



SOLVEON SOPIMUS

Päiväys

23-05-2025

Sopimusnumero

8000183

Sopimuksen osapuolet

Toimittaja

Visma Aquila Oy
Keskuskatu 3
00100 HELSINKI

Y-tunnus 2644028-2

Toimittajan yhteyshenkilö

Nelli Vuorento, nelli.vuorento@visma.com, +358
0407222016

Asiakasnumero

11240

Y-tunnus

1061512-1

Asiakkaan nimi

Porvoon kaupunki

Laskutusosoite

Raatihuoneenkatu 5 B, 06100 PORVOO, FI

Verkkolaskuosoite

0037106151210

Verkkolaskuoperaattori

003703575029

Asiakkaan yhteyshenkilö

Anu Kalliosaari anu.kalliosaari@porvoo.fi

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan yhteyshenkilön ja yhteystietojen muutoksista Vismalle.

Maksut ja maksuehdot

Kaikki Maksut ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (ALV), joka tulee lisätä hintoihin.

Viivästyskorko lasketaan kaikille myöhässä oleville summille korkolain (korkolaki 1982/633 muutoksineen) mukaisesti.

Maksuehto pv netto laskun päivämäärästä

30 päivää netto

Viivästyskorko

Määräytyy korkolain mukaan

Sopimuskausi ja irtisanomisaika

Sopimus tulee voimaan Osapuolten allekirjoituksin ja on määräaikainen 1.1.2026-31.12.2026 ajanjaksolle ja sopimus päättyy automaattisesti määräaikaisen jakson päätyttyä. Ennen määräaikaisuuden päättymistä asiakas voi irtisanoa Sopimuksen kirjallisesti kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana Sopimus on irtisanottu.

Tällä sopimuksella määritellään ne ehdot ja periaatteet, joilla Toimittaja toimittaa Asiakkaalle tuotteita ja palveluja.

Palvelut

Asiakkaalla on suoritettuja maksuja vastaan oikeus käyttää alla lueteltuja palveluja Sopimuksen voimassaolon ajan edellyttäen, että Asiakas noudattaa Sopimuksen ehtoja.

Mahdollisten myöhemmin tilattavien lisäpalveluiden tai käyttöoikeuksien osalta sovelletaan tämän Sopimuksen ehtoja elleivät Osapuolet erikseen toisin kirjallisesti sovi.

Tuotteet/palvelut

Sopimuksen kohde ja tuote-erittely	Toimituksen lisätiedot	Kerta veloitus €	Jatkuvat veloitukset €/kk	Määrä
eTaika SaaS			1 733.00€	1

Kertaveloitukset yhteensä €: 0.00

Jatkuvat veloitukset yhteensä €/kk: 1733.00

Sopimuksen lisätiedot

Tällä sopimuksella jatketaan Asiakkaan eTaika-tuotteen käyttöä vuodelle 2026. Sopimus pitää sisällään asiakkaalla jo käytössä olevat ominaisuudet: Koulutusten hallinta ja keskustelut.

Visman eTaika ylläpito ei toteuta vuonna 2026 asiakaskohtaisia muutoksia tai kehitysehdotuksia, eikä kehitä tuotetta muutoin, kuin lakisääteisten vaatimusten ja tietoturvan osalta.

Vismalla on oikeus tarkistaa laskutusperusteena olevat volyymit kaksi (2) kertaa vuodessa (30.6. ja 31.12). Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa volyymit tarkistusjakson aikana, mikäli määrä nousee yli 20%.

Sopimuksen liitteet

1. Visma Aquila Oy Palveluhinnasto 2025.pdf (2 pages, appended below)

[Download 6EE0E0C47EFB84C056F004DB87835B56F9D37F7A0BB7E3DC08DADF7C463E1205](#)

eTaika Palvelukuvaus.pdf (38 pages, appended below)

[Download F5AE12DE30CD5190F21D4E27F697970A70F435C29080C167BBFA5BF1619B24D1](#)

eTaika SaaS Palvelutasoliite.pdf (9 pages, appended below)

[Download 5532457B1ED28A6971FFF54ED908F72E9076F11002EE0BA515724CED1E53B5A](#)

eTaika Technical Description. January 2023.pdf (13 pages, appended below)

[Download EF7F45C1EED2779DADCB85C4DCDA4BBDA66534D134B09F6587C7187D0FB3C39F](#)

Visma Aquila Oy tarkennukset IT2022-sopimusehtoihin.pdf (3 pages, appended below)

[Download 3B1CD1D3C599B54D6C541896BB3C539F5659E2EA35D477B8CE5C74A9458D5115](#)

IT2022 EVT.pdf (3 pages, appended below)

[Download A28423E84570419628CAE36D10DD7E3EEA51E783B17C7EC4ADD88A2100F8B20D](#)

IT2022 EAP.pdf (2 pages, appended below)

[Download 8FAF5D5006F752C002F1BBFDDFBC7561E129DC2BA65821174AFE4F52A7D29ACD](#)

IT2022 EOY.pdf (3 pages, appended below)

[Download BA4FCCA5CAA3D5307FAD2F1FC7617F190EDE79C51B07577B271BE90145841428](#)

IT2022 YSE.pdf (6 pages, appended below)

[Download 99D2FE713449965DB8E024EFC141A7FD74568EB312513B374F352F6F72CA68BCD](#)

DPA - Data processing Agreement

Liitteinä ovat allekirjoitushetkellä voimassa olevat versiot yleisistä asiakirjoista, joita Visma Aquila Oy:llä on oikeus päivittää.

Tämä Sopimus liitteineen korvaa kaikki Osapuolten aikaisemmat sopimusehdot, kirjeenvaihdon ja muut tätä toimitusta koskevat ilmoitukset.

Toimituksessa noudatetaan ensisijaisesti tätä Sopimusta ja sen jälkeen tämän Sopimuksen muita liitteitä numerjärjestyksessä. Jos tämän Sopimuksen ja sen liitteiden välillä on ristiriitaisuuksia, noudatetaan tämän Sopimuksen tekstiä tai noudatetaan sen liitteen tekstiä, jonka numero on pienin ellei jossakin liitteessä nimenomaisesti toisin mainita.

Sopijaosapuolet vakuuttavat tutustuneensa sopimusehtoihin ja sitoutuvat noudattamaan niitä allekirjoittamalla tämän Sopimuksen.

Toimitusajat, jotka Sopimuksessa mainitaan, ovat arvioita ja ne vahvistetaan Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen.

Visman konserniyhtiöt voivat osallistua Sopimusten mukaisten tuotteiden ja palveluiden tuottamiseen.

Participants

VISMA AQUILA OY 2644028-2 Finland

Influencer

Nelli Vuorento
nelly.vuorento@visma.com

Delivery channel: Email

PORVOON KAUPUNKI FI10615121 Finland

Signatory

Anu Kalliosaari
anu.kalliosaari@porvoo.fi
019-520211

Date

Delivery channel: Email

Visma Aquila Oy

PALVELUHINNASTO 2025

Tämä palveluhinnasto on voimassa uusissa sopimuksissa tarjousten mukaisesti ja korvaa vanhojen asiakassopimusten palveluhinnastot 1.1.2025 alkaen.

Asiantuntijapalvelut EUR/tunti	EUR/pvä
Tekninen suunnittelu- ja toteutustyö 198 €/tunti	1485
Sovellus- ja tekninen konsultointi 198 €/tunti	1485
Projektin johtaminen 220 €/tunti	1650
Matka-aika 70 €/tunti	

Asiakaskohtainen koulutus EUR/tunti	EUR/pvä
Koulutuksen suunnittelu ja toteutus 198 €/tunti	1 485
Asiakaskohtaisen koulutuksen hinta sisältää koulutusta yhden asiantuntijan antamana 7,5 tuntia enintään 2 osallistujalle. Lisäkoulutettavista henkilöistä veloitetaan 140 EUR/henkilö/päivä.	

Tukipalvelut EUR/tunti
Tukipalvelusopimukseen kuulumaton työ 198 €/tunti
Tekninen tuki 198 €/tunti

Asiakkaan tekemät resurssivaraukset

Asiakkaan varatessa Visman resursseja työhön viikonlopun ajaksi maksu päivää kohden on $7,5h \times 70 \text{ €/h} = 525 \text{ €/päivä}$ /varattu henkilö. Asiakas voi peruuttaa tekemänsä resurssivarauksen 48 tuntia aikaisemmin veloituksetta. Mikäli resurssivaraus perutaan vähemmän kuin 48 tuntia aikaisemmin, asiakkaalta veloitetaan varausmaksu. Mikäli työ toteutuu suunnitellusti, ei erillistä korvausta makseta vaan tehty työ veloitetaan sopimuksen tai hinnaston mukaisesti.

Muut palvelut

Matka-aika 70 EUR/tunti

Arkiylityö Kerroin 1.5

Luantai- ja pyhätyö Kerroin 2.0

Muut ehdot

Kaikkiin edellä mainittuihin hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero. Palveluiden, teknisen tuen ja neuvonnan minimiveloitus on 1,0 tuntia. Palveluiden sisältö on kuvattu palveluiden toimitusehdoissa.

Muut tuotteet ja palvelut hinnoitellaan tarjous kohtaisesti. Hinnat eivät sisällä matka-aikoja. Toimittaja veloittaa sopimuksen mukaisten tehtävien aiheuttamat matka-, majoitus- ja matka-aikakustannukset toteutuneiden kustannusten mukaisesti. Mahdolliset asiakaskohtaiset varallaolo- ja hälytystyöveloitukset sovitaan erikseen.



eTaika

Palvelukuvaus

LUOTTAMUKSELLINEN

Sisällysluettelo

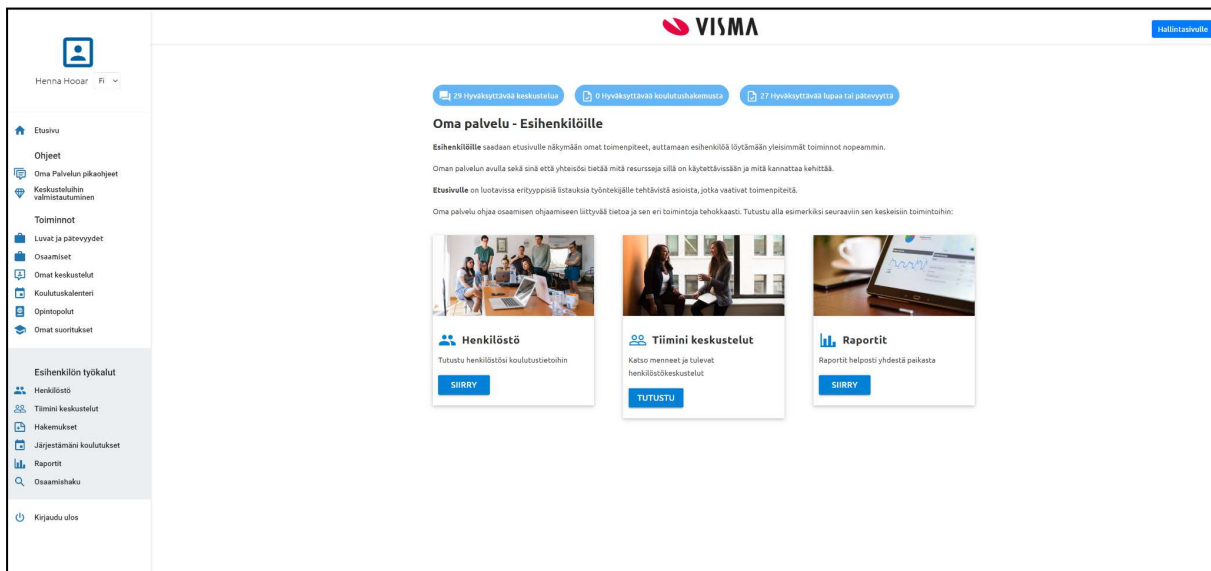
1 Yleistä	3
2 eTaikan ratkaisut	4
2.1 Osaamisen hallinta	5
2.1.1 Luvat ja pätevyudet	7
2.1.2 Osaamiset	8
2.2 Koulutusten hallinta	10
2.2.1 Koulutuskalenteri	11
2.2.2 Oppimisympäristö	13
2.2.3 Opintopolku	14
2.2.4 Prosessin sujuvuuden varmistaminen	15
2.2.5 Ennakkokyselyt, palaute ja koulutuksen vaikuttavuuden arviointi	16
2.2.6 Koulutuskirjaukset ja koulutuskorvauksen hakeminen	17
2.2.8 Maksullisten palveluiden hallinta	17
2.3 Perehdyttäminen ja työnopastus	20
2.3.2 Perehdyttämissuunnitelma	21
2.3.3 Perehdytyksen sisältö	21
2.3.4 Perehdytyspolku	22
2.4 Keskustelut	26
2.4.1 Kehityskeskustelut	27
2.4.2 Varttikeskustelut	27
2.4.3 Tavoitekeskustelut	28
2.4.4 Osaamiskeskustelut	28
2.4.5 Tehtäväkuvaus- ja TVA-keskustelut	28
2.4.6 Varhaisen tuen keskustelut	28
2.4.7 Ryhmäkeskustelu	29
2.5 Raportointi	34
3 Ohjelmistoratkaisu	35
3.1 Toimintojen asiakaskohtainen muokkaaminen	35
3.2 Ohjelmiston käyttäjäroolit	35
3.3 Liittymät muihin järjestelmiin	36
4 Käyttöönotto	37

1 Yleistä

eTaika on osaamisen, koulutusten hallinnan ja henkilöstöjohtamisen kokonaisratkaisu. Se automatisoi ja tehostaa henkilöstön kehittämiseen ja osaamisen hallintaan liittyviä ydinprosesseja. eTaikan avulla organisaatio voi luoda yhtenäisen toimintatavan ja selkeät prosessit, vähentää manuaalisia rutiineja sekä hallita, ohjata ja mitata prosesseja keskitetysti. Ratkaisu mahdollistaa kehittämisinvestointien tehokkaan arvioinnin ja kohdentamisen. Myös YT-lain, verottajan sekä laatujärjestelmien vaatimukset täyttyvät automaattisesti.

Ohjelmiston avulla perehdytys- ja kehityssuunnitelmat, luvat, pätevydet ja sertifikaatit sekä niihin liittyvät prosessit ovat helposti ja luotettavasti hallittavissa. eTaika tarjoaa välineet esimerkiksi kehityskeskusteluiden hoitamiseen sekä kokoaa koulutukset ja osaamisen helposti hallittavaksi, yrityksen tarpeista lähteväksi kokonaisuudeksi.

Ratkaisu sopii erityisesti aloille, joilla on korkea vaatimustaso osaamisen hallinnan (luvat, sertifikaatit, pätevydet), kehittämisen ja ylläpidon suhteen.



Kuva 1. eTaika Oma palvelu - aloitusnäkömä

2 eTaikan ratkaisut

eTaika koostuu osioista jotka toimivat tarvittaessa itsenäisesti. Paras hyöty saadaan kun osiot tukevat toisiaan. Esimerkiksi lupa muodostuu usein yhdestä tai useammasta koulutuksesta jolloin luvat ja pätevyudet toimivat parhaiten yhdessä koulutukset-osion kanssa. Osiot ovat:

- Osaamisen hallinta: osaamiset, luvat ja pätevyudet
- Koulutusten hallinta
- Perekäytys
- Keskustelut

2.1 Osaamisen hallinta

eTaika Osaamisen hallinta tukee organisaation osaamiseen liittyviä tavoitteita. Se kerää ja hallinnoi organisaation osaamiseen liittyvää tietoa siten, että se on helposti saatavilla ja analysoitavissa.

Palvelussa on kattavat ratkaisut lupien, pätevyyksien ja muiden osaamisten hallintaan sekä valmiit lupiin ja pätevyyksiin liittyvät kompetenssikarttapohjat. Ylläpito tapahtuu HR-henkilöstön, esihenkilöiden ja koko henkilöstön toimesta asetettujen käyttöoikeuksien mukaisesti.

Osaamisen johtamisen organisointi tapahtuu tuomalla eTaikaan manuaalisesti tai rajapinnan kautta organisaation rakenne ja henkilöstödata. Palveluun määritellään toimintojen käyttöoikeus- ja näkyvyysroolit sekä tarvittavat osaamisprofiilit osaamisiin, lupiin ja pätevyyksiin.

