajana.

## 9. IMMATERIAALIOIKEUDET JA KÄYTTÖOIKEUDET

Sopimuksella ei siirretä mitään immateriaalioikeuksia Sopijapuolten olemassa oleviin tai myöhemmin kehitettäisiin tai hankittuihin aineistoihin. Immateriaalioikeudet Palvelun lopputuloksiin ja Tavarahan toimitukseen mahdollisesti sisältyviin ohjelmistoihin tai muihin immateriaalioikeudella suojattuihin aineistoihin kuuluvat Toimittajalle.

Toimittaja myöntää Asiakkaalle pysyvän, peruuttamattoman, ei-yksinomaisen, maailmanlaajuisen, rajoittamattoman ja täysin maksetun oikeuden hyödyntää Palvelun lopputuloksia ja Tavarahan toimitukseen mahdollisesti sisältyviä aineistoja itse tai kolmannen osapuolen edustamana. Asiakkaan käyttöoikeus sisältää oikeuden muokata ja jatkokehittää käyttöoikeuden kohdetta ja luovuttaa tai aliilensoida se kolmansille.

## 10. OHJELMISTOT

Jos Tavarahan tai Palvelun käyttäminen edellyttää tietokoneohjelmiston käyttämistä, ohjelmisto, sen käyttöoikeus sekä virheenkorjaukset, päivitykset, ylläpito ja tuki sisältyvät Tavarahan tai Palvelun toimitukseen ja hintaan. Toimittaja takaa, että ohjelmistoa ylläpidetään ja siihen on saatavana tarvittavat päivitykset koko Tavarahan tai Palvelun yleistä käyttöikää vastaavan ajan. Jos Tavarahan tai Palvelun sisältämä tai sen käytön edellyttämä ohjelmisto sisältää tai käyttää avointa lähdekoodia tai kolmannen osapuolen ohjelmistoa, Toimittaja vastaa siitä, etteivät niiden lisenssiehdot rajoita Asiakkaan Sopimuksen mukaisia oikeuksia tai lisää Asiakkaan maksu- tai muita velvoitteita.

## 11. TOIMITTAJAN VAKUUTUKSET

Toimittajalla on oltava hyvämaineisessa vakuutusyhtiössä voimassa oleva henkilö- ja esinevahingot kattava vastuuvakuutus sekä alan yleisen käytännön mukainen riittävä tuotevastuuvakuutus ja muut tarvittavat Toimittajan toiminnasta aiheutuvat vahingot kattavat vakuutukset. Toimittajan on Asiakkaan pyynnöstä esitettävä kirjallinen selvitys vakuutus-suojasta.

## 12. TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

Toimittajan velvollisuus on toimittaa Tavarat ja Palvelut Sopimuksen mukaisesti. Toimittaja vastaa siitä, että työ tehdään ja Tavara tai Palvelu toimitetaan ammattitaitoisesti sekä lakia, viranomais määräyksiä, hyviä tapoja ja korkeaa laatutasoa noudattaen.

Toimittajan on pyydettävä Asiakkaalta hyvissä ajoin kaikki Tavarahan tai Palvelun toimittamiseen Asiakkaalta tarvittavat tiedot ja aineistot. Asiakas huolehtii

1.9.2015

omalta osaltaan siitä, että Toimittajalla on käytettävissään sen pyytämät riittävät tiedot tämän Sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämiseksi.

Toimittaja vastaa siitä, että työskennellessään Asiakkaan tiloissa Toimittajan työntekijät ja Alihankkijat noudattavat kaikkia Asiakkaan turvallisuus-, ja toimintaohjeita sekä määräyksiä. Toimittajan työntekijöiden ja Alihankkijoiden on aina toimittava Asiakkaan tiloissa niin, että siitä aiheutuu mahdollisimman vähän häiriötä Asiakkaan liiketoiminnalle.

### 13. TOIMITTAJAN VASTUU OIKEUDENLOUKKAUKSISTA

Toimittaja vastaa siitä, etteivät Tavarat tai Palvelut taikka niiden hyödyntäminen Sopimuksen mukaisesti loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia, kuten omistusoikeutta tai aineettomia oikeuksia (esimerkiksi patentti, hyödyllisyysmalli, mallioikeus, tavaramerkki, tekijänoikeus tai liikesalaisuuden suoja). Toimittaja vastaa lisäksi siitä, ettei mikään muukaan oikeudellinen peruste estä Toimittajaa toimittamasta Asiakkaalle tai Asiakasta hyödyntämästä Tavaraa tai Palvelua tai niihin saatuja oikeuksia Sopimuksen mukaisesti.