Kun Osaamisen hallintaan otetaan mukaan koulutukset ja keskustelut saadaan tehokas osaamisen hallinnan ja kehittämisen kokonaisuus. Tällöin osaamisprofiilien määrittely ja osaamistietojen ylläpito voidaan esimerkiksi linkittää työntekijöiden kehityssuunnitelmiin.

Osaamisen hallinnan käyttöönotto vaatii etukäteisvalmisteluita ja aktiivista työtä asiakasorganisaatiolta. Ennen käyttöönottoa on oleellista selvittää asiakkaan osaamisen hallinnan tavoitteet ja määrittellä esimerkiksi osaamiset, luvat ja pätevyydet sekä roolit ja prosessit ylläpidon ja käytettävyyden näkökulmasta.



Kuva 2. Esimerkki osaamisprofiileista

Taloushallinto ⓘ
Tallentamaton

Sisältää taloushallinnon eri toimintojen, kuten osto- ja myyntitoimintojen, henkilöstöhallinnon, muiden osajärjestelmien sekä kuukausikirjanpidon, tilinpäätöksen ja arkistoinnin prosessit, sekä niihin liittyvät järjestelmät ja raportoinnin.

Osaamistilanne ⓘ

☐ 0=Osaamisesta ja taidoista tässä työtehtävässä ei ole vielä näyttöä.

☐ 1=Jonkin verran osaamista mutta ei kykene vielä täysin itsenäiseen työskentelyyn.

☐ 2=Työskentelee itsenäisesti tavanomaisissa tilanteissa mutta voi vaatia ajoittain asiantuntijan ohjausta.

☒ 3=Työskentelee itsenäisesti vaihtelevissa työtilanteissa ja hallitsee työssään erikoistilanteet. Osallistuu oman työnsä kehittämiseen. Opastaa tarvittaessa muita.

☐ 4=Soveltaa osaamistaan vaihtelevissa työ- ja erikoistilanteissa ja ohjaa toisia.

☐ 5=Kehittää...

Perustelut ⓘ

Kehityskohde

Kyllä

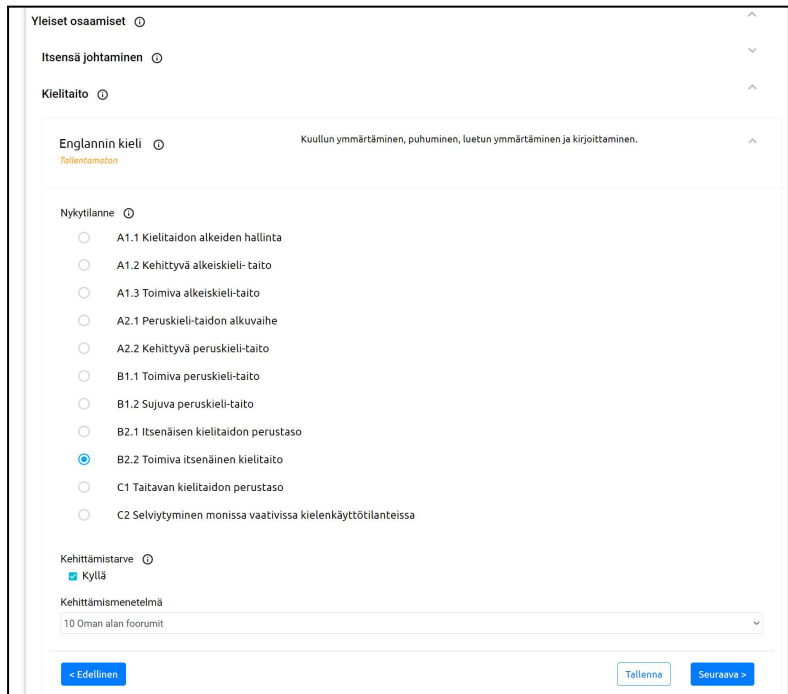
< Edellinen

Tallenna

Seuraava >

Kuva 3. Esimerkki osaamisen kirjaamisesta.

Osaaminen on mahdollista määrittää kehityskohteeksi. Kehityskohteita voi raportoida ja tietoja hyödyntää esimerkiksi koulutuksen suunnittelussa.



Kuva 4. Esimerkki osaamisen kirjaamisesta.

2.1.1 Luvat ja pätevyyydet

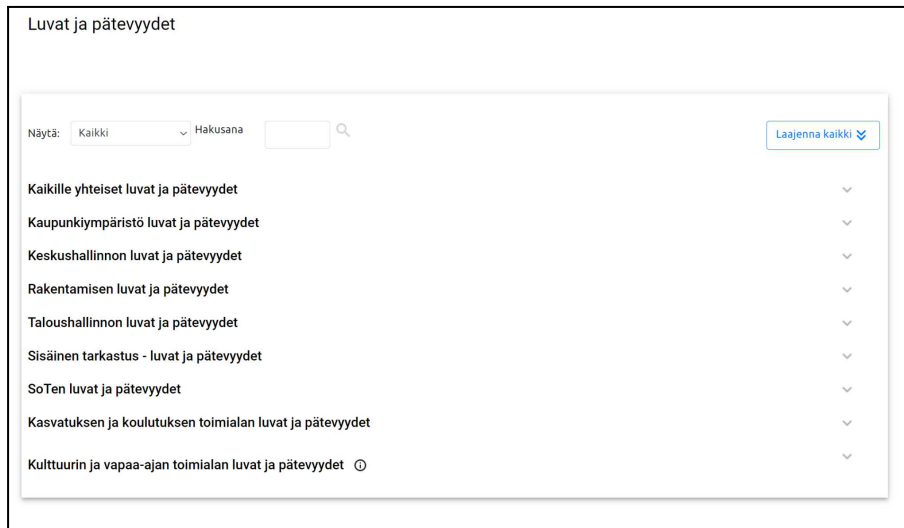
eTaika tarjoaa tehokkaan tavan hallinnoida säännönmukaisesti vanhentuvia lupia ja pätevyyskysymyksiä. Esimerkkejä tällaisista ovat muun muassa ensiaputaidot ja tulityökortit. Työntekijälle valitaan ja tallennetaan voimassaolevat pätevyudet ja luvat sekä tarvittaessa voimassaoloaika. Lupiin ja pätevyyskysymyksiin voidaan liittää myös dokumentteja.

Luvat ja pätevyudet ovat aina asiakaskohtaisia sillä ne perustuvat työnantajan omaan rekisteriin joka viedään käyttöönottoprojektissa eTaikaan. Käyttöönnotossa voidaan kuitenkin hyödyntää erilaisia malliprofiileja joiden avulla määritellään mitä lupia ja pätevyyskysymyksiä kirjataan. Lisäksi lupiin ja pätevyyskysymyksiin määritellään muita ominaisuuksia kuten voimassaoloaika ja päivitys- ja hyväksyjä-roolit sekä -käytännöt. Tämä käyttöönottoprojektin vaihe vaatii myös asiakkaan aktiivista sitoutumista määrittelytyöhön.

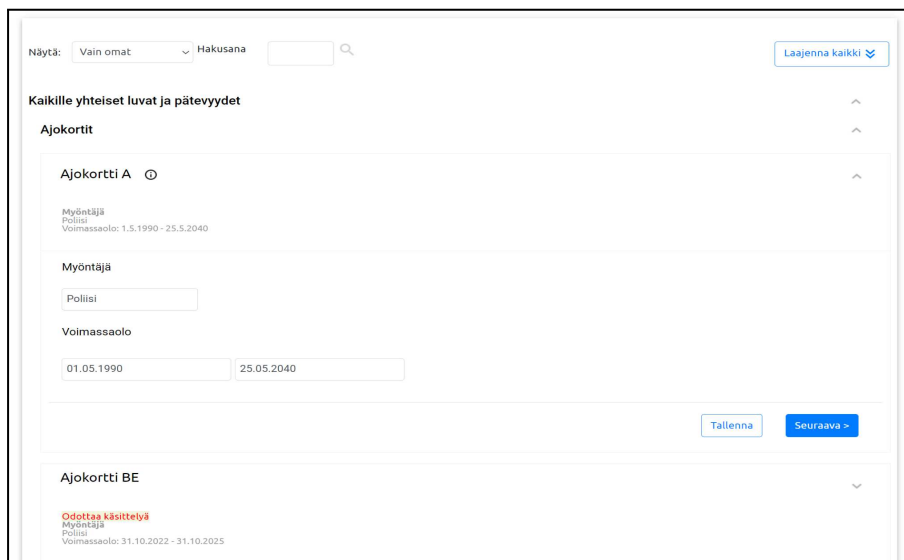
Järjestelmä hälyttää automaattisesti vanhenevasta luvasta tai pätevyyskysymyksestä käyttöönotossa määritetyn aikajakson mukaisesti. Tyypillisesti hälytys lähetetään työntekijälle ja esimiehelle mutta jos hälytyksiä on oletetusti paljon, on suositeltavaa rajoittaa hälytysten määrää ja suosia seuranta suoraan esimiehen Omapalvelussa jossa avoinna olevat tehtävät voidaan listata näkyville.

Järjestelmästä voidaan raportoida pätevyystietoja, esimerkiksi tietyn pätevyyskysymyksen omaavien

henkilöiden lukumäärä sekä halutulla aikavälillä vanhentuvat pätevyyydet. Tämän tiedon pohjalta voidaan suunnitella uudelleenkoulutuksia. Oikeudet näihin raportteihin voidaan asettaa raportointityökalussa esimerkiksi HR:lle sekä esihenkilö-näkymään sekä tarvittaessa muillekin tahoille.



Kuva 5. Esimerkki lupien ja pätevyysien jaottelusta



Kuva 6. Lupien ja pätevyysien syöttäminen ja tilanne

2.1.2 Osaamiset

Osaamisen hallinnan avulla voidaan seurata ja arvioida organisaation

toiminnalle tärkeää osaamispääomaa, varautua kriittisiin osaamistarpeisiin ja reagoida niihin hyvissä ajoin. Kun osaamisiin sisällytetään osaamisen nykytila, tavoitetilä sekä osaamisen kehittämiseen liittyvät asiat, myös tulevaisuuden osaamisten tunnistaminen ja niiden kehittämiseen varautuminen tehostuu.

Kun keskeiset osaamiset on kuvattu ja osaamisen tavoitetasoja ja kehittämistoimenpiteitä ylläpidetään palvelussa, on mahdollista arvioida osaamisen nykytilaa, tapahtuneita muutoksia sekä tunnistaa tulevaisuuden osaamistarpeita.

Palvelun hakutoimintojen avulla osaamista voi hakea eri hakukriteerien avulla, esimerkiksi osaamisittain, nimikkeittäin, henkilöittäin, tiimeittäin ja tulosityksiköittäin. Siten on mahdollista hakea organisaatiosta esimerkiksi työntekijöitä joilla on tiettyä osaamista.

Raportoinnin avulla voidaan seurata esimerkiksi lupien ja pätevyyksien määrää ja vanhentumista organisaatiossa. Lisäksi voidaan seurata esimerkiksi organisaatiotason osaamista sekä analysoida osaamisten kehityskohteita suhteessa tavoitetasoon.

Osaamiset ovat aina asiakaskohtaisia mutta käyttöönotossa voidaan hyödyntää valmiita malliprofiileja. Ne auttavat määrittämään mitä osaamisia on tarkoituksenmukaista kirjata.

Osaamisten rakenne ja osaamisprofiilit luodaan käyttöönotossa jonka jälkeen pääkäyttäjä pystyy määrittelemään ja muokkaamaan osaamisrakennetta, esimerkiksi luoda, poistaa, yhdistellä ja ryhmitellä osaamisia. Käyttöönotossa määritellään myös yksittäisten osaamisten ja käytettävien arviointiasteikkojen kuvaukset.

Osaamiset ja arviointikriteerit voivat olla myös tehtävän ja roolin mukaisia. Osaamiset voidaan asettaa näkyviin organisaatiosta tai tehtävästä riippumatta. Myös palvelun sisältöihin liittyvät käyttöoikeuksien määrittelyt tehdään käyttöönotossa.

Osaamisten hallinnan keskeiset toiminnallisuudet on kuvattu taulukossa 1.

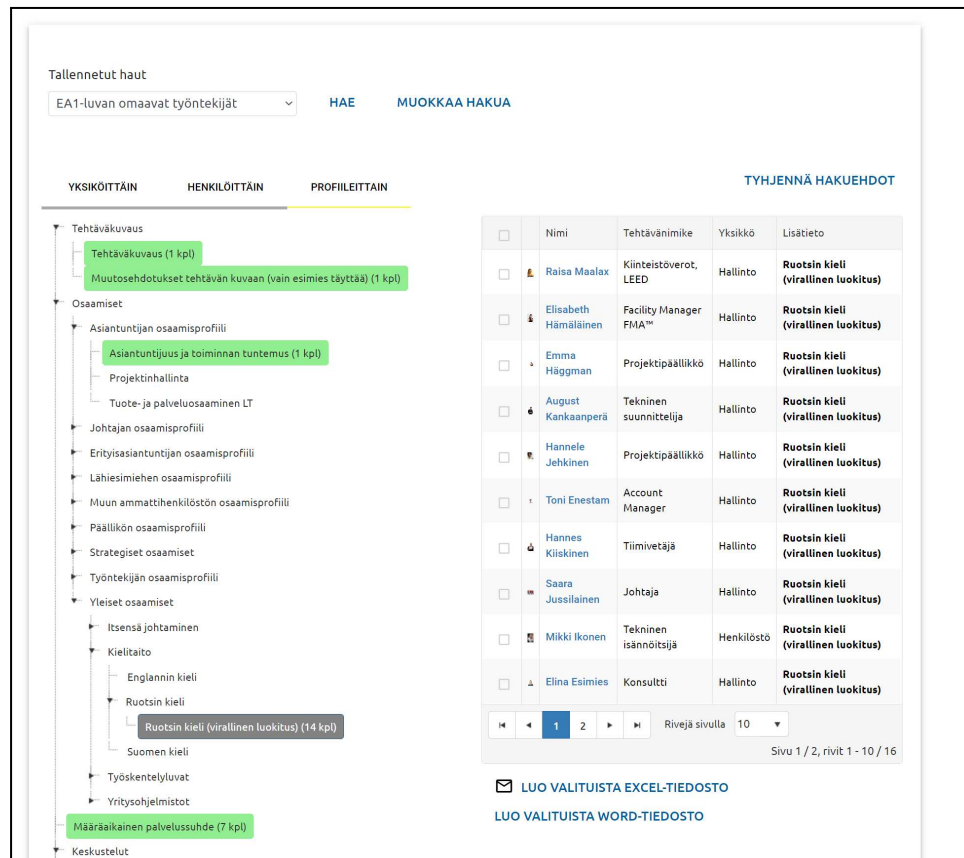
Taulukko 1. Osaamisen hallinnan keskeiset ominaisuudet

Oma osaaminen	Henkilö voi tarkastaa hänelle nimetyt ja aiemmin arvioidut osaamiset sekä suoritettut sertifikaatit ja luvat. Hakukriteerinä voi olla esimerkiksi voimassaolo. Henkilö voi tarkastaa osaamisen oman tavoitetasoa joka tyypillisesti määritetään keskusteluissa
Osaamisprofiilit	Osaamisten hallinnassa määritetyt yksittäisten osaamisten kuvaukset, arviointitasojen kuvaukset ja muut lisätietokentät, jotka organisaatio haluaa kerätä ja tallentaa myöhempää tarvetta varten

Palvelukuvaus LUOTTAMUKSELLINEN

10.10.2022

Osaamisten haku	Yksittäisten osaamisten haku tarpeen mukaisilla kriteereillä. Haku kattaa organisaation tunnistetut ja priorisoidut osaamiset sekä luvat ja sertifikaatit.
Tulosteet	Mahdollisuus tulostaa yhteenvetoja muun muassa koulutuksista, luvista ja pätevyyksistä
Hälytykset	Asetusten mukaiset automaattiset hälytykset määriteltyjen roolien/henkilöiden sähköpostiin kun pätevyudet ja sertifikaatit ovat päättymässä tai päättyneet



Kuva 7. Osaamishaku. Esimerkissä etsitään henkilöitä keillä on voimassa oleva EA1-lupa sekä lisäksi ruotsin kielen osaaminen.

2.2 Koulutusten hallinta

Henkilöstön osaamisen kehittäminen muun muassa koulutusten avulla on olennainen osa organisaation henkilöstöstrategiaa. eTaika Koulutusten hallinta tukee tämän strategian toteuttamisessa. Se on koko henkilöstön tehokas koulutuksen hallintatyökalu joka

mahdollistaa organisaation osaamisen ylläpidon koulutusten avulla ketterästi ja suunnitelmallisesti. Ratkaisu sisältää niin sisäiset kuin ulkoiset koulutukset suunnittelusta toteuttamisen kautta arviointiin, seurantaan sekä koulutusvähennysten raportointiin.

Koulutusten hallinta toimii myös itsenäisenä osiona mutta paras hyöty saadaan kun se toimii yhdessä muiden eTaikan osioiden kanssa. Tyypillisesti eTaika Koulutusten hallinta ja eTaika Osaamisen hallinta muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden, jonka avulla löydetään organisaation koulutustarpeet, suunnitellaan koulutukset ja toteutetaan ne ketterästi.

Koulutukset kytketään organisaation osaamistavoitteisiin ja näin voidaan seurata tavoitteiden toteutumista. Ratkaisun avulla saadaan myös jatkuvasti päivittyvää tietoa organisaation koulutustarpeista, koulutusten etenemisestä ja niiden koetusta laadusta.

Ratkaisu mukautuu eri käyttäjäroolien tarpeisiin sekä yrityksen käytäntöihin ja ilmeeseen. Tarjolla on itseopiskeluympäristön lisäksi integraatiot useisiin ulkoisiin oppimisympäristöihin joita on kuvattu taulukossa 3.

2.2.1 Koulutuskalenteri

eTaikan koulutuskalenteri on käyttäjäryhmälle tai käyttäjälle kohdennettu näkymä koulutus- ja tapahtumasisältöihin. Käyttäjädatta voidaan saada esimerkiksi liittymän välityksellä HR-järjestelmästä. Palvelussa voidaan tarjota sekä sisäisiä että ulkoisia koulutuksia. Koulutuskalenterissa voidaan suodattaa tarjolla olevia koulutuksia halutuilla kriteereillä kuten koulutusmuodot, sisältö, kohderyhmä ja organisaatio.

Koulutuskalenteri mahdollistaa niin organisaation sisäisten kuin mahdollisten ulkopuolisten koulutuksien etsimisen, hakemisen sekä osallistumisten kirjaamisen. Kun haluttu koulutus on löytynyt koulutuskalenterista, käyttäjä voi ilmoittautua koulutukseen helposti kalenterinäkömän kautta.

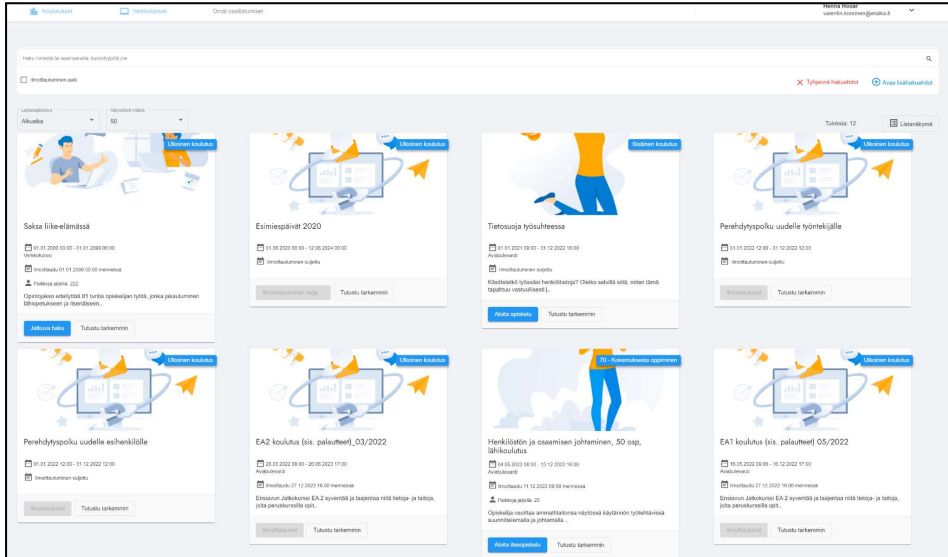
Palvelun toiminnallisuudet tukevat erilaisia koulutusmuotoja ja ilmoittautumisprosesseja. Tyypillisesti käyttäjä voi käynnistää itse opiskeltavan verkkokoulutuksen itse. Mikäli koulutus vaatii hyväksymisprosessin, sovellus välittää ilmoittautumisen automaattisesti esimerkiksi esimiehelle hyväksyttäväksi tai muuhun määriteltyn puolto- ja hyväksyntäprosessiin. Käyttäjä saa hyväksymisen jälkeen vahvistusviestin sähköpostitse. Verkkokoulutuksessa tarvittava osallistumislinkki toimitetaan tässä yhteydessä käyttäjälle.

Mikäli koulutus tai tapahtuma on täynnä voi osallistuja ilmoittautua jonoon, josta hänet voidaan nostaa osallistujaksi jos joku osallistujista peruu ilmoittautumisensa. Mikäli jonosta nostettu ei esim. seuraavan 24 tunnin kuluessa vahvista osallistumistaan nostetaan jonossa

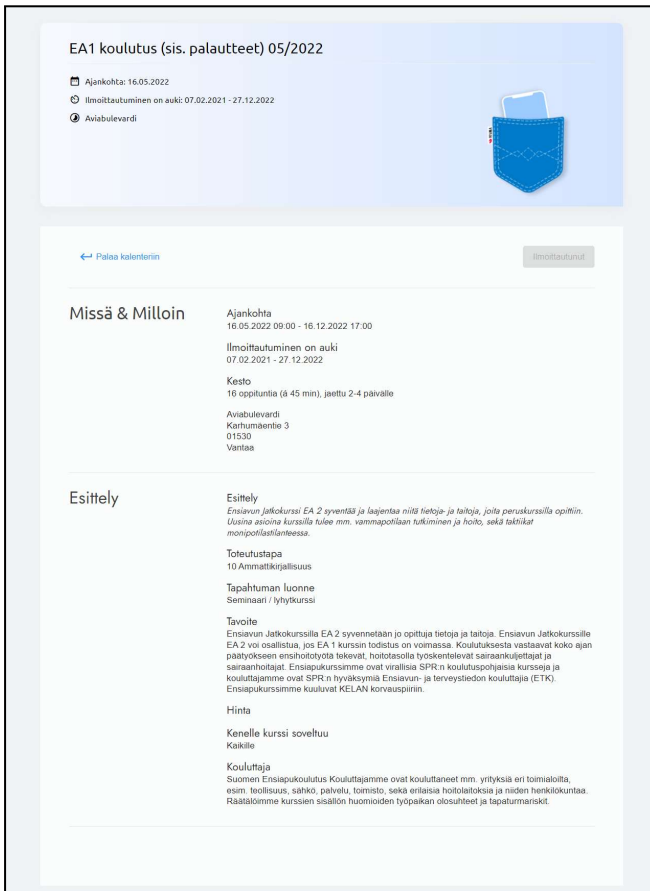
Palvelukuvaus LUOTTAMUKSELLINEN

10.10.2022

seuraavana olevan hänen tilalleen.



Kuva 8. Koulutuskalenteri



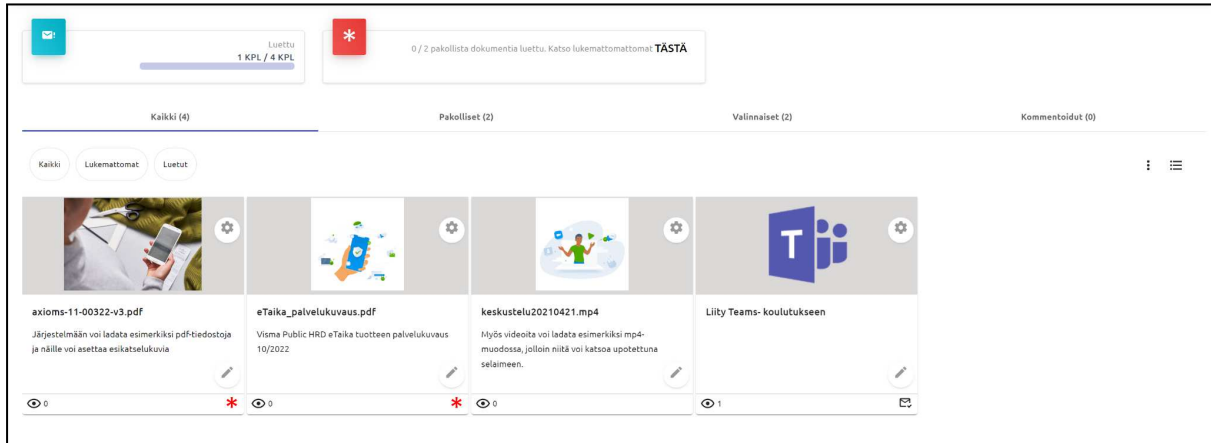
Kuva 9. Esimerkki koulutuksen tiedoista

2.2.2 Oppimisympäristö

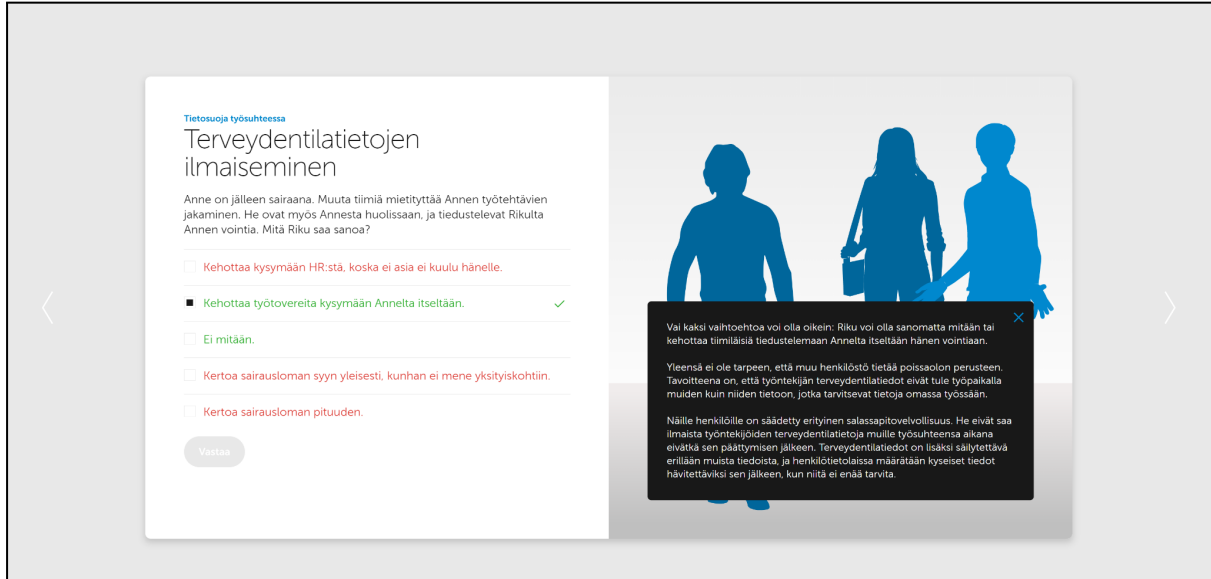
eTaikassa on itseopiskeluympäristö johon voidaan tuoda erilaista osaamisen kehittämistä tukevaa materiaalia. Materiaalia voidaan näyttää myös rooli-, profiili- tai koulutuskohtaisesti ja se voi sisältää dokumentteja, Scorm-paketteja, videoita, webinaarinauhoituksia, Teams-linkkejä tai audiotallenteita esim. podcastit. Lisäksi oppimisympäristössä voi olla aloitustestejä, välitehtäviä sekä lopputestejä.

Käyttäjä voi edetä haluamassaan tai sovitussa aikataulussa, suorittaa tehtäviä ja merkitä niitä suoritetuksi. Käyttäjä voi suodattaa etsittäviä sisältöjä eri hakusanoilla ja kriteereillä. Sisältöjä voidaan myös luokitella pakollisuuden, vahvan suositellun tai vaikkapa käyttäjän osaamista tukevaksi tiedoksi.

Ympäristössä voidaan ladata itsepalveluna suoritustodistuksia ja suoritusotteita joka sisältää kaikki ilmoittautunut- ja osallistunut-tilaiset koulutukset PDF-muodossa.



Kuva 10. Esimerkki (1) itseopiskeluympäristöstä, ns. Tietopankki.



Tietosuoja työsuhteessa
Terveystietojen ilmaiseminen

Anne on jälleen sairaana. Muuta tiimiä mietityttää Annen työtehtävien jakaminen. He ovat myös Annesta huolissaan, ja tiedustelevat Rikulta Annen vointia. Mitä Riku saa sanoa?

☐ Kehottaa kysymään HR:stä, koska ei asia ei kuulu hänelle.

☒ Kehottaa työtovereita kysymään Annelta itseltään. ✓

☐ Ei mitään.

☐ Kertoo sairausloman syyn yleisesti, kunhan ei mene yksityiskohtiin.

☐ Kertoo sairausloman pituuden.

Vastaa

Vai kaksi vaihtoehtoa voi olla oikein. Riku voi olla sanomatta mitään tai kehottaa tiimiläisiä tiedustelemaan Annelta itseltään hänen vointiaan.

Yleensä ei ole tarpeen, että muu henkilöstö tietää poissaolon perusteen. Tavoitteena on, että työntekijän terveystiedot eivät tule työpaikalla muiden kuin niiden tietoon, jotka tarvitsevat tietoja omassa työssään.

Näille henkilöille on säädetty erityinen salassapitovelvollisuus. He eivät saa ilmaista työntekijöiden terveystietoja muille työsuhteensa aikana eivätkä sen päättymisen jälkeen. Terveystiedot on lisäksi säilytettävä erillään muista tiedoista, ja henkilötietolaissa määrätään kyseiset tiedot hävitettäväksi sen jälkeen, kun niitä ei enää tarvita.

Kuva 11. Esimerkki (2) itseopiskeluympäristöstä. Hyödynnetty MPS Prewrite -työkalua.

2.2.3 Opintopolku

Opintopolku-osiossa listataan kaikki koulutuskokonaisuudet joihin henkilö on hakenut tai ilmoittautunut, sekä niiden sen hetkinen tilatieto. Opintopolku on tyypillisesti näkyvissä työntekijälle sekä esimiehelle. Kun opintopolku on käyty läpi, on mahdollista päivittää tieto automaattisesti osaamisiin mikäli Osaamiset-osio on käytössä.

Opintopolkuun määritellään tyypillisesti yksittäisiä kursseja ja kurssimoduleita. Ne ovat kurssirunkoja joiden sisällä voidaan määritellä useita toteutusajankohtia yksittäiselle toteutukselle.

Palvelukuvaus LUOTTAMUKSELLINEN

10.10.2022

Opintopolut

Valitse opintopolu
Perehdytyspolku uudelle esihenkilölle

PEREHDYTYSPOIKU UUDELE ESIHENKILÖLLE

Polku on tarkoitettu kaikille uusille esihenkilöille, jotka aloittavat kunnan palveluksessa.