Jos Tavara tai Palvelu tai niiden käyttö loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia tai Tavarat tai Palvelut toimittaminen edellyttäisi Toimittajan rikkovan kolmannen osapuolen kanssa tekemänsä sopimuksen, Toimittaja sitoutuu välittömästi ja ilman kustannuksia Asiakkaalle:

- hankkimaan Asiakkaalle oikeuden hyödyntää loukkaavaa tai sellaiseksi väitettyä Tavaraa tai Palvelua; tai
- muuttamaan Tavaraa tai Palvelua Asiakkaan etukäteen kirjallisesti hyväksymällä tavalla siten, ettei Tavara tai Palvelu loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia ja että se on edelleen olennaisilta osin Sopimuksen mukainen.

Toimittaja on Asiakkaan pyynnöstä velvollinen puolustamaan kustannuksellaan Asiakasta tätä vastaan esitetyiltä väitteiltä tai kanteilta, jotka perustuvat siihen, että Tavara tai Palvelu tai niiden käyttö loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia. Jos Toimittaja laiminlyö puolustusvelvollisuutensa tai ei ryhdy sen edellyttämiin toimiin ilman aiheutonta viivytystä, Asiakkaalla on aina oikeus Toimittajan kustannuksella puolustautua esitetyiltä väitteiltä tai kanteilta parhaaksi katsomallaan tavalla. Toimittaja vastaa oikeudenkäynnissä kolmannelle osapuolelle maksettavaksi tuomittavien ja sovintoon perustuvien hyvitysten ja korvausten maksamisesta. Lisäksi Toimittaja vastaa kaikista niistä kustannuksista ja vahingoista, joita Asiakkaalle aiheutuu kolmansien osapuolten esittämistä vaatimuksista ja siitä, että Tavara tai Palvelu tai niiden käyttö loukkaa kolmannen osapuolen oikeutta.

### 14. YHTEISKUNTAVASTUUS

Toimittaja sitoutuu noudattamaan OP Ryhmän julkaisemia yhteiskuntavastuuperiaatteita sekä edistämään toiminnassaan kansainvälisesti tunnustettuja taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun periaatteita. Toimittajalla on velvollisuus varmistaa, että myös sen Alihankkijat noudattavat edellä mainittuja periaatteita omassa toiminnassaan sekä vastaavat edelleen omien suorien alihankkijoidensa osalta näiden periaatteiden noudattamisesta.

### 15. TOIMINNAN JATKUVUUS

Toimittajalla on velvollinen ylläpitämään jatkuvuussuunnitelmia, joilla pyritään varmistamaan Toimittajan liiketoiminnan ja toimituksen jatkuvuus erilaisissa poikkeuksellisissa olosuhteissa ja tilanteissa.

### 16. VIIVÄSTYMINEN

Jos Sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä toimituksessaan tai veloitteen täyttämässä tai pitää viivästystä todennäköisenä, viivästyvän Sopijapuolen on viivytyksestä kirjallisesti ilmoitettava toiselle Sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta Sopimuksen täyttämiseen. Toimittajan viivästyessä Toimittaja on velvollinen ryhtymään kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin varmistaa Tavarat tai Palvelut toimituksen sovittuun aikatauluun mukaisesti. Jos tämä ei ole mahdollista, Toimittajan on ilman aiheutonta viivytystä aloitettava neuvottelut Asiakkaan kanssa uuden toimitusajan sopimiseksi. Uuden toimitusajan ilmoittaminen tai siitä sopiminen ei vapauta Toimittajaa viivästyksen seuraamuksista.

Jos Tavarat tai Palvelut toimitus tai toimituksen hyväksyminen viivästyy ja viivästyksen aiheuttaa muu kuin Asiakkaan vastuulla oleva syy tai Toimittajan ylivoimainen este, Toimittajan on maksettava viivästyssakkoa seuraavasti:

Viivästyssakko on kultakin alkavalta viivästysviikolta viisi (5,0) prosenttia toimituksen kokonaishinnasta, kuitenkin enintään kaksikymmentäviisi (25,0) prosenttia koko toimituksen hinnasta. Asiakkaalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että Toimittajan viivästyksestä olisi aiheutunut Asiakkaalle vahinkoa. Asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää Asiakkaalle maksettavan viivästyssakon määrän.

Jos Tavarat tai Palvelut toimitus tai toimituksen hyväksyminen viivästyy Asiakkaan vastuulla olevasta syystä, Toimittajalla on oikeus pidentää toimitusaikaa viivästystä vastaavalla ajalla ilman viivästyssuorausta. Toimittajalla on kuitenkin velvollisuus kaikin kohtuullisin tavoin tällöinkin myötävaikuttaa siihen, että alkuperäisessä aikataulussa pysyttäisiin.





1.9.2015

Toimitusajan pidentäminen on yksinomainen seuraus Asiakkaan viivästyksestä.