- Yleisperehdytys on kaikille yhteinen itäseuran koulutus, jota sisältää linkkejä dokumentteja ja videoita
- Tietosuoja työsuhhteesta on kaikille työntekijöille pakollinen verkkokurssi, jota käytetään läpikäymään henkilötietojen organisaatiossa
- Lähiesimiehen perehdytyspöytä on lähiopetus tai Teams-kokouksena pidettävä koulutus, jossa esihenkilöt saavat perehdytyksen kunnan esihenkilöiden tehtäviin
- Henkilöstön ja osaamisen johtaminen, 50 osp, lähiopetus on laaja koulutuspolku, joka on valinnainen opintokokonaisuus uusille ja vanhoille esihenkilöille
- Valitse itsellesi sopiva yksikkökohtainen lähiopetus
- Tupa-IT on vapaaehtoinen uusien työntekijöiden yhteinen verkostotuntemus
- Perehdytyksen osana voit hankkia itsellesi tarpeellisen EA1-koulutuksen

AVAA KAIKKI
POISTA KOULUTUSPOLKU

Koulutus	Ajankohta	Osallistumisen tila
> Yleisperehdytys (sisältää linkkejä dokumentteja ja videoita)	04.01.2022 - 03.06.2022	Osallistunut
> Tietosuoja työsuhhteesta		Ilmoittautunut
> Lähiesimiehen perehdytyspöytä		
> Henkilöstön ja osaamisen johtaminen, 50 osp		
> Yksikkökohtainen perehdytys		Ilmoittautunut
> Tupa-IT - toiminta tutuksi - itäpäivä uusille työntekijöille		
> EA1 - Koulutukset		Ilmoittautunut

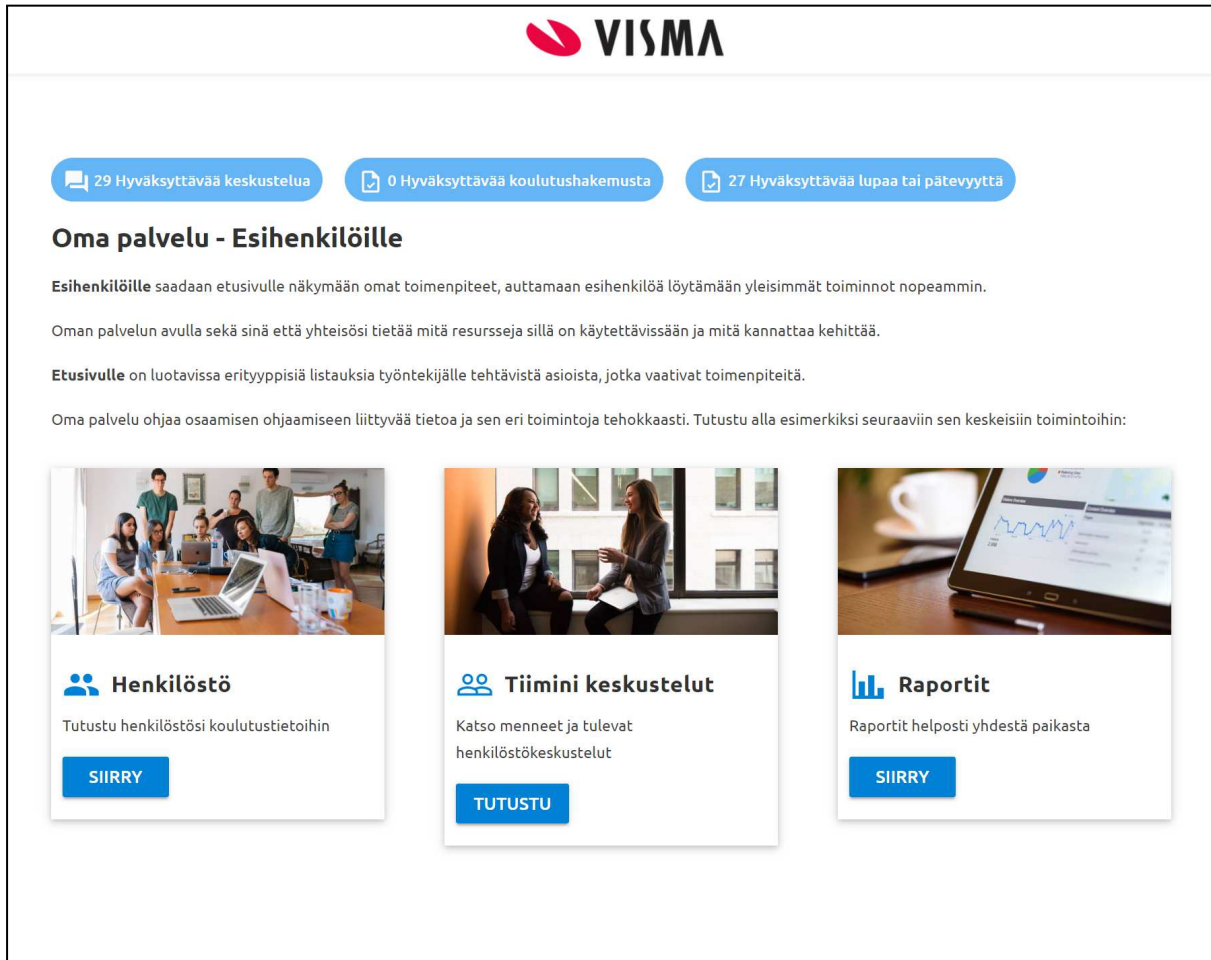
Kuva 12. Esimerkki opintopolusta.

2.2.4 Prosessin sujuvuuden varmistaminen

Palvelussa oleva automaattinen prosessi informoi sekä muistuttaa prosessin osapuolia avoinna olevista tehtävistä. Prosessi varmistaa että oikeat henkilöt ovat mukana hakemusprosessissa oikea-aikaisesti, esimerkiksi koulutusten hyväksymisessä ja koulutusten vahvistamisessa osallistujalle.

Muistutusviestit ajastetaan liittyen esimerkiksi koulutuksen ajankohtaan ja palautteisiin. Viestit voivat olla sähköpostiviestejä tai tekstiviestejä. Mikäli käyttäjä on esimerkiksi poistumassa ilmoittautumislomakkeelta ennen kuin ilmoittautuminen on viety loppuun, saa hän tähän liittyvän huomautuksen.

Käyttäjä saa vahvistusviestin ilmoittautumisestaan tapahtumaan mukaanlukien kalenterimerkintä iCalendar-tiedostona.



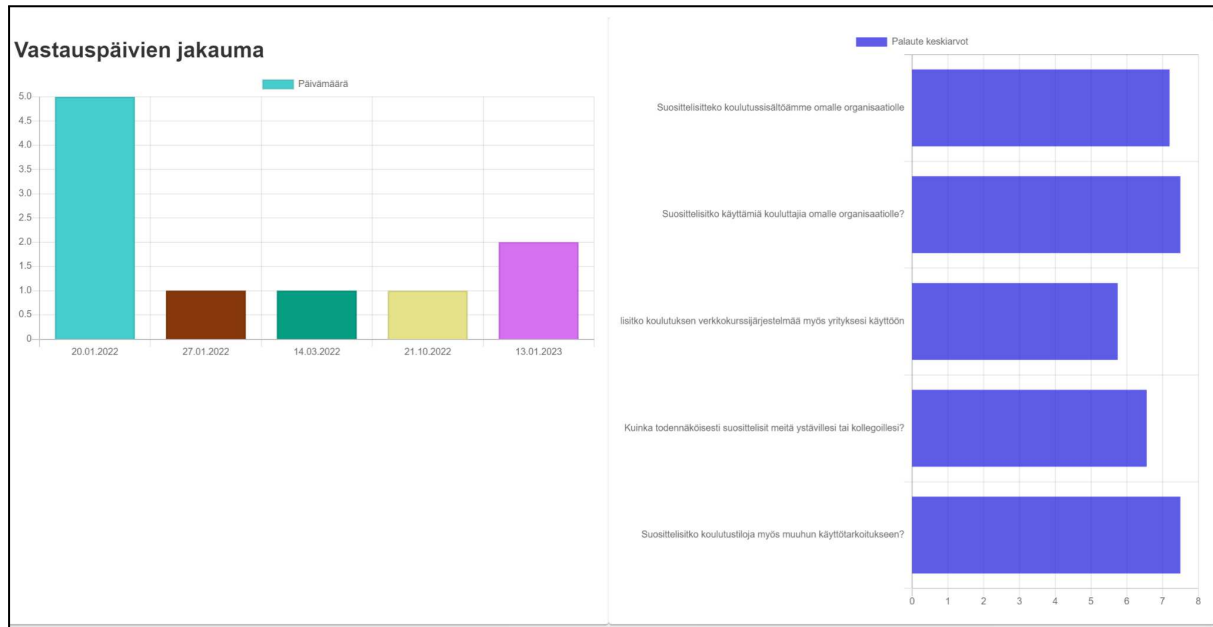
Kuva 13. Aloitusnäköymä, ns. työpöytä jossa näkyy avoinna olevat tehtävät.

2.2.5 Ennakkokyselyt, palaute ja koulutuksen vaikuttavuuden arviointi

Ennen koulutusta on mahdollista muodostaa ennakkokyselyitä ja koulutuksen jälkeen osallistujilta voidaan kerätä palautetta. Palauteviestit voidaan automatisoida asiakkaan valinnan mukaan. Esimerkiksi koulutuksen jälkeen voidaan lähettää automaattisesti sähköpostitse kaksi valinnaista lyhyttä palautekyselyä joista ensimmäisellä mitataan koulutuksen laatua heti koulutustapahtuman jälkeen ja toisella koulutuksen vaikuttavuutta hieman pidemmän ajan kuluttua.

Osaamistestejä voidaan luoda valmiiden kyselypohjien avulla sekä muokkaamalla olemassa olevia- tai uusia kyselyitä. Kyselyt voivat olla anonyymejä. Kyselyt voidaan ajastaa ja ne voidaan toimittaa eri tavoin kuten sähköpostitse tai tekstiviestillä. Kyselyistä saadaan

kattavat raportit asiakkaan tarpeisiin.



Kuva 14. Koulutuksen palautteiden seuranta

2.2.6 Koulutuskirjaukset ja koulutuskorvauksen hakeminen

Koulutuskirjauksissa ja koulutuskorvaushakemuksissa on merkitsevää koulutuksen pituuden laskeminen; onko kyseessä korvaukseen oikeuttava koulutus. Koulutuskirjauksissa määritetään muun muassa koulutuksen nimi, järjestäjä, ajankohta ja koulutuksen pituus (h). Tarvittavien merkintöjen perusteella voidaan raportoida koulutuskorvaukseen hyväksyttävät koulutukset.

Käyttöoikeus toiminnallisuuksiin on määritellyillä rooleilla (esihenkilö, kouluttaja, tarvittaessa ulkopuolinen henkilö). Koulutusmerkinnän kirjaus voidaan tehdä myös massatoimintona.

2.2.8 Maksullisten palveluiden hallinta

Palvelu mahdollistaa tuotteiden ja palveluiden hinnoittelun ja maksamisen hallinnan mikäli esimerkiksi ulkopuolisia osallistujia halutaan laskuttaa koulutuksista. Maksulliset tuotteet ja palvelut sekä tapahtumakohtainen hinnoittelu tapahtuu koulutustenhallinnassa.

Tuotteiden näkyminen voidaan kohdentaa käyttäjille esimerkiksi kategorian mukaan ja tuotteille voidaan asettaa esimerkiksi early-bird hinnoittelu, hintaportaat ja alennuskoodit. Lisäksi voidaan tehdä muitakin määrittelyjä kuten arvonnäköveron kanta sekä kirjanpidon tiliöintitiedot. Järjestelmästä voidaan luoda suoraan laskuja eri muodoissa sekä mahdollistaa verkkomaksaminen kuten Paytrail.

Palvelun sisältöihin liittyvät käyttöoikeuksien määrittelyt tehdään käyttöönnotossa.

Taulukko 2. Koulutusten hallinnon keskeinen sisältö

Kurssihallinnoijan työkalut (dashboard)	• Opintopolkujen ja tapahtumien määrittely • Järjestämäni sisäisten ja ulkoisten koulutusten ja tapahtumien tilanne (myös koulutukset jotka oikeuttavat koulutusvähennyksiin) • Lomakkeiden hallinta: ilmoittautumis-, palaute- ja muiden lomakkeiden luominen, muokkaus ja kieliversiointi sekä tallentaminen lomakepohjiksi. • Monipuoliset hakutoiminnot • Jonottajien nosto koulutukseen • Viestintä opiskelijoille • Koulutus- ja itseopiskelumateriaalien tallentaminen itseoppimisympäristöön • Tuotteiden, palveluiden, hinnoittelun ja maksamisen hallinta
Työntekijän omapalvelu	• Haku koulutuksiin • Omat osallistumiset tilatietoineen • Kurssikohtaiset muokkaukset ja poistot (valikoidusti) • Mahdollisen koulutushakemuksen laatiminen. Koulutushakemus voi sisältää esimerkiksi: ○ Koulutuksen nimi ○ Kustannukset

	○ Matkakulut ○ Perustelut ○ Päätös hyväksymisestä
Esihenkilön omapalvelu (käyttöoikeudet määritellään käyttöönnotossa)	● Järjestämäni koulutukset, mukaanlukien koulutukset jotka oikeuttavat koulutusvähennyksiin ● Hakemukset ja hyväksynnät: käsittelemättömät, hyväksytyt, hylätyt ● Hyväksytyjen hakemusten palauttaminen takaisin käsittelemättömiksi
Automaattinen prosessinhallinta	● Ilmoittautumiseen liittyvän prosessin hallinta ● Automaattinen sähköpostiliikenne hakuprosessin ohjauksessa ● Automaattinen viestintä tapahtumakohtaisesti
Koulutusten laadun ja vaikuttavuuden arviointi	● Käyttöoikeusroolien mukaisesti ennako- ja palautekyselyiden luominen editorin avulla ● Osaamistestien luominen editorin avulla ● Kyselyiden ajastaminen ja toimitustavan määrittäminen
Integraatiot palkka- ja HR-järjestelmiin	Esimerkkejä liittymien kautta kulkevasta tiedosta: ● Koulutuspoissolotiedot palkkajärjestelmään palkanlaskentaa varten ● Organisaatio, henkilöt, esihenkilöliitokset HR-järjestelmästä ● Laskutusaineisto kirjanpitoon

Integraation eTaikan Osaamisten hallintaan (mikäli osio käytössä)	- Seurataan tietäntyyppisiä koulutuksia joista henkilö saa osaamisprofiilin (esim lupiin ja pätevyysiin liittyen) - Koulutustapahtuman luonnin yhteydessä kyseiseen koulutukseen linkitetään osaamisprofiili eli mihin osaamisiin kyseessä oleva koulutus liittyy
Integraatiot ulkoisiin oppimisympäristöihin	Ulkopuolisen koulutustarjonnan tiedot eTaikaan sekä ilmoittautumistiedot ulkoisen koulutuksen tarjoajien järjestelmiin: - Moodle - MPS Prewrite - ITS Learning - Scorm Cloud

Koulutukset

Tapahtuma (ID: 229)

Nimi*

EA1-koulutus (sis. kartoitukset ja palaute) 03/2022

Aika:

30.03.2022

08:00 AM

Loppu:

28.08.2022

04:30 PM

Tila:

Pidetään

Tallenna

Perustiedot

Tutustu tarkemmin

Osallistujat

	Nimi	Etunimi	Sivunimi	Sähköposti	Mattiapuhelin	Tila	Palvelustunnus	Osaat. Lisäysoikeus
☐	Ääriä Tapio	Tapio	Ääriä	Tapio.Aaria@hyta.com		Ilmoittautunut	GE32C2MR	23.08.2019 12:18
☐	Enestam Toni	Toni	Enestam	toni.enestam@mafi.fi	0408392215	Ilmoittautunut	X7G6L4J	23.08.2019 12:18
☐	Engleth Johnny	Johnny	Engleth	etaka2@gmail.com		Ilmoittautunut	PKY6DLJF	23.08.2019 12:18
☐	Esmies Elina	Elina	Esmies	etaka2@gmail.com	050 123 1234	Osaillistunut	66XG59N	24.11.2015 13:40
☐	Esmies Eli	Eli	Esmies	eli.esmies@gmail.com		Osaillistunut	TN703AE9	06.01.2017 12:53
☐	Gardemäster Iivari	Iivari	Gardemäster	Iivari.Gardemäster@mafi.fi		Ilmoittautunut	7N2N592P	23.08.2019 12:18
☐	Haastinen Ellos	Ellos	Haastinen	johanna.rattaneva@etaka.fi	0504864066	Ilmoittautunut	JH757TMS	23.08.2019 12:18
☐	Häggman Emma	Emma	Häggman	Emma.Haggman@mafi.fi		Ilmoittautunut	92G73REF	23.08.2019 12:18
☐	Hahli Janne	Janne	Hahli	Janne.Hahli@gmail.fi		Ilmoittautunut	NHHL73JT	23.08.2019 12:18
☐	Hautamäki Aune	Aune	Hautamäki	aune.hautamaki@mafi.fi		Ilmoittautunut	TM3TBPHS	23.08.2019 12:18
☐	Hukka Noora	Noora	Hukka	noora.hukka@mafi.fi		Ilmoittautunut	4ZGE7P7N	23.08.2019 12:18
☐	Holappa Rita	Rita	Holappa	rita.holappa@gmail.fi		Ilmoittautunut	NRVMTXPL	23.08.2019 12:18
☐	Hooar Henna	Henna	Hooar	valentin.kononen@etaka.fi	0102214422	Ilmoittautunut	HZ6QBFU	24.08.2022 09:33
☐	Huovinen Roosa	Roosa	Huovinen	Roosa.Huovinen@gmail.fi		Ilmoittautunut	8MJC32	23.08.2019 12:18
☐	Ikonen Mikki	Mikki	Ikonen	Mikki.Ikonen@gmail.fi		Ilmoittautunut	AS7ECLV	23.08.2019 12:18
☐	Jauho Karita	Karita	Jauho	Karita.Jauho@gmail.fi		Ilmoittautunut	NMUSQFQ4	23.08.2019 12:18
☐	Jehkinen Hannele	Hannele	Jehkinen	Hannele.Jehkinen@gmail.fi		Ilmoittautunut	9ESSE0BC	23.08.2019 12:18
☐	Johntaja Jorma	Jorma	Johntaja	jorma.johntaja@gmail.fi		Ilmoittautunut	LQ5J55YL	23.08.2019 12:18
☐	Jussilainen Saara	Saara	Jussilainen	Saara.Jussilainen@gmail.fi		Ilmoittautunut	9AGABQ9N	23.08.2019 12:18
☐	Kaipio Jari	Jari	Kaipio	jari.kaipe@etaka.fi		Ilmoittautunut	87NKK4FR	23.08.2019 12:18

1

2

3

4

5

...