## 17. YLIVOIMAINEN ESTE

Kumpikaan Sopijapuoli ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan sellainen Sopimuksen täyttämisen estävä ja Sopimuksen voimaantumisen jälkeen sattunut yllättävä, epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota Sopijapuolten ei ole ollut mahdollista ottaa huomioon Sopimusta tehtäessä, joka on Sopijapuolista riippumaton, jonka estävää vaikutusta ei voida poistaa tai kiertää ja jonka vuoksi Sopimuksen mukaista velvoitetta ei voida täyttää. Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti toiselle Sopijapuolelle. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus joko kokonaan tai valitsemiltaan osin päättymään välittömästi, josi Toimittajan suoritus on ylivoimaisen esteen vuoksi viivästynyt yli kolmekymmentä (30) päivää.

Alihankkijan viivästys katsotaan ylivoimaisen esteen aiheuttamaksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästyksen syynä on edellä määritelty ylivoimainen este, eikä alihankintaa voida tehdä toiselta alihankkijalta ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia.

## 18. SALASSAPITO

Luottamuksellinen tieto tarkoittaa Sopimusta ja mitä tahansa Sopimuksen toteuttamisen yhteydessä Asiakkaan tai Asiakkaan lukuun toimivan kolmannen osapuolen Toimittajalle luovuttamaa tietoa sekä Toimittajan Asiakkaalle luovuttamaa, Toimittajan luottamukselliseksi merkitsemää tietoa ("Luottamuksellinen tieto"). Kaikki OP Ryhmään, sen henkilöstöön, asiakkaisiin, tuotteisiin ja palveluihin liittyvä tieto sekä kaikki pankki- tai vakuutuslainsäädännön alainen tieto katsotaan kaikissa olosuhteissa Asiakkaan Luottamukselliseksi tiedoksi ja yksinomaiseksi omaisuudeksi.

Luottamuksellista tietoa ei ole sellainen tieto, joka (a) oli yleisesti tunnettu hetkellä, jolloin se luovutettiin vastaanottavalle Sopijapuolelle; (b) myöhemmin on tullut yleisesti tunnetuksi joko julkaisemalla tai muutoin ilman vastaanottavan Sopijapuolen laiminlyöntiä tai luovuttavan Sopijapuolen oikeuksien loukkaamista; (c) todistettavasti oli vastaanottavan Sopijapuolen hallussa ennen sen saamista luovuttavalta Sopijapuolelta; tai (d) vastaanottava Sopijapuoli on saanut sen kolmannelta taholta, jolla ei ollut salassapitovelvoitetta.

Luottamuksellista tietoa vastaanottanut Sopijapuoli sitoutuu pitämään Luottamuksellisen tiedon salassa ja olemaan luovuttamatta sitä kolmansille. Toimittaja ei saa käyttää Asiakkaan Luottamuksellista tietoa

mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin Sopimuksen asianmukaiseen toteuttamiseen. Tämän kohdan 18 mukaiset velvoitteet pysyvät voimassa Sopimuksen päättymisestä huolimatta viisi (5) vuotta tiedon luovuttamisesta. Selvyyden vuoksi todetaan, että pankki- ja vakuutuslainsäädännön mukainen salassapitovelvollisuus jatkuu ajallisesti rajoittamattomana myös Sopimuksen päättymisen jälkeen.

Asiakkaan pyynnöstä Toimittajan on huolehdittava siitä, että kaikki Sopimuksen toteuttamiseen osallistuvat henkilöt allekirjoittavat henkilökohtainen salassapitositoumuksen OP Ryhmän salassapitositoumuksmallin mukaisesti. Toimittajan on säilytettävä alkuperäiset salassapitositoumukset ja Asiakkaan pyynnöstä luovutettava ne Asiakkaalle.

## 19. TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

Toimittaja noudattaa kulloinkin voimassa olevia Asiakkaan tietoturva- ja tietosuojavaatimuksia sekä aina vähintään sellaisia tietoturva- ja tietosuojavaatimuksia ja -käytäntöjä, joita oman alansa huolelliselta ja ammattimaiselta toimijalta voidaan edellyttää. Toimittaja on velvollinen virus- ja tietoturvatarkistamaan kaikki Asiakkaalle toimitettavat tiedostot korkealaatuisella, kaupallisesti saatavilla olevalla virustorjuntaohjelmalla. Edellä sanotun rajoittamatta Toimittaja on lisäksi velvollinen ryhtymään kaikkiin kohtuudella edellytettäviin toimenpiteisiin estääkseen virusten sekä muiden haitallisten tai vahingollisten ohjelmien ja koodien pääsyn tai joutumisen Asiakkaan tietojärjestelmiin.

Toimittaja antaa pyydettyä Asiakkaalle selvityksen tietoturvakäytännöistään.