Rivijä sivulla 20

1 - 20 / 113 tulosta

Valitse tila: *

Lisäysoikeus

Valitse tila

Osallistujat

Lähetä sähköposti

Lähetä tekstiviesti

Lataa osallistujalista

Valitse tuloste

Kuva 15. Kurssihallinnoijan työkalut, ilmoittautumisten hallinnointi

2.3 Perehdyttäminen ja työnopastus

eTaikan sähköisellä, ohjatulla perehdytys suunnitelmalla varmistetaan työntekijän onnistunut työsuhteen alkaminen tai esimerkiksi uuden vastualueen tai tehtävän oppiminen.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikan, kulttuurin, tavat ja käytännöt, ihmiset ja työhön liittyvät odotukset.

Lisäksi toiminnallisuudet palvelevat erinomaisesti työnopastuksessa jota tarvitaan esimerkiksi silloin kun työtehtävät vaihtuvat, työmenetelmät muuttuvat, otetaan käyttöön uusia laitteita ja aineita tai toiminnassa havaitaan puutteita tai virheitä.

2.3.2 Perehdyttämissuunnitelma

Esihenkilö liittää perehdytettävän ihmisen sopivaan perehdyttämissuunnitelmaan. Haluttaessa esihenkilö ja työntekijä voivat laatia perehdytys suunnitelman järjestelmässä myös yhdessä.

Perehdytys suunnitelman onnistumisessa ovat kiinteästi mukana esihenkilö, työntekijä ja eri kokonaisuuksien perehdyttäjät. Aloittavan henkilön perehdytysprofiilissa määritellään kuka perehdyttää ja millä aikataululla sekä mikä on perehdyttämisen suunnitelman rakenne ja sisältö.

Esihenkilö voi liittää kuhunkin perehdytettävään asiaan eri perehdyttäjän kuten esihenkilö, mentori tai kolleega. Kukin perehdyttäjä näkee itsellään perehdytystehtävän ja voi kuitata tehtävän tehdyksi omasta näkymästään. Jokainen perehdyttämisen vaihe edellyttää että kyseessä olevasta osiosta vastaava perehdyttäjä kuittaa osion suoritetuksi jonka jälkeen hyväksyntä lukitsee muutosten tekemisen. Esihenkilö näkee myös kuka on käynyt perehdytysvastuut läpi pystyy seuraamaan perehdyttämisprosessia helposti.

Perehdytys suunnitelma sisältää tavallisesti perehdytyspolun, palautekeskustelun ajankohdat ja oppimispäiväkirjan. Suunnitelmaan listataan ensimmäisten viikkojen ja ensimmäisten kuukausien aikana perehdytettävät asiat ja aikataulut.

Perehdytys suunnitelma voidaan haluttaessa tallentaa keskeneräisenä ja tehtäviä voidaan kuitata tehdyksi sitä mukaa kun ne ovat tehtyjä.

2.3.3 Perehdytyksen sisältö

Tyypillisesti kaikille työntekijöille luodaan yhteinen yleisperehdytys johon sisällytetään tavallisesti työsuhteen alussa hoidettavat käytännön läpikäytävät asiat. Näitä ovat muun muassa:

- Henkilökortti
- Luvat ja pätevyyydet
- Työn tavoitteet
- Työvälineet
- Säännökset
- Toimintatavat
- Tilojen esittely
- Sidosryhmät
- Viestintätavat
- Työsuhde-edut
- Turvallisuus
- Poikkeustilanteissa toimiminen

Lisäksi voidaan tehdä henkilöstöryhmä- tai henkilökohtaisia osioita. Perehdytystehtäviin voidaan lisätä linkkejä esimerkiksi intranettiin ja itseopiskeluympäristöön voidaan liittää videoita, kuvia ja tiedostoja.

Suoritettaville tehtäville on tarjolla lomakkeita, esimerkkinä työvälineiden luovuttaminen uudelle työntekijälle.

2.3.4 Perehdytyspolku

eTaikassa voidaan luoda perehdytyksessä tarvittavia opiskelupolkuja joista voidaan valita kullekin roolille tai henkilölle sopiva vaihtoehto. Perehdytyspolkua voidaan seurata joko vapaaehtoisessa tai etukäteen määritellyssä järjestyksessä.

Opiskelupolkuun kuuluu esimerkiksi itseopiskeluaineistoja, verkkokursseja ja koulutuksia. Näiden materiaali tallennetaan itseopiskelumateriaali ympäristöön jossa voi olla muun muassa linkkejä, dokumentteja ja videoita. Materiaalit ovat visuaalisessa muodossa ja helposti löydettävissä käyttöliittymän näkymässä. Perehdyttämiseen kuuluvat keskustelut saadaan eTaikassa myös osaksi perehdytyspolkua Keskustelut-osion avulla.

Perehdytyksen osa-alueiden suorittaminen voidaan varmistaa eri tavoin. Osiot voidaan merkitä läpikäydyiksi kun esimerkiksi pakollinen sisältö on luettu. Vaatimuksena on että käyttäjä on avannut dokumentit.

Perehdyttämisen aikana on tärkeää seurata perehdytyksen etenemistä, esille nousseita uusia perehdytystarpeita sekä yhteistyön sujumista työyhteisössä. Lisäksi on tärkeää varata

aikaa keskustelulle niin työntekijän kuin esimiehenkin tekemille huomioille. Sen takia on suositeltavaa sisällyttää ja aikatauluttaa palautekeskusteluja joiden ajankohdat voidaan merkitä etukäteen kalenteriin. Palautekeskusteluissa suositellaan käytettäväksi oppimispäiväkirjaa. Toiminnot on kuvattu taulukossa 3.

Oppimisen varmistamiseksi voidaan hyödyntää kyselytyökalua jolla voi tehdä osaamistestejä. Käytettäessä testejä, osallistuminen voidaan merkitä suoritetuksi kun kukin koulutus on hyväksytty. Kyselytyökalun avulla voidaan toteuttaa myös alkukyselyitä, palautekyselyitä ja lyhyitä esimerkiksi pulssimuotoisia henkilöstökyselyitä.

Pääkäyttäjät voi tehdä itse lisää profiileja käyttöönotossa luotujen profiilien pohjalta.

Taulukko 3. Perehdyttäminen-osion keskeinen sisältö

Perehdytyksen profiilit	Järjestelmään voi laatia itsepalveluna pääkäyttäjän toimesta uudelleenkäytettäviä ja muokattavia perehdytyspohjia eri tehtävärooleille (Esim. ICT-palvelut, esihenkilö ja HR). Mahdollinen kieliversiointi asiakkaan vastuulla.
Perehdytyspolku	Vakiosisältö esimerkiksi toimialueen ja roolin pohjalta. Perehdytyspolun seuraamisen järjestys voidaan määritellä vapaaehtoisessa tai etukäteen päätetyssä järjestyksessä
Palautekeskustelut (mikäli Keskustelut-osio käytössä)	Keskusteluiden ajankohdat voidaan merkitä etukäteen perehdytysuunnitelmasta löytyvään kalenteriin josta voidaan lähettää

	kutsut keskustelun osapuolille. Käyty keskustelu merkitään pidetyksi.
Oppimispäiväkirja	Oppimispäiväkirjaprofiili, tekstikenttä jonka näkyvyysasetukset määritellään käyttöönnotossa. Työntekijän omat muistiinpanot.
Osaamistestit	Kyselytyökalu jolla voi tehdä koulutuksiin liittyviä osaamistestejä. Ks kappale 2.2.9
Kyselytyökalu	Mikäli koulutukset-osio käytössä. Muun muassa alkukyselyt, palautekyselyt ja osaamistestit

PEREHDYTYSSUUNNITELMA

Johdanto
Tallentamaton

Palautekeskustelujen ajankohdat

11.04.2022 10:06 Henna Hooar

Keskustelu käyty

Perehdytykseen liittyvä opiskelupolku

09.09.2022 08:49 Henna Hooar

Ensimmäisten viikkojen aikana perehdytettävät asiat

Työn aloittaminen ja työpaikalla toimiminen

29.11.2021 10:38 Henna Hooar

Ensimmäisten päivien asiat perehdytetty

Ammatti ja työtehtävät

29.11.2021 10:40 Henna Hooar

Ammatti ja työtehtävät perehdytetty

Palvelussuhdeasiat
Tallentamaton

Palvelussuhdeasioiden perehdytys on ensisijaisesti esihenkilösi vastuulla. Palvelussuhdeasioista löydät paljon tietoa suoraan Helmi-intrassa. Voitte hyödyntää linkkejä keskustelun tukena ja voit myös palata niihin myöhemmin. Olette saattaneet käydä osan asioista läpi heti työsuhteen alussa tai rekrytointivaiheessa, mutta palvelussuhdeasioita on kuitenkin hyvä kerrata, etenkin jos palvelussuhdeasiat ovat sinulle uusia.

Kuva 16. Perehdytyssuunnitelma (1)

Palvelukuvaus LUOTTAMUKSELLINEN

10.10.2022

Ensimmäisten viikkojen aikana perehdytettävät asiat

Työn aloittaminen ja työpaikalla toimiminen

29.11.2021 10:38 Henna Hooar

Ensimmäisten päivien asiat perehdytetty

Perehdyttäjä (jos esihenkilön lisäksi joku muu, perehdyttämisvastuu esihenkilöllä)

Matti Manageri Talous matti.manageri@malli.fi

Aikataulu ja perehdyttämisen tavat, materiaalit

Liitetiedosto

Valitse tiedosto

Työntekijän esittely työyhteisössä

Verokortti, palkanmaksu ja palkkalaskelma verkkopankissa

Henkilöstökortti, kulkuluvat jne.

Työaika, luvut, ylityöt, etätyö, lounas- ja kahvitauko, tömpästen aukioloajat

Työterveyshuolto, sairauspoissaoloista ilmoittaminen

Liikkuminen työtehtävissä (matka- ja taksikortit, auto, fillarit)

Työtilojen esittely, yksikön toimintatavat (ruokailu, sosiaalityöt, autopaikat, varauksienmyynti, tulostus, postit, jätteiden lajittelu, arjen toimintatavat jne.)

Työvälineet ja niiden käyttö (sisältään esim. puhelin, tietokone, tunnukset, sähköpostin allekirjoitus)

Esihenkilön tavoitettavuus (esim. yhteystiedot ja miten esihenkilön tavoittaa parhaiten)

Toiminta poikkeustilanteissa (esim. tulipalo)

Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteissa (esim. uhkaava asiakastilanne)

Kuva 17. Perehdytysuunnitelma (2)

Perehdytykseen liittyvä opiskelupolku

09.09.2022 08:49 Henna Hooar

Kaupunkiyhteinen opiskelupolku

Perehdytyspolku uudelle työntekijälle

Ei ilmoitautunut

Opiskelupolkujen kuvaukset

Mahdollinen toimialan/liikelaitoksen opiskelupolku

Ei ilmoitautunut

Sovittavat asiat

Olen käynyt läpi perehdytyksen opiskelupolun

☐ Kyllä

< Edellinen

Tallenna

Seuraava >

Kuva 18. Perehdytysuunnitelma, perehdytykseen liittyvä opintopolku

Oneflow ID 10776452 Page 31 / 83

2.4 Keskustelut

eTaikan avulla henkilöstökeskustelut voidaan ottaa strategiseksi esimerkiksi osaamisen kehittämistä. Mikäli keskustelut yhdistetään eTaikan muihin osioihin, ne nivoutuvat tehokkaasti koko yrityksen osaamisen hallintaan ja kehittämiseen. Keskusteluprosessi on esitetty kuvassa 17.



Kuva 19. Keskusteluprosessi

eTaikassa kaikki henkilöstön keskustelut ovat yhdessä paikassa. Aiempiin keskusteluihin on mahdollista palata ja niitä voi hyödyntää myöhemmin.

Järjestelmään voidaan luoda erilaisia keskustelulomakkeita yksilö- ja ryhmäkeskusteluihin. Valmiit pohjat säästävät aikaa ja pitävät keskustelut tarkoituksenmukaisina, tehokkaina sekä vertailukelpoisina. Valmiita lomakepohjia on mahdollista muokata ja keskusteluihin voidaan liittää erilaisia liitteitä.

Keskustelut tallentuvat henkilön omaan näkymään sekä esimiehen tiiminäkymään. Keskustelujen luottamuksellisuus taataan oikean tasoisella käyttöoikeuksien määrittelyllä.

Keskusteluista voidaan tehdä laajempia kokonaisuuksia ketjuttamalla vaikkapa jatko- tai syventäviä keskusteluita. Esimerkiksi kehityskeskustelu voi muodostua ketjusta johon kuuluu osaamiskeskustelu, työhyvinvointikeskustelu ja tavoite- sekä tuloskeskustelu. Tarvittaessa voidaan pitää uusinta- ja seurantakeskusteluita.

Yksittäisen, vielä hyväksymättömän keskustelun tietoja voi muokata, tallentaa luonnoksena,

poistaa, lähettää hyväksyttäväksi sekä hyväksyä käyttäjän roolin mukaisesti. Lisäksi on mahdollista tarkastella aiempien keskusteluiden historiatietoja. eTaikan vakiokeskustelupohjat on esitetty taulukossa 4 sekä kuvattu alla.

2.4.1 Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut muovautuu organisaation toimintatapoihin. Palvelu sisältää lomakkeet niin perinteiseen kehityskeskustelumalliin kuin valmentavampaan johtamisen tyyliin, jossa pieniä keskusteluita käydään useammin.

Palvelun automaatio ohjaa kehityskeskustelujen kulkua ja valmis prosessi on vaivaton sekä esihenkilölle että työntekijälle. Keskustelut voi aikatauluttaa tarpeiden mukaan.

Työntekijälle voidaan lähettää kutsu ja linkki esitetyttyyn lomakkeeseen. Kehityskeskustelulomakkeelle voidaan tuoda valmiiksi näkyville ja muokattavaksi esimerkiksi työntekijän osaamiset ja työsopimuksen tehtäväkuvaus.

Työntekijä voi esitää tietoja kehityskeskustelua varten, esimerkiksi itsearvioinnin. Sekä työntekijä että esihenkilö voivat valmistautua kehityskeskusteluun myös kirjaamalla kehityskeskustelulomakkeelle kommentteja. Tietoja täydennetään kehityskeskustelun aikana ja/tai sen jälkeen. Keskustelu hyväksytään ja lomake lukitaan.

Keskustelulomake sisältää linkit myös edellisvuotisiin keskusteluihin joten aiempien kehityskeskusteluiden muistiot ovat helposti saatavilla.

Henkilöstöosasto voi seurata kehityskeskustelujen etenemistä raportoinnin avulla käyttöoikeuksien mukaisesti. Osa kehityskeskustelulomakkeen tiedoista voidaan sisällyttää raportointiin huomioiden luottamuksellisuuden vaatimukset.

2.4.2 Varttikeskustelut

Varttikeskustelut palvelevat valmentavaa johtamista joka on ketterää ja vaatii perinteistä johtamistyyliä tiheämpää ajatustenvaihtoa. eTaikan varttikeskustelulomakkeiden avulla sekä valmentaja että valmennettava pystyvät pitämään kirjaa edistyksestä ja välitavoitteista. Varttikeskusteluissa voidaan käsitellä esimerkiksi työn sujuvuuteen, osatavoitteiden saavuttamiseen tai aktiiviseen tukeen liittyviä asioita. Lomakkeet on muokattavissa asiakkaan toimintamallia tukevaksi.

2.4.3 Tavoitekeskustelut

Tavoitekeskusteluihin sisältyy asetettujen tavoitteiden asetanta, kirjaus ja edistymisen seuranta. Seuranta voi tapahtua esimiehittäin tai henkilöittäin, riippuen tiedon käyttäjäryhmästä. Organisaation strategiasta johdettua tavoiteasetantaa voidaan seurata myös keskitetysti.

Työsuorituksen arviointi välittää arvokasta palautetta organisaatiossa. eTaikaan voidaan määritellä arvioinnin näkökulmat ja arviointiasteikot organisaation tarpeiden mukaan.

Tavoitteiden saavuttamisen menetelmät voivat linkittyä muihin eTaikan osioihin, esimerkiksi kehityskeskusteluun silloin kun tavoitteen saavuttamiseen tarvitaan uusia taitoja.

2.4.4 Osaamiskeskustelut

Osaamis- ja osaamistason tavoitekeskusteluissa määritellään osaamisen nykyinen taso, tavoitetaso sekä toimenpiteet joita tarvitaan tavoitetasoon saavuttamiseksi. Tavoitetasoon vaadittujen toimenpiteiden suunnittelu on helppoa, kun lomakepohjat ohjaavat keskustelun osaamisen kehittämiseen. Osapuolet voivat myös tarkastella aiempien vuosien keskusteluja.

2.4.5 Tehtäväkuvaus- ja TVA-keskustelut

Tehtäväkuvauksen ja tehtävän vaativuuden arviointikeskustelussa määritellään henkilön tehtäväkuvaus. Mikäli organisaatiossa on käytössä TVA-lisä, voidaan lomaketta hyödyntää tarvittavan TVA-keskustelun dokumentoimiseen ja hyväksymisprosessiin.

2.4.6 Varhaisen tuen keskustelut

Varhaisen tuen keskusteluiden tavoitteena on tunnistaa työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä silloin, kun työn sujumisessa tai työstä selviytymisessä havaitaan poikkeamia. eTaikassa keskustelujen luottamuksellisuus on ehdottoman suojattua.

Varhaisen tuen keskustelut sisältää keskusteluiden merkinnät sekä seurannan. Keskusteluun on mahdollisuus linkittää toimintaohjeita.

2.4.7 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelu soveltuu toiminnan yhteiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. eTaikan avulla ryhmäkeskustelujen järjestäminen on yhtä helppoa kuin yksilökeskustelun pitäminen. Kun keskustelu avataan käyttöliittymässä esimerkiksi omalle tiimille, saadaan samalla lähetettyä osallistujille sähköpostikutsu keskusteluun. Lisäksi ryhmäkeskustelun muistiinpanot jäävät osallistujien nähtäväksi.

Taulukko 4. Keskustelut-osion keskeinen sisältö

Keskustelupohjat	Muokattavat vakiolomakepohjat: • Kehityskeskustelu • Tavoitekeskustelu • Varttikeskustelut • Osaamis- ja osaamistason tavoitekeskustelu • Tehtäväkuvaus- ja TVA-keskustelu • Varhaistuen keskustelu • Ryhmäkeskustelu
Omat keskustelut	• Listataan henkilön keskustelut: avatut ja suljetut keskustelut jotka on avattu ko henkilölle
Tiimini keskustelut	• Listataan kaikki esimiehen tiimiläisilleen aikatauluttamat hyväksymättömät ja hyväksytyt keskustelut hyväksyntä- ja kuittaus-tietoineen. • Mahdollisuus luoda yksi keskustelumuistio joka tulee näkyviin ko henkilöiden tietoihin. • Myös yhteiseen keskustelumuistioon voidaan liittää hyväksymisprosessi
Automaattiset sähköpostit prosessin tukena	Automaattiset sähköpostiviestit prosessin tukena: • Kutsut • Kuittausviestit • Hyväksymispyynnöt
Sähköiset hyväksynnät	• Esimiehen ja henkilön sähköinen hyväksyntämenettely.

	Kun molemmat osapuolet ovat hyväksyneet lomakkeen, lomake lukittuu ja jää molempien osapuolten keskusteluihin talteen
Lomakkeiden säilytys käyttöliittymässä	- Valmiit lomakkeet jäävät säilöön esimiehen ja henkilön keskustelut-näkymään - Katseluoikeudet eivät siirry uudelle esimiehelle - Lomakkeita voi tulostaa käyttöliittymästä

Henkilöstön keskustelut

Ajankohta

Tyyppi *

Kehityskeskustelu

Ajankohta

7.11.2022 09:00

7.11.2022 10:00

☐ Ajankohta ei tiedossa

SEURAAVA

SULJE

Kuva 20. Uuden kehityskeskustelun aikatauluttaminen

Palvelukuvaus LUOTTAMUKSELLINEN

10.10.2022

Henkilöstön keskustelut

Ajankohta

Tyyppi

Kehityskeskustelu

Ajankohta

07.11.2022 09:00 - 07.11.2022 10:00

Esihenkilö / Kutsuja

Henna Hoar

Osallistuja / Kutsuttava

Rita Holappa

Muut asetukset

☒ Lähetä sähköpostikutsu

LISÄÄ UUSI

SULJE

Kuva 21. Uuden kehityskeskustelun aikatauluttaminen ja sähköpostikutsun lähetys

KEHITYSKESKUSTELU

Työntekijä voi valmistautua keskusteluun kirjoittamalla ajatuksiaan pohjaan ennen keskustelua. Keskustelun aikana tai sen jälkeen kirjataan lopulliset muistiinpanot keskustelupohjaan. Kirjeusten tarkistamisen jälkeen työntekijä hyväksyy keskustelun ensin ja lopuksi esimes.

Taustamateriaali

15.09.2022 11:22 Henna Hoar

Liitetiedostot

Valitse tiedosto

Valitse tiedosto

Tallenna

Seuraava >

Päättynneen kauden onnistumiseni

15.09.2022 11:22 Henna Hoar

Alkavan kauden päätavoitteet

Määrittää yhdessä kolme päätavoitetta alkavalle kaudelle. Keskustelkaa lisäksi: Miten tavoitteen saavuttaminen näkyy konkreettisesti arjessa. Miten tavoitteet kytkettyvät organisaatiotason tavoitteisiin? Miten tavoitteiden saavuttamista mitataan?

Henkilökohtainen kehittyminen

Työntekijä voi kertoa pitkän aikavälin kehittymistavoitteistaan. Alkavan kauden kehittämistoimenpiteet sovitaa yhdessä.

Seuranta ja tuki

Keskustelun perusteella kirjataan sovitut asiat tavoitteiden ja kehittymisen seurannasta sekä tuen tarpeesta.

Valinnaiset teemat

Työntekijä ja esihenkilö voivat lisätä keskusteluun muita valinnaisia teemoja. Kirjaamalla ne pohjaan ennen keskustelua toinenkin osapuoli voi valmistautua keskustelemaan aiheesta.

Työntekijän palaute keskustelun jälkeen

22.09.2022 12:21 Henna Hoar

Kuva 22. Esimerkki kehityskeskustelupohjasta (1)

Päätyneen kauden onnistumiseni
15.09.2022 11:22 Henna Hooar

Kuinka hyvin olen kokonaisuudessaan onnistunut tavoitteissani?

En onnistunut saavuttamaan tavoitteitani

Onnistuin osittain saavuttamaan tavoitteeni

Onnistuin saavuttamaan tavoitteeni

Onnistuin osittain ylittämään tavoitteeni

Onnistuin ylittämään kaikki tavoitteeni

Missä tavoitteissa olen erityisesti onnistunut?

Mikä vaikutti onnistumisiini?

Edellinen

Tallenna

Seuraava >

Alkavan kauden päättävöitteeni
Tallentaminen

Määrittää yhdessä kolme päättävöitettä alkavalle kaudelle. Keskustelkaa lisäksi: Miten tavoitteen saavuttaminen näkyy konkreettisesti ajassa. Miten tavoitteet kytkettyvät organisaatiotason tavoitteisiin? Miten tavoitteiden saavuttamista mitataan?

Miten hyvin tunnen työyhteisöni tavoitteet?

Ymmärrän työyhteisöni tavoitteet ja olen pohtinut omaa panostani niiden saavuttamiseksi

1. Tavoite ja sen mittaaminen

2. Tavoite ja sen mittaaminen

3. Tavoite ja sen mittaaminen

Kuva 23. Esimerkki kehityskeskustelupohjasta (2)

Seurantakeskustelut

Seurantakeskustelun ajankohta

Sovitaan seurannan ajankohdasta (sovitusta toimenpiteistä riippuen noin kolmen kuukauden päähän)

pp.kk.vvvv tt:mm

pp.kk.vvvv tt:mm

Ajankohta ei tiedossa

Varaa Seurantakeskustelu

Hyväksy keskustelu

Hyväksynnät

☒ Henna Hooar (hyväksyntä puuttuu)

☐ Ilkka Alainen (hyväksyntä puuttuu)

Esihenkilö: Syötä lisäselvitys jos hyväksyt keskustelun työntekijän puolesta (max 300 merkkiä)

Kun keskustelu on käyty tai perehdytys on suoritettu, merkitse lomake hyväksytyksi klikkaamalla tästä.

Hyväksy

Hyväksymisen jälkeen keskustelu tallentuu lukumuotoon, eikä sen sisältöä voi enää muokata.

Oneflow ID 10776452 Page 39 / 83

Kuva 24. Esimerkki kehityskeskustelupohjasta (3), seurantakeskustelun sopiminen ja keskustelun hyväksyminen

2.5 Raportointi

eTaika tarjoaa ajantasaista itsepalveluraportointia eri tarpeisiin, asiakkaan liiketoiminnan kannalta tärkeimmille kohderyhmille. Raportointiin määritellään oikeudet roolikohtaisti sekä käytössä olevien osioiden mukaisesti. Esimerkkejä vakioraporteissa on kuvattu taulukossa 5.

Perusraportoinnin määrittely tehdään käyttöönnotossa. Tämän jälkeen asiakas voi luoda myös omiin tarpeisiinsa soveltuvia raportteja muokkaamalla vapaasti raportointikenttiä, hakuehtoja sekä luomalla valmiita raporttipohjia. Raportteja on tulostettavissa lukuisiin eri esitysmuotoihin ja niistä on saatavissa myös erilaisia graafeja. Kaikki raportointiin liittyvä data voidaan myös exportoida ja viedä jatkokäsiteltäväksi erilaisissa ulkoisissa raportointityökaluissa kuten esimerkiksi Qlikview ja Power Bi. Erikseen tilattaessa myös tietojen haku itsepalveluna suoraan kannasta on mahdollista API-rajapinnan avulla.

Taulukko 5. Vakioraportoinnin sisältöä

Koulutukset	• Koulutuskorvausten hakeminen • Koulutustapahtumien ja osallistujien määrät yksiköittäin
Keskustelut	• Käydyt kehityskeskustelut • Keskustelujen määrät, "NPS" eli keskustelujen arviointi • Perehdytyspolkuun mahdollisesti liittyvien palautekyselyiden raportointi • Keskusteluiden edistymisen seuranta

Luvat ja pätevyudet	• Pätevyyksien haltijat • Erääntyvät pätevyudet • Luvan haltijoiden osuus yksikön henkilöistä
---------------------	---

3 Ohjelmistoratkaisu

Ratkaisuun kuuluu helppo selain- ja mobiilikäyttöinen käyttöliittymä esimiehille ja työntekijöille. Käyttöliittymä on responsiivinen ja toimii kaikilla mobiililaitteilla, kuten tabletit ja puhelimet.

3.1 Toimintojen asiakaskohtainen muokkaaminen

Ratkaisu mukautetaan asiakkaan toimintaa vastaavien tarpeiden mukaiseksi käyttöönotossa. Ohjelman osiot, käyttöliittymän termistö ja visuaalinen ilme voidaan sovittaa asiakaskohtaisiksi lisäämällä asiakkaan logo ja muokkaamalla linkki-ikonien värit.

3.2 Ohjelmiston käyttäjäroolit

Sisäänkirjautuminen eTaikan Oma palvelu-palveluun on mahdollista sähköpostiosoitteen avulla, erillisellä käyttäjätunnuksella, IP-tunnistuksella tai integraation kautta. Tarvittaessa saatavilla on myös vahva tunnistautuminen ja kertakirjautuminen.

eTaika sisältää loppukäyttäjäpalveluiden lisäksi hallinnointipalvelut jotka on jaettu käytettävän osion mukaisesti omiin kokonaisuuksiin. Niille voidaan antaa käyttöoikeuksia valinnan mukaan. Esimerkiksi osaamisten hallinta voi olla eri henkilön hoidettavana kuin koulutusten hallinta.

Käyttäjärooleja voidaan määrittää useita: työntekijä, esihenkilö, HR-henkilö, kouluttaja tai muu vastaava toimija. Työntekijällä on oikeus vain omiin tietoihinsa. Esihenkilö näkee omien tietojensa lisäksi myös alaistensa tiedot, sekä pystyy käynnistämään osaamisen kehittämistä

tukevat keskustelut ja hyväksymisen toimet, järjestämään koulutuksia, keräämään palautetta jne.

Pääkäyttäjällä on käytössään hallinnointityökalut joilla lisätään esimerkiksi peruskäyttäjät ja käyttäjien roolit. Pääkäyttäjän tehtävänä on muun muassa osaamisprofiilin luonti ja muokkaus, sekä osaamiseen liittyvien tietojen hakeminen ja raportointi.

Hallintakäyttäjätasoa voi olla eriasteisia. Hallintakäyttäjä näkee tietosuojan rajoissa oman yksikkönsä tai organisaationsa tietoja. Hallintakäyttäjä voi esimerkiksi lisätä koulutuksia tai katsoa asiakasrekistereitä jotka tulevat tyypillisesti integraation välityksellä.

Kouluttaja-rooli hallinnoi järjestämiään koulutuksia kuten luo koulutuksia, lisää osallistujia, tekee koulutussisältöä ja kommunikoi osallistujille. Tarvittaessa organisaation ulkopuolisille kouluttajille voidaan antaa oikeuksia kevyempiin toimenpiteisiin kuten osallistujien katsominen ja merkintä.

3.3 Liittymät muihin järjestelmiin

eTaikasta löytyy monipuoliset liittymät eri järjestelmiin kuten:

- Palkka- ja HR-järjestelmät
- Taloushallinto
- Verkkokurssiympäristöt
- Maksupalveluratkaisut

Tämä mahdollistaa sen että työntekijöiden tiedot, kuten henkilötiedot, tutkinto- ja koulutustiedot (tutkinnon nimi, ajankohta ja kesto), erilaisten sähköisten lomakkeiden tiedot (mm. työsuhteen aloitukseen ja päättymiseen liittyvät) tallennetaan vain kerran, yhteen järjestelmään jonka jälkeen tieto siirtyy automaattisesti toiseen järjestelmään.

Liittymät ulkopuolisiin koulutuslustoisiin mahdollistavat organisaation koulutustavoitteiden saavuttamisen myös ulkopuolisen koulutustarjonnan avulla.

Rajapintatoteutuksia on tehty muun muassa seuraaviin järjestelmiin:

- Palkka/hlöstö: Personec F, SAP, CGI Prima/Populus, Sarastia365, Sympa

- Työajanhallinta: Numeron
- Verkkomaksut: Paytrail, Visma Pay
- LMS: Moodle, MPS Prewrite, ITS Learning, Scorm Cloud, Priima
- Muut: Avanic (eLoki), Varda
- CRM-tuotteet: Salesforce, CRM Service, Hubspot
- Taloushallinta: Wintime, Netvisor, SAP, EmCe
- SSO: Azure AD ja muut SAML2

Tiedonsiirto toteutetaan OpenAPI yhteensopivalla web service-palvelulla tai muulla tiedonsiirtotavalla ja tietomuodossa. (eTaikaan päin- lähetetään tiedostoja tai käytetään openApi)

4 Käyttöönotto

Ratkaisun käyttöönotto sisältää määrittelyvaiheen sekä itse käyttöönottoprojektin. Määrittelyvaihe sisältää aloitustyöpajan sekä määrittelytyöpajat joiden aiheina ovat projektin määrittely, tavoitteen asetanta, projektin tarkennukset, käyttöönottoprojektin aikataulutus sekä kehitysympäristön käyttöönotto. Määrittelytyöpajojen määrä riippuu ratkaisukokonaisuuden laajuudesta. Asiakkaalle konfiguroitu ratkaisu dokumentoidaan käyttöönoton yhteydessä.