Jos Toimittaja käsittelee henkilötietoja Asiakkaan puolesta, Toimittajan on noudatettava kaikkia Asiakkaaseen sovellettavia yksityisyyden suoja- ja tietosuojaa koskevia säännöksiä, mukaan lukien Suomen ja Euroopan Unionin (EU) tietosuojalainsäädäntö, sekä asianmukaisia käytäntöjä suojellakseen tietoja laittomalta luovuttamiselta tai käytöltä tai vahingossa tapahtuvalta häviämislähtä tai tuhoamiselta. Toimittajan on käsiteltävä henkilötietoja vain Euroopan talousalueella (ETA). Toimittaja ei saa siirtää henkilötietoja ETA:n ulkopuolelle, eikä niihin saa olla pääsyä ETA:n ulkopuolelta, ellei Asiakkaan toimivaltainen edustaja ole sitä nimenomaisesti kirjallisesti etukäteen hyväksynyt. Jos Toimittaja Asiakkaan luvalla siirtää henkilötietoja ETA:n ulkopuolelle, Toimittajalla tai kolmannelta osapuolelta, jolle tieto siirretään on velvollisuus allekirjoittaa ja pitää jatkuvasti voimassa Euroopan komission hyväksymien mallisopimuslausekkeiden (Mallisopimuslausekkeet henkilötietojen siirtoa varten kolmansiin maihin sijoittautuneille henkilötietojen käsittelijöille) mukainen erillinen sitoumus.



1.9.2015

## 20. AUDITOINTI JA VIRANOMAISTARKASTUKSET

Asiakkaalla tai Asiakkaan nimeämällä edustajalla on oikeus milloin tahansa auditoida Toimittaja ja tämän alihankkijat valvoakseen, että Toimittaja alihankkijoinen noudattaa Sopimusta. Asiakkaalla on oikeus käyttää auditoinnissa kolmansia osapuolia, Toimittajan suoria kilpailijoita lukuun ottamatta. Sopijapuolet vastaavat itse auditointien aiheuttamista kustannuksistaan. Jos auditoinnissa ilmenee vähäistä suurempia puutteita Sopimuksen velvoitteiden täyttämässä, Toimittaja vastaa myös Asiakkaalle auditoinnista aiheutuneista kustannuksista. Toimittajan on korjattava kaikki auditoinnissa ilmenevät puutteet omalla kustannuksellaan ja ilman aiheutonta viivytystä tai Sopijapuolten sopiman aikataulun mukaisesti.

OP Ryhmän toimintaa valvovilla viranomaisilla, tilintarkastajilla, OP Osuuskunnalla sekä OP Ryhmän sisäisellä tarkastuksella ja riskienhallintatoiminnolla on oikeus saada valvontavelvoitteidensa sekä muiden tehtäviensä hoitamiseen tarvittavia Toimittajaan ja Sopimukseen liittyviä tietoja. Toimittajalla on velvollisuus ilman veloitusta myötävaikuttaa siihen, kaikki tarvittavat tiedot ovat saatavissa ilman aiheutonta viivytystä.

## 21. REFERENSSIKÄYTTÖ

OP Ryhmään kuuluvan yrityksen tai tämän Sopimuksen käyttö referenssinä on sallittu vain, jos Toimittaja ja OP Ryhmään kuuluva yritys ovat allekirjoittaneet erillisen sopimuksen referenssikäytöstä.

## 22. VAHINGONKORVAUSVASTUU

Sopijapuolella on oikeus saada vahingonkorvausta toisen Sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneista välittömistä vahingoista.

Välittömiksi vahingoiksi katsotaan muiden muassa, mutta mainittuihin rajoittumatta, seuraavat sopimusrikkomuksesta taikka Tavarain tai Palvelun virheestä tai puutteesta Asiakkaalle aiheutuvat vahingot ja kustannukset:

- vaihto-, palautus- ja korjauskustannukset,
- kolmannelle osapuolelle suoritettavat korvaukset ja hyvitykset,
- oma tai kolmannelle teetetty työ sekä
- kateosto ja siitä aiheutuvat kulut.

Sopijapuolet eivät ole vastuussa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä voitosta tai menetetyistä liikevaihdosta.

Edellä sanotut vastuunrajoitukset eivät kuitenkaan koske vahinkoja, jotka ovat aiheutuneet näiden Yleisten ehtojen kohdan 18 (Salassapito) tai kohdan 19

(Tietoturva ja tietosuojat) mukaisten velvoitteiden rikkomisesta, eivätkä vahinkoja, jotka on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Vastuunrajoitukset eivät koske myöskään vastuita, jotka perustuvat Yleisten ehtojen kohtaan 13 (Toimittajan vastuu) tai kohtaan 31 (Tuotevastuu).