Käyttöönottoprojekti sisältää seuraavat osa-alueet:

- Palvelusisällön rakentamiseen liittyvä suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa yhteisissä työpajoissa
 - Palvelun sisältö
 - Palveluun liittyvät asiakaskohtaiset konfiguroinnit ja muut tarvittavat räätälöinnit
 - Asiakkaan visuaalisen ilmeen toteutus
 - Projektin johtaminen ja asiakasyhteydet
- Koulutukset
 - Koulutus pääkäyttäjille ja hallinnoijille
 - Mahdolliset erikseen sovittavat lisäkoulutukset
- Käyttäjätunnistuksen toteutus (kuten SSO/ADFS, Azure tai O365)
- Määritellyt integraatiot kolmansien osapuolien järjestelmiin

Onnistunut projekti vaatii asiakkaan aktiivista osallistumista. Asiakkaan tulisi huolehtia ennen käyttöönottoprojektia ja sen aikana seuraavista asioista:

- Ennen käyttöönottoprojektia
 - Projektin vastuuhenkilön/henkilöiden määrittäminen
 - Resurssien varaaminen ja aikatauluttaminen
 - Tavoitteen määrittäminen
 - Kirjautumistapa
- Käyttöönottoprojektin aikana
 - Osallistuminen kaikkiin käyttöönottoprojektin vaiheisiin
 - Testaus
 - Pääkäyttäjien ja hallinnoijien kouluttautuminen ja koulutuksen järjestäminen muulle organisaatiolle
 - Ulkoasun kustomointiin tarvittavien tietojen toimittaminen (logo yms.)
- Raportointi
 - Mahdollisten lisäraporttien tarpeen tunnistaminen
- Rajapinnat
 - Tarvittavien rajapintojen määrittäminen
 - Yhteisen palaverin järjestäminen kolmansien osapuolien kanssa tarvittaessa

eTaika SaaS

Palvelutasoliite

LUOTTAMUKSELLINEN

1 Soveltaminen	4
2 Määritelmät	4
2.1 Tukipalveluaika	4
2.2 Katkoaika	4
2.3 Käytettävyys	4
2.4 Vasteaika	4
2.5 Kellonajat	4
3 Palvelun käytettävyys	4
3.1 Palvelun käyttöaika	4
3.2 Käytettävyyden tarkkailuaika	5
3.3 Käytettävyyden laskeminen	5
3.4 Käytettävyyden rajoitukset	5
4 Asennus-, muutos- ja huoltotoimenpiteet	6
4.1 Sallitut Toimittajan työt	6
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	6
5 Hyvitykset	6
5.1 Hyvitysten suuruudet	7
5.2 Hyvityksen suoritus	7
6 Palveluun kohdistuvat häiriöt	7
6.1 Hyvitysten suuruudet	7
6.1 Häiriöilmoitusten vasteajat	8
7 Raportointi	9

Toimittaja (eTaika Oy) varaa oikeuden päivittää ja muuttaa tätä dokumenttia vastaamaan muutoksia eTaika SaaS-palveluissa, palveluprosesseissa ja teknisen ympäristön muutoksissa sekä teknisissä vaatimuksissa. Mikäli muutos vaikuttaa olennaisesti tarjottavaan SaaS -palveluun, asiakasta informoidaan kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen muutoksen täytäntöönpanoa. Toimittajalla ei voi sopimuksen voimassaoloaikana määritellyn palvelukauden aikana tehdä muutoksia, jotka olennaisesti heikentävät asiakkaalle toimitettavaa SaaS -palvelua.

Palvelutasoliite

1 Soveltaminen

Tämä palvelutasoliite määrittää sopimuksen kohteena olevan eTaika SaaS-palvelun käytettävyyden tavoitetason ja käytettävyyden alituksesta suoritettavat hyvitykset.

2 Määritelmät

2.1 Tukipalveluaika

Tukipalveluaika tarkoittaa jäljempänä määriteltyä aikaa, jonka aikana Toimittaja ottaa käsittelyyn Asiakkaan kysymyksiä tai häiriöilmoituksia.

2.2 Katkoaika

Katkoaika tarkoittaa aikaa, jolloin palvelu ei ole ollut Asiakkaan käytettävissä kohdassa 3.2 sovittuna käytettävyyden tarkkailuaikana.

2.3 Käytettävyys

Käytettävyys tarkoittaa eTaika--palvelun saatavuutta eTaika SaaS-tuotantoympäristössä yleisen tietoverkon rajapinnassa sopimuksessa sovitun mukaisena. Käytettävyys ilmoitetaan prosentteina käytettävyyden tarkkailuajasta.

2.4 Vasteaika

Vasteaika tarkoittaa Asiakkaan tekemän häiriöilmoituksen ja toimittajan korjaustoimenpiteiden aloittamisen välistä aikaa tukipalveluaikana.

2.5 Kellonajat

Ilmoitetut kellonajat ovat Suomen aikoja.

3 Palvelun käytettävyys

3.1 Palvelun käyttöaika

Palvelu on Asiakkaan käytössä jatkuvasti pois lukien säännölliset huoltotoimenpiteet sekä ennalta ilmoitetut huoltotoimenpiteet ja mahdolliset häiriötilanteet.

3.2 Käytettävyyden tarkkailuaika

Käytettävyyden tarkkailuaika on arkisin klo 8.00 – 16.00.

3.3 Käytettävyyden laskeminen

Toimittaja mittaa käytettävyyttä kalenterikuukausittain. Käytettävyyden laskennassa käytetään seuraavaa kaavaa:

Käytettävyys = (käytettävyyden tarkkailuaika – (yhteenlaskettu katkojen aika käytettävyyden tarkkailuaikana – Asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla oleva aika – suunnitellut katkot käytettävyyden tarkkailuaikana / käytettävyyden tarkkailuaika)) * 100.

Esimerkki: Tarkastelujakson käytettävyyden tarkkailuaikana T (21 työpäivää x 7,5 h = 157,5 h) yhteenlaskettu katkojen aika Y oli 3 h. Näistä 1 h oli asiakkaan vastuulla oleva aika A ja 1 h toimittajan suunniteltu huoltokatko S. Tällöin käytettävyys oli 99,4 %.

$$(T - (Y - A - S)) / T * 100 = (157,5 - (3 - 1 - 1)) / 157,5 * 100 = 99,4 \%$$

Jos käytettävyys laskee kalenterikuukauden aikana alle 99 %:n, Asiakas on oikeutettu kappaleessa 5.1 ilmoitettuihin hyvityksiin.

3.4 Käytettävyyden rajoitukset

Kohdassa 4.1 sovittuihin tai osapuolten muuten sopimiin asennus-, muutostai huoltotoimenpiteisiin kulunutta aikaa ei huomioida toimittajan vahingoksi käytettävyyttä laskettaessa. Toimittaja ei ole vastuussa palvelukatkoista, jotka ovat Asiakkaan aiheuttamia, tai kolmannelta ulkoisesta osapuolesta, kuten esimerkiksi verkko-operaattorista, muusta ohjelmistotoimittajasta aiheutuvista palvelukatkoista.

Asennuksista, muutoksista tai ylläpitotoimenpiteistä aiheutuvia palvelukatkoja, jotka johtuvat tietoturvauhista (kuten esimerkiksi 3. osapuolen järjestelmäohjelmiston haavoittuvuus, tunnistettu tietovuoto tai DDos-hyökkäys) tai force majeure -syystä, ei lasketa palvelukatkojaksi.

Käytettävyyden mittaaminen aloitetaan kolmen (3) kuukauden kuluttua Asiakkaan hyväksyttyä toimituksen. Seurantajakso on kalenterikuukausi.

4 Asennus-, muutos- ja huoltotoimenpiteet

4.1 Sallitut Toimittajan työt

Toimittajalla on oikeus suorittaa palvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteitä maanantaista perjantaihin kello 18.00 – 8.00, lauantaina, sunnuntaina tai yleisenä vapaapäivänä. Tällöin suoritetaan ympäristön varmistuksia ja ennakoivia huoltotoimenpiteitä, jotka saattavat aiheuttaa katkoksia palvelun käytettävyydessä.

Käytettävyyden tarkkailuajana Toimittaja voi ennakoon ilmoittamalla tehdä mm. eri ympäristöjen (laitteet, käyttöjärjestelmät, tiedonhallinta, ohjelmistot) vaatimia huolto-, korjaus- ja päivitystoimenpiteitä.

Toimittajalla on oikeus keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottaminen ilman varoitusaikaa esimerkiksi kriittisen tietoturvapäivityksen näin vaatiessa.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Toimittaja pyrkii ilmoittamaan palvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteestä kaksi (2) viikkoa etukäteen ja pyrkii siihen, että asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteet eivät aiheuta kohtuutonta häiriötä palvelun käytölle. Toimittaja ei ole velvollinen erikseen ilmoittamaan kappaleessa 4.1 kuvatuista säännöllisistä asennus-, muutos- ja huoltotoimenpiteistä.

Toimittaja ilmoittaa palvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteistä Asiakkaan nimetyille pääkäyttäjille. Asiakkaan vastuulla on nimetä ja ilmoittaa Toimittajalle pääkäyttäjät. Asiakkaan nimettyjen pääkäyttäjien vastuulla on tiedottaa Asiakkaan loppukäyttäjiä palveluun liittyvistä asioista.

5 Hyvitykset

Hyvityksen määrittäminen perustuu Toimittajan seuranta järjestelmän tietoihin. Hyvityksen ehtona on Asiakkaan ilmoitus häiriöstä Visman asiakastukeen välittömästi Asiakkaan havaittua häiriön.

Hyvitys myönnetään vain hyvitykseen oikeuttavan SaaS-ohjelmistopalvelun osalta. Toimittaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta (konesalitoimittajat). Toimittaja ei vastaa Asiakkaan tai kolmansien osapuolien (esim. verkko-operaattorit) aiheuttamista katkoista.

5.1 Hyvitysten suuruudet

Mikäli kohdassa 2 määritelty palvelun käytettävyys jää toimittajasta johtuvista syistä saavuttamatta, Asiakkaalla on oikeus hyvitykseen kappaleen 5.2 ehtojen mukaisesti.

Hyvityksien suuruudet on määritetty alla olevassa taulukossa.

Käytettävyys	Hyvitys
99 % tai yli	Ei hyvitystä
Alle 98 %	10 % *)
Alle 96,5 %	20 % *)

*) Hyvitys on kuitenkin 10 % hyvitystasolla enintään 2.250 € ja 20 % hyvitystasolla enintään 3.500 €.

Tässä mainittujen hyvitysten lisäksi Asiakkaalla ei ole oikeutta muuhun korvaukseen palvelun käytettävyyteen liittyen.

Hyvitysmalli tulee voimaan kolmen (3) kuukauden kuluttua Asiakkaan hyväksyttyä toimituksen.

5.2 Hyvityksen suoritus

Hyvitys lasketaan siitä SaaS-sovelluksen kuukausimaksusta, joka on ollut voimassa hyvitykseen oikeuttavana tarkastelujaksona. Toimittaja maksaa hyvityksen Asiakkaan sitä erikseen vaatiessa. Hyvityksen maksu suoritetaan hyvittämällä tulevassa laskussa tai erillisellä hyvityslaskulla 30 päivän kuluessa reklamaatiokäsittelyn päättymisestä.

Toteutunut palvelutaso katsotaan hyväksytyksi ellei asiakas tee reklamaatiota kuukauden kuluessa tarkastelujakson päättymisestä.

6 Palveluun kohdistuvat häiriöt

6.1 Hyvitysten suuruudet

Toimittaja käsittelee Asiakkaan ilmoittamat palvelussa ilmenneet ongelmatilanteet tukipalveluaikana arkipäivisin 08.00 – 16.00. Häiriötilanteiden selvityksen tavoitteena on tukea asiakkaan tukihenkilöitä häiriön syyn selvittämiseksi ja tilanteen normalisoimiseksi.

Vasteaika mitataan tukipalveluaikana 08.00 – 16.00 häiriöilmoituksen kirjaushetkestä tikettijärjestelmään.

6.1 Häiriöilmoitusten vasteajat

Prioriteetti	Kuvaus	Esimerkki	Selvitys käynnistyy
1 Severe	Palvelussa havaittu virhe estää palvelun käytön.	Kriittinen ja keskeinen palvelu on alhaalla. Vaikuttaa suurimpaan osaan asiakkaan käyttäjistä.	Kahden (2) tunnin kuluessa tukipalveluaikana ja jatkuu tukipalveluajan puitteissa, kunnes tuotantokäyttöä voidaan jatkaa.
2 High	Palvelussa havaittu virhe, joka haittaa merkittävästi palvelun käyttöä, estää keskeisen toiminnon suorittamisen tai estää rajatulta käyttäjämäärältä palvelun käytön.	Palvelussa ilmenevä poikkeama haittaa voimakkaasti palvelun käyttöä mutta koskettavat vain yhtä osastoa tai osaa käyttäjistä. Palvelinlaitteisto tai web-komponentti ei ole alhaalla.	Neljän (4) tunnin kuluessa tukipalveluaikana ja jatkuu tukipalveluajan puitteissa, kunnes tuotantokäytön haitta on poistettu.
3 Medium	Palvelussa havaittu virhe, millä on rajallinen vaikutus, joka ei estä keskeisten toimintojen suorittamista.	Ongelma ilmenee vain rajatusti, toiminnon suorittamiseen löytyy väliaikainen ratkaisu (workaround) tai palvelun suorituskyky ei alene merkittävästi.	Kuudentoista (16) tunnin kuluessa tukipalveluaikana. Virheen korjaus voidaan suorittaa esimerkiksi seuraavan ohjelmistopäivityksen yhteydessä.
4 Low	Häiriöilmoitukset,	Palvelumuutokset	Ei määrättyä

	jotka eivät sisälly prioriteetteihin 1-3. Vähäinen häiriö tai virhe.		vasteaikaa. Korjaus voidaan suorittaa esim. seuraavan versiopäivityksen tai käyttökatkon yhteydessä.
--	---	--	--

7 Raportointi

Asiakkaan pyynnöstä Toimittaja tuottaa Asiakkaalle käytettävyyssraportin, mikäli Asiakas on tehnyt häiriöilmoituksen ja reklamaation käytettävyydestä.