Toimittaja vastaa lisäksi rajoituksetta kaikista esine- ja henkilövahingoista, jotka Toimittaja, Tavara, Palvelu tai Toimittajan Alihankkija aiheuttaa Asiakkaalle, Asiakkaan henkilökunnalle tai asiakkaille tai niille, joita kohtaan Asiakas on korvausvastuussa.

Sopijapuolten sopimat tai sopimusrikkomuksesta seuraavat vahingonkorvaukset, palvelutasohyvitykset, sopimussakot ja muut oikeudet ja oikeussuojakeinot ovat kumulatiivisia, eivätkä toisiansa poissulkevia. Sopijapuolen minkään oikeuden tai oikeussuojakeinon käyttö vaikuta osapuolen muiden oikeuksien tai oikeussuojakeinon käyttöön, vaikka ne perustuisivatkin samaan sopimusrikkomukseen tai muuhun vastuuperusteeseen.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Toimittajalla on oikeus saada samasta vahingosta korvausta ainoastaan yhdeltä OP Ryhmään kuuluvalta yritykseltä.

## 23. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN JA MUUTTAMINEN

Toimittajalla ei ole oikeutta ilman Asiakkaan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta siirtää Sopimusta tai siihen liittyviä oikeuksia tai velvoitteita osaksi tai kokonaan kolmannelle osapuolelle.

Asiakas voi siirtää Sopimuksen tai siihen liittyviä oikeuksia tai velvoitteita toiselle OP Ryhmään kuuluvalle yhteisölle ilmoittamalla siitä kirjallisesti Toimittajalle.

Muutokset Sopimukseen on tehtävä samalla tavalla kuin alkuperäinen Sopimus on tehty.

## 24. SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA PÄÄTTÄMINEN

Sopimus tulee voimaan kohdan 3 (Sopimus) mukaisesti. Jos Sopimus koskee kertaluontoista tavarantoimitusta tai kertaluonteista palvelusuoritusta, Sopimus on voimassa, kunnes kumpikin Sopijapuoli on täyttänyt Sopimukseen perustuvat velvoitteensa täysimääräisesti.

Jos Sopimus on luonteeltaan toistaiseksi voimassa oleva, Sopimus päättyy, kun on kulunut yksi (1) kuukausi siitä, kun Toimittaja on vastaanottanut Asiakkaan kirjallisen irtisanomisilmoituksen tai kuusi (6) kuukautta siitä, kun Asiakas on vastaanottanut Toimittajan kirjallisen irtisanomisilmoituksen.



1.9.2015

Asiakkaalla on oikeus purkaa Sopimus välittömin vaikutuksin ilmoittamalla siitä kirjallisesti Toimittajalle, jos Toimittaja oleellisesti rikkoo Sopimusta, eikä korjaa rikkomustaan neljäntoista (14) päivän kuluessa Asiakkaan huomautuksesta.

Olenaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa:

- Sopimuksen vastaista Tavarahan tai Palvelun toimitusta, jos virhe on vähäistä suurempi;
- Toimittajan laiminlyöntiä korjata auditoinnissa havaittu vähäistä suurempi virhe sovitussa aikataulussa;
- Salassapitoa, tietoturvaa ja tietosuojaa tai yhteiskuntavastuuta koskevien ehtojen rikkomista;
- Tavarahan tai Palvelun toimituksen viivästyistä enemmän kuin 1/3 sovitusta toimitusajasta tai yli viisi (5) viikkoa, riippuen siitä, kumpi aika on lyhyempi;
- Sopimuksessa sovitun palvelutason alittamista kahdella (2) peräkkäisellä mittausjaksolla tai kolmella (3) mittausjaksolla kuuden (6) peräkkäisen mittausjakson aikana; tai
- Toimittajan toistuvia viivästyksiä tai virheitä.

Asiakkaalla on oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi, jos Toimittaja ryhtyy, hakee itseään, asetetaan, tai ilmeisesti tullaan asettamaan konkurssiin, saneerausmenettelyyn tai muuhun vastaavan järjestykseen tai menettelyyn.

Asiakkaalla on lisäksi oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi, jos Toimittajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa Toimittajan täyttävän Sopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan. Tällöin ennen purkamista Asiakkaan on ilmoitettava sen uhasta Toimittajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi, mikäli Toimittaja tai Toimittajan liiketoiminta siirtyy Asiakkaan kilpailijalle tai Asiakkaan kilpailija saa määräysvallan Toimittajaan tai Sopimuksen kohteena olevaan liiketoimintaan.

Sopimuksen päättyessä Toimittajalla on velvollisuus suorittaa Asiakkaalle takaisin kaikki maksut, joita vastaavia Tavaraita tai Palveluita ei ole toimitettu Sopimuksen mukaisesti tai joita Asiakas ei ole pystynyt ottamaan käyttöön, sekä edellä mainituille maksuille korkoa korkolain mukaisesti laskettuna maksun suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

## 25. SOVELLETTAVA LAKI JA ERIKÄISYYDET

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia säännöksiä. Sopi-

mukseen ei sovelleta YK:n kansainvälistä kauppalakia (CISG).

Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti yksijäsenisessä välimiesmenettelyssä Keskuskaupakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. Välimiesmenettelyn kieli on suomi ja paikka Helsinki.

## 26. TAVARAHANKINTOJA KOSKEVAT EHDOT

Yleisten ehtojen kohtia 26-32 sovelletaan Sopimuksen kohteena oleviin Tavaroihin.

## 27. TAVARAN OMINAISUUDET JA LAATU

Tavarahan on oltava Sopimuksen mukainen sekä siitä ilmenevään tai muuten Sopimuksen voimaantullessa Toimittajan tiedossa olevaan käyttötarkoitukseen kaikin puolin sopiva. Tavarahan on toimitettaessa oltava uusi ja käyttämätön, ellei toisin ole nimenomaisesti Sopimuksessa sovittu.

Tavarahan on lajiltaan, määrältään, laadultaan, pakkaukseltaan ja muilta ominaisuuksiltaan vastattava sitä, mitä on sovittu. Tavarahan on myös vastattava siitä mahdollisesti etukäteen Asiakkaalle toimitettuja näytteitä ja mallikappaleita. Toimittaja vastaa siitä, että Tavarahan on moitteeton ja täyttää toimitusajankohtana voimassa olevat vaatimukset, jotka Euroopan unionin suoraan velvoittavat säädökset, Suomen laki ja asetukset, viranomaisten antamat määräykset (muun muassa rakenteen, työ- ja paloturvallisuuden sekä sähköturvallisuuden osalta) standardit, kauppatala, Tavarahan valmistuksen eettiset ohjeet, ympäristönäkökohdat, hyvä tekninen tapa sekä viranomais-ten antamat Tavarahan koskevat määräykset asettavat. Toimittaja vastaa omalla kustannuksellaan siitä, että Tavaralla on kaikki tarvittavat viranomaishyväksynät ja luvat.

Toimittajan vastaa siitä, että Tavarahan on pakattu siten, että se ei vahingoitu käsittelyn, kuljetuksen ja varastoinnin aikana. Toimittajan on merkittävä Tavarahan lähetykset Sopimuksen, voimassa olevan lain, viranomaismääräysten ja hyvän liiketavan mukaisesti.

Toimittajan on toimitettava Tavarahan mukana kaikki sellaiset todistukset, luvat ja muut asiakirjat, jotka ovat tarpeen Tavarahan käyttöä varten sekä asennus-, korjaus- ja huoltotoiminnassa tarvittavat piirustukset ja ohjeet. Asiakirjojen on oltava suomenkielisiä, ellei Asiakas ole hyväksynyt kirjallisesti niiden toimitusta muulla kielellä.

Toimittaja takaa Tavaraille huollon ja varaosien saannin kohtuullisin hinnoin ja ehdoin. Ellei toisin ole sovittu, huollon ja varaosien on oltava saatavilla Tavarahan yleistä käyttöä vastaavan ajan.



1.9.2015

Toimittaja voi Asiakkaan nimenomaisella kirjallisella suostumuksella korvata Sopimuksen mukaiset Tavarat toisilla Tavaroina. Korvaavien Tavaroiden on täytettävä Sopimuksessa asetetut vaatimukset ja niiden on vastattava ominaisuuksiltaan vähintään alkuperäistä Tavaraa. Toimittajan on toimitettava korvaava Tavara enintään alkuperäistä Tavaraa vastaavalla hinnalla.

## 28. TAVARAN VIRHE

Jos Tavara poikkeaa siitä, mitä on sovittu, siinä on virhe. Lisäksi, vaikka jotakin seikkaa ei olisikaan nimenomaisesti Sopimuksessa yksilöity, tavaralla on aina vastattava vähintäänkin sitä, mitä siltä voidaan kohtuudella edellyttää.

Tavaralla virheellisyttä arvioidaan sen perusteella, millainen Tavara on lajiltaan, määrältään, laadultaan, pakkaukseltaan ja muilta ominaisuuksiltaan Vaaranvastuun siirtyessä Asiakkaalle. Toimittaja vastaa virheestä, joka Tavarassa on ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmenisi vasta myöhemmin.

Jos Tavarassa on virhe, Asiakkaan on ilmoitettava ilmoittaa virheestä Toimittajalle kohtuullisessa ajassa havaittuaan virheen. Toimittaja on ilmoituksen saatuaan velvollinen selvittämään omalla kustannuksellaan virheen syyn ja viivytyksettä korjaamaan sen tai vaihtamaan Tavaralla virheettömään. Asiakas on oikeutettu pidättäytymään Kauppahinnan maksusta siihen saakka, kunnes Toimittaja on poistanut virheen.

## 29. TAVARAN LUOVUTUS

Toimittajalla on velvollisuus luovuttaa Tavara Asiakkaalle Sopimuksessa sovittuna ajankohtana. Ilman Asiakkaan suostumusta Tavaraa tai sen osaa ei saa luovuttaa ennen sovittua ajankohtaa. Ellei toisin ole sovittu, toimituslauseke on TOP "toimitettuna perille Asiakkaan nimeämään paikkaan" (Suomesta TOP Asiakkaan nimeämä paikka, Finnterms 2001, tai ulkomailta DDP Incoterms 2010, tai uudemmat versiot). Omistusoikeus Tavaralla siirtyy Asiakkaalle Tavaralla luovutuksen yhteydessä.

Vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle silloin, kun Tavara on toimituslausekkeen mukaisesti luovutettu Asiakkaalle. Jos Toimittaja ei voi Asiakkaan vastuulla olevasta syystä luovuttaa Tavaralla sovittusti, Vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle, kun Toimittaja on täyttänyt omat luovuttamiseen liittyvät velvoitteensa ja ilmoittanut asiasta kirjallisesti Asiakkaalle. Toimittaja ei saa ilman Asiakkaan nimenomaista kirjallista suostumusta vakuuttaa Tavaralla Asiakkaan kustannuksella, vaikka Vaaranvastuu sopimuksen mukaan kuuluisi Asiakkaalle.

Toimittajalla on Vaaranvastuu Asiakkaan Tavaroina, osista ja tarvikkeista, jotka Asiakas on luovuttanut Toimittajan haltuun säilytystä, korjausta tai jatkojalostusta varten.

## 30. TAVARAN TARKASTAMINEN

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa Tavara ennen sen toimitusta. Asiakkaan ennen Tavaralla luovuttamista suorittamat tarkastukset ja valvonta eivät vähennä Toimittajan velvollisuuksia ja vastuuta.

Kun Tavara on luovutettu, Asiakas suorittaa vastaanottotarkastuksen kohtuullisessa ajassa. Toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei Asiakas reklamoi Toimittajalle toimituksessa olevasta virheestä kohtuullisessa ajassa.

Toimittajalla ja Asiakkaalla on molemmilla velvollisuus myötävaikuttaa tarkastusten toteuttamiseen. Kumpikin Sopijapuoli vastaa tarkastuksesta aiheutuvista omista kuluistaan. Asiakas ei ole velvollinen hyvittämään tavanomaisessa tarkastuksessa käytökeltottomiksi tulleita tai arvoltaan alentuneita Tavaroina ja tarvikkeita.

Jos Tavarassa on virhe, Toimittaja vastaa kaikista tarkastuksen, käsittelyn ja kuljetuksen uusimisesta Asiakkaalle aiheutuneista kustannuksista.

## 31. TUOTEVASTUU

Toimittaja vastaa siitä, että Asiakkaalle ei aiheudu mitään kustannuksia tai haittaa Tavaralla sovellettavista tuotevastuuseen tai tuoteturvallisuuteen liittyvistä säädöksistä. Jos Asiakas on Toimittajan puolesta suorittanut kolmannelle osapuolelle tuotevastuuseen perustuvia korvauksia, Toimittaja on velvollinen hyvittämään ne Asiakkaalle täysimääräisesti.

Toimittajalla on velvollisuus ilmoittaa Asiakkaalle erityisistä riskeistä, joiden Toimittaja tietää liittyvän Tavaralla ominaisuuksiin tai niiden tulevaan käyttöön sekä ilmoitettava Asiakkaalle välittömästi Toimittajaan kohdistetuista, tuotevastuuseen liittyvistä vaatimuksista.

## 32. TAVARANTOIMITTAJAN ALIHANKKIJAT

Sopijapuolilla on oikeus käyttää Alihankkijoita Sopimukseen liittyvässä toiminnassaan. Sopijapuoli vastaa Alihankkijoiden työstä ja toiminnasta kuten omaan. Asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa ja Toimittajalla on Asiakkaan pyynnöstä velvollisuus viivytyksettä vaihtaa Toimittajan käyttämä Alihankkija toiseen, Asiakkaan hyväksymään Alihankkijaan.





1.9.2015

### 33. PALVELUHANKINTOJA KOSKEVAT EHDOT

Yleisten ehtojen kohtia 33 - 39 sovelletaan Sopimuksen kohteena olevaan Palveluun.

### 34. PALVELUN LAATU

Toimittaja vastaa siitä, että Palvelu vastaa sitä, mitä Sopimuksessa on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, palvelutasoista, suorituksista tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista Asiakkaalle annettuja tietoja.

Palvelun pitää soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään, jos muuta ei ole sovittu. Palvelun on laadultaan vastattava Asiakkaalle annettuja esitteitä ja muita materiaaleja.

Palvelun on täytettävä toimitusajankohtana voimassa olevat vaatimukset, jotka Euroopan unionin suoraan velvoittavat säädökset, Suomen laki ja asetukset, viranomaisten antamat määräykset sekä Palveluita koskevat tekniset, ympäristö- ja muut standardit asettavat.

Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu.

### 35. PALVELUN VIRHE

Jos Palvelu poikkeaa siitä, mitä on sovittu, siinä on virhe.

Saatuun Asiakkaalta ilmoituksen virheestä tai muutoin virheen havaittuaan Toimittaja on velvollinen selvittämään omalla kustannuksellaan viipymättä virheen syyn ja korjaamaan virheen viivytyksettä. Asiakas on oikeutettu pidättäytymään maksusta siihen saakka, kunnes Toimittaja on korjannut virheen. Asiakkaalla on oikeus korjauksen sijasta vaatia hinnanalennusta.

Jos Sopijapuolet ovat sopineet palvelutasohyvityksistä, Toimittajalla on velvollisuus suorittaa Asiakkaalle palvelutasohyvityksiä sovitun mukaisesti. Asiakkaalla ei tällöin ole velvollisuutta osoittaa, että mitään vahinkoa olisi tapahtunut.

### 36. LAADUNVARMISTUS JA RAPORTOINTI

Toimittajalla on velvollisuus seurata ja valvoa Palvelun toteutumista ja laatua sekä raportoida niistä ja muista Palveluun liittyvistä asioista Asiakkaalle. Toimittajalla on velvollisuus kehittää Palvelua koko Sopimuksen voimassaoloajan sekä varmistaa, että Palvelu vastaa alan laatustandardeja.

Asiakas seuraa Palvelun laatua omien tarpeidensa mukaisesti. Toimittajan on toimitettava Asiakkaan seurantaan varten pyytämät raportit tai tiedot sovittuun

määräaikaan mennessä tai, jos aikataulua ei ole sovittu, ilman aiheetonta viivytystä Asiakkaan niitä pyytäessä.

### 37. TOIMITTAJAN MUUT VELVOLLISUUDET JA VASTUUT

Toimittaja sitoutuu kustannuksellaan yhteistyöhön mahdollisten muiden Asiakkaalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii Asiakkaan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.

Toimittaja ylläpitää Palveluja koskevaa dokumentaatiota. Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet, raportit sekä muu Palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava Toimittajan ylläpitövelvollisuudella oleva aineisto. Ellei toisin sovittu, dokumentaation on oltava suomenkielistä.

### 38. PALVELUN TUOTTAMISEEN KÄYTETTÄVÄ HENKILÖSTÖ

Toimittajan on käytettävä Palvelun tuottamiseen henkilöitä, joilla on soveltuva ja riittävä koulutus, ammattitaito ja kokemus. Toimittaja vastaa siitä, että sillä on Sopimuksen voimassa ollessa käytössään Palvelun tuottamisen edellyttämät resurssit. Jos Sopijapuolet ovat sopineet, että Toimittaja osoittaa Palvelun suorittamiseen yhden tai useamman tietyn henkilön, Toimittajalla ei ole oikeutta vaihtaa henkilöä toiseen ilman Asiakkaan etukäteen kirjallisesti antamaa suostumusta. Jos henkilö Toimittajasta riippumattoman syyn, kuten työpaikan vaihtamisen, pitkäaikaisen sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi ei ole käytettävissä sovitun mukaisesti, tai jos Asiakas niin vaatii, Toimittaja on velvollinen omalla kustannuksellaan osoittamaan viipymättä toisen Asiakkaan vaatimukset täyttävän henkilön.

Toimittaja tai Toimittajan henkilöstö tai Alihankkijat eivät milloinkaan ole työsuhteessa Asiakkaaseen hoitaessaan Sopimuksen mukaisia tehtäviä.

Työnjohto- ja valvontavastuu on Toimittajalla, ellei vastuun siirtymisestä ole erikseen sovittu.

### 39. PALVELUTOIMITTAJAN ALIHANKKIJAT

Toimittaja vastaa Alihankkijoiden työstä ja toiminnasta Asiakkaalle, kuten omastaan. Asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa ja Toimittajalla on Asiakkaan pyynnöstä velvollisuus viivytyksettä vaihtaa Toimittajan käyttämä Alihankkija toiseen, Asiakkaan hyväksymään Alihankkijaan. Toimittajalla on velvollisuus hyväksyttävä Alihankkijat Asiakkaalla erikseen.