Muutoshistoria	Päivämäärä

eTaika

Technical Description

January 2023

Visma Public Oy

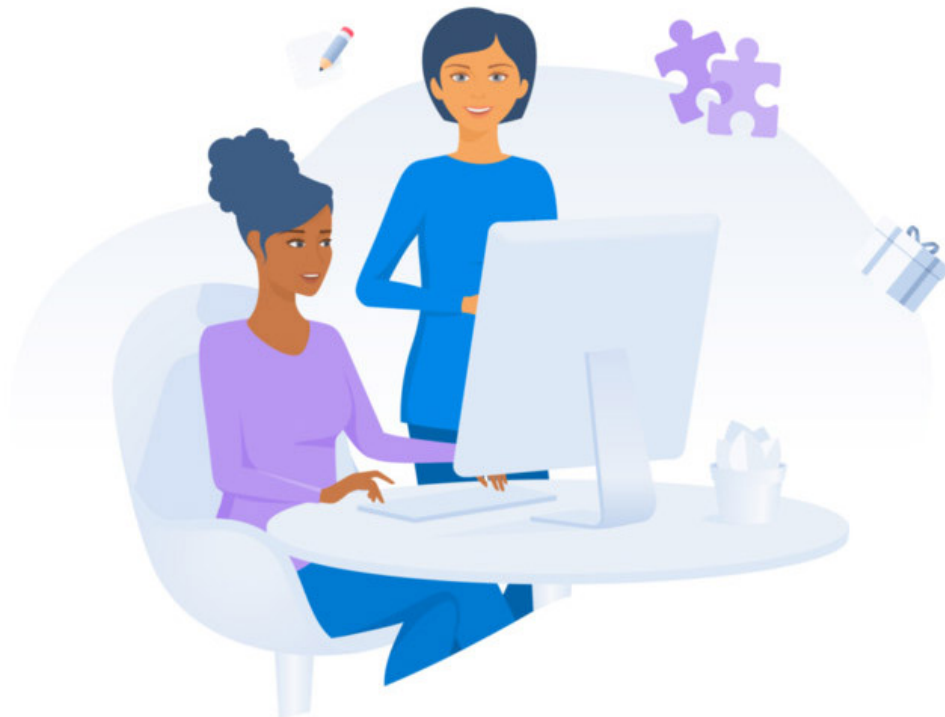


Table of Contents

Infrastructure	3
System Architecture	3
Application Architecture	3
End-User Requirements	5
Software Components	5
Security and Data Protection	8
Secure Software Lifecycle Management	8
Technical Protection against Online Threats	8
Technical Data Protection Measures	9
Personnel Data Security Practices	9
Hosting Data in the EU	10
Partners	10
Operations	11
Remote Access for Visma Personnel	11
Logging	11
Monitoring	12
Backup and Recovery	12
Support	12

Infrastructure

System Architecture

Figure 1 presents a diagram of the main system components and security boundaries of eTaika.

eTaika is physically hosted in the Amazon Web Services (AWS) Stockholm region (eu-north-1).

eTaika uses AWS services for key system functions. The system architecture applies [AWS best practices for web applications](#) and defense in depth principles:

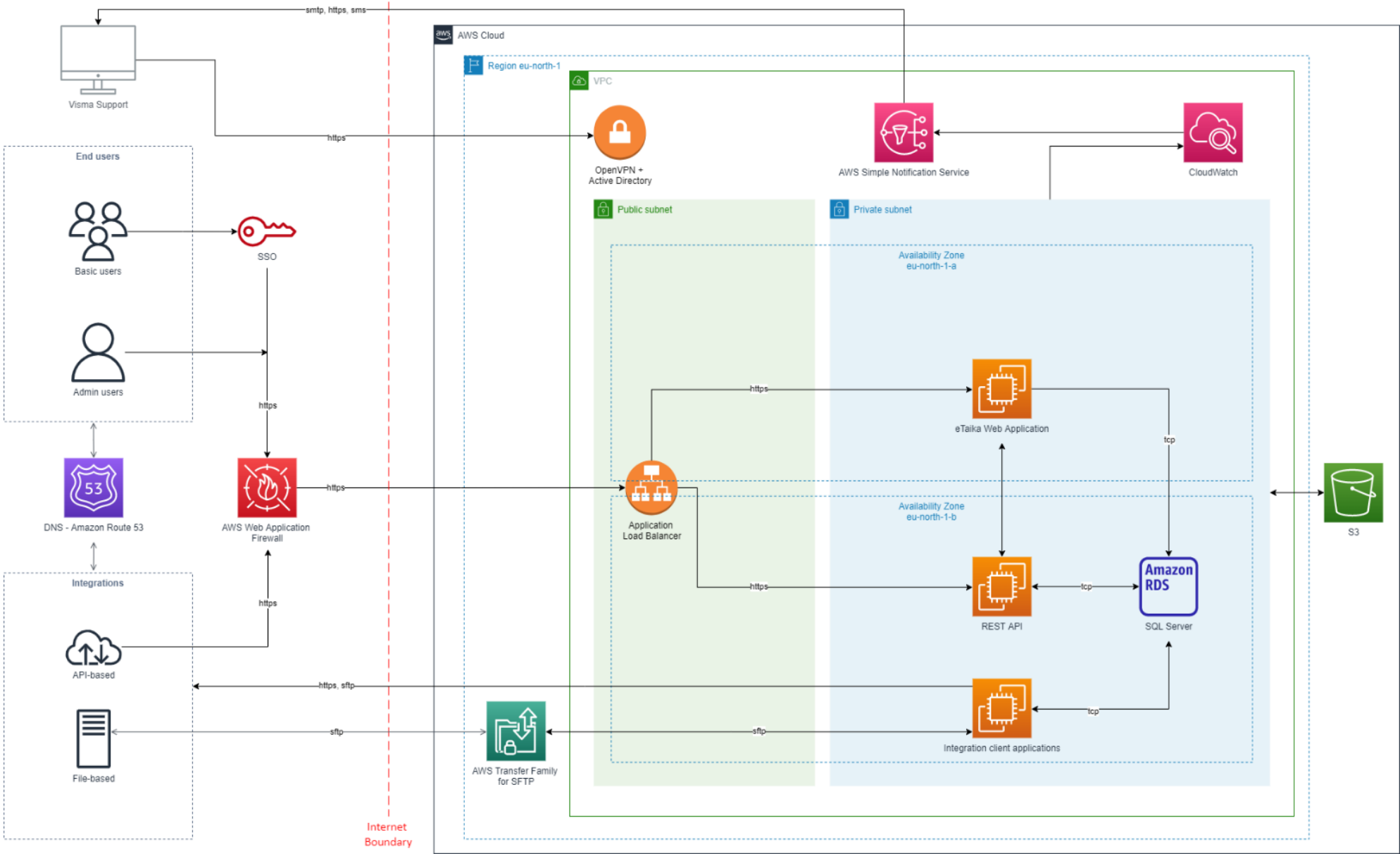
- Protection against security threats at multiple levels (Route 53 DNS, AWS Shield Advanced, AWS Web Application Firewall, Application Load Balancer)
- DDoS protection is enhanced with Visma company-wide [AWS Shield Advanced](#)
- Virtual Private Cloud (VPC) with separate public and private networks are built for the eTaika application. Only the load balancer is located in the public network, and is internet-accessible by a public IP address.
- eTaika application is hosted on EC2 virtual machines in a private network
- Visma support has access to the VPC via OpenVPN connection and Active Directory accounts
- SFTP file transfer service is separated from the VPC
- Two separate availability zones, i.e. multiple, isolated locations within the Stockholm region, enable high availability and fault tolerance
- The AWS RDS database service enables scaling up according to the load. The database infrastructure is separate from the application servers.
- Log management and monitoring is centralized within the CloudWatch service. Alarms are generated using Simple Notification Service (SNS).
- AWS is committed to achieving [net-zero carbon by 2040](#), and provides a carbon footprint tool to monitor eTaika's carbon emissions

Application Architecture

The eTaika Web Application and Integration client applications (see Figure 1) are based on Microsoft technology. Applications are installed on Amazon EC2 virtual machines in a private subnet running Microsoft Windows Server 2022.

Application servers are hardened using Microsoft's Security Configuration Baseline.

Figure 1. System Diagram



eTaika web application platform:

- Microsoft Windows Server 2022
- Microsoft SQL Server 2019 (15)
- IIS 12.0 or later
- ASP.NET 4.8
- ASP.NET Core 6.0
- DNN Platform 9.7.2 or later

REST API api.etaika.fi runs on EC2/Amazon Linux 2.

Both Windows and Linux application servers use [SentinelOne](#) real-time Endpoint Detection and Response (EDR) software centrally monitored by Visma.

Application software components listed above do not require the purchase of separate licenses, but use licenses purchased by Visma.

End-User Requirements

The system is used in its entirety with up-to-date versions of the most common web browsers (Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge and Mozilla Firefox), using encrypted connections with the HTTPS protocol. Client systems should support TLS 1.2 and HSTS protocols.

The service is designed for workstations, but some functionality is also available for mobile devices.

The file export functions use PDF, Word and Excel file formats. End users need applications that support these formats.

The system sends email messages (confirmations, invitations, etc.) and, if desired, text messages. Sending e-mails from the domain of the customer's e-mail address must be configured in cooperation with the customer to guarantee the delivery of messages. The eTaika application is responsible for sending emails, but receiving them requires DNS changes on the customer's side.

Integrations to the customer's other systems may be implemented using separately agreed technologies, and may involve licenses purchased or other costs incurred by the customer.

Software Components

Commercial 3rd party software components included in the system, their purpose of use, manufacturer and license information are listed in the following tables. Visma Public Oy has acquired all licenses necessary for these software components, and they are included in the right of use for the software delivered by Visma Public Oy to its customers.

In addition, the eTaika application uses multiple open-source components. Open-source license compliance is monitored using [Snyk](#) software component analysis.

Commercial Software Components

Software	Microsoft Windows Server / IIS
Purpose	Application Server
Manufacturer	Microsoft Corporation
License	Licensed Amazon Machine Images
License holder	AWS
Service Terms	https://aws.amazon.com/service-terms/

Software	Microsoft SQL Server
Purpose	Application Database
Manufacturer	Microsoft Corporation
License	Microsoft SQL Server on Amazon RDS
License holder	AWS
Service Terms	https://aws.amazon.com/service-terms/

Software	Telerik UI for ASP.NET AJAX
Purpose	User interface components
Manufacturer	Progress Software Corporation
License	Telerik UI for ASP.NET AJAX EULA
License holder	Visma Public Oy
EULA	http://www.telerik.com/purchase/license-agreement/aspnet-ajax

Software	Telerik Kendo UI for Angular
Purpose	User interface components
Manufacturer	Progress Software Corporation
License	Kendo UI for EULA
License holder	Visma Public Oy
EULA	https://www.telerik.com/purchase/license-agreement/kendo-ui

Software	DevExpress ASP.NET WebForms Controls
Purpose	User interface components
Manufacturer	Developer Express Inc
License	Telerik UI for ASP.NET AJAX EULA
License holder	Visma Public Oy
EULA	https://www.devexpress.com/Support/EULAs/NetComponents.xml

Software	PDF4NET
Purpose	PDF file export
Manufacturer	O2 Solutions
License	O2 Solutions
License holder	Visma Public Oy
EULA	http://www.o2sol.com/pdf4net/licensing.htm

Software	SmartXLS
Purpose	Excel file export
Manufacturer	SmartXLS Software
License	SmartXLS Spreadsheet Component
License holder	Visma Public Oy
EULA	http://www.smartxls.com/eula.html

Security and Data Protection

For the service provider, the information security of the service is roughly divided into three parts: the information security of the software service, the server facilities, and the personnel's activities.

Secure Software Lifecycle Management

The information security of the eTaika application is developed in accordance with Visma secure software lifecycle management model, Visma Application Security Program (VASP).

The VASP management model is described in more detail in the [Visma Trust Centre](#).

The VASP program is used to continuously develop information security and data protection at all stages of the application life cycle.

The VASP program consists of

1. Self-assessment of data protection and information security
2. Automatic vulnerability scanning:
 - Source code vulnerability scan, Static Application Security Testing (SAST)
 - Software Component Analysis (SCA), i.e. vulnerability scan of 3rd party libraries,
 - Scanning for known vulnerabilities from the published Dynamic Application Security Testing (DAST)
3. Manual vulnerability testing of software (penetration testing).
4. Proactive threat intelligence service (CyberThreat Intelligence), in which the Internet and the Tor network are searched for preliminary information on possible attacks on our services based on keywords and technical data

The eTaika team also takes care of the necessary information security updates and hardening of the infrastructure, which maintains resilience against known vulnerabilities to ensure the safety and availability of our service.

Technical Protection against Online Threats

System infrastructure (See Figure 1) is protected with firewalls and other technical protections against online cyber threats. Some of our services only work behind restricted IP address spaces defined by customers, some are published on the Internet. Services published on the Internet are usually under greater threat and the eTaika system has the following protections for them:

- Denial of service attack protection (Anti-DDoS). See [AWS Shield Advanced](#)
- Intrusion Detection System and Intrusion Prevention System (IDS/IPS), [Amazon GuardDuty](#)
- Web Application Firewall for protection against attacks of the 7th layer of the OSI model, i.e. the application layer, [AWS WAF](#)
- [SentinelOne](#) EDR malware protection for EC2 virtual machines

Our services have partly utilized the distribution of critical components to different availability zones. AWS Stockholm region and AWS Helsinki Edge Location data centers are compliant with the [ISO/IEC 27001:2013](#) standard, which ensures adequate data security controls.

More information on [AWS data centers](#).

Technical Data Protection Measures

Data-at-rest

Application and database storage is encrypted using the industry standard AES-256 encryption algorithm.

- [Amazon EBS encryption](#)
- [Encrypting Amazon RDS resources](#)

In addition, sensitive information is encrypted in the database using application-level encryption.

Finnish Personal IDs are never available unencrypted anywhere other than in the user interface based on a need-to-use basis. Views of Personal ID:s are logged.

AWS [Key Management Service](#) and [Secrets Manager](#) are used to centrally manage secrets such as encryption keys and passwords to AWS resources. Only SHA-256 password hashes are stored in the application database.

Data-in-transit

Encryption in transit is enforced using secure protocols for VPN connections and HTTPS traffic. AWS manages OpenVPN security, while eTaika team manages server certificates and permitted protocols and ciphers for TLS in EC2 virtual machines.

Personnel Data Security Practices

All Visma Public personnel are at least annually trained in information security and data protection. NDA terms have already been included in each person's employment contract, which ensures confidential handling of information in all customer and development work.

eTaika product personnel have been subjected to the Finnish Security and Intelligence Service (Supo) security clearance vetting several times.

Hosting Data in the EU

eTaika application hosts all its data in AWS data centers in Stockholm region (eu-north-1), using AWS accounts provided by the Visma group. This means that customer data, including backups of customer data, are processed within the EU/EEA only. Visma group ultimately controls access to customer data in AWS.

AWS personnel are not granted access to customer data. Visma does not transfer customer data outside the EU/EEA, nor does Visma instruct our cloud hosting providers to do so.

More information:

[Vismas use of cloud vendors - clarifications in light of the Schrems II verdict and the CLOUD act](#)

Partners

Information about data centres, sub-processors that process personal data, and security certifications can be found in [Visma Trust Center](#)

Data Center

Amazon Web Services EMEA SARL

- Location of Data: EU/EEA
- VAT ID: FI28718268
- [AWS GDPR Data Processing Addendum](#)

Sub-processors

Link Mobility Oy

- SMS gateway
- Location of Data: EU/EEA
- VAT ID: FI26801762
- [Privacy statement](#)

Posti Messaging Oy

- Printing and delivering invoices
- Location of Data: EU/EEA
- VAT ID: FI28768767
- [General terms of agreement](#)

Paytrail Oyj

- Payment service
- Location of Data: EU/EEA
- VAT ID: FI21228397
- [Data Processing Agreement](#)

Salesforce

- Customer Support
- Location of Data: EU/EEA

Twoday Biit Oy

- Salesforce consulting/administration
- Location of Data: Finland
- VAT ID: FI21388251

Operations

Remote Access for Visma Personnel

Access to eTaika application

eTaika developers and customer representatives have superuser access to the application.

Access to CI/CD system

eTaika developers have access to the CI/CD system, which is used to deploy and schedule regular updates to the production and test environments. Accessing an application server or a database is not necessary for most regular updates.

Access to EC2 application servers and RDS database

eTaika developers have access to EC2 application servers and RDS databases to initially install the application and perform non-routine maintenance. Access requires a VPN connection to the private network. eTaika development team manages VPN and server credentials in the Active Directory. Audit log is collected from VPN and EC2 access.

Access to AWS console

eTaika developers have access to the AWS console using MFA authentication and Visma credentials. Visma group manages administrative access to the AWS console. Audit trail is collected from AWS console access.

Logging

Logs are generated in AWS CloudWatch, S3, and in the application and database servers.

Following AWS services are configured for logging and audit trail purposes:

- CloudTrail
- Config
- Client VPN connections
- Directory Service (Active Directory)
- GuardDuty
- RDS
- Systems Manager / CloudWatch Agent for EC2
- VPC network flow logs
- Web Application Firewall (WAF)

Log retention in AWS Cloudwatch is centrally managed. Retention is generally limited to 12 months.

Logs in application servers are created by eTaika web application and integrations. Retention is managed by a background service, and is generally limited to 12 months.

Application-level usage logs are stored in the application database. Log retention of usage logs is agreed with the customer.

Monitoring

Alarms are triggered by:

- AWS security events
- AWS infrastructure events, such as low disk space warnings
- Application health checks
- Application log events
- CI/CD events

AWS Shield Advanced includes a proactive engagement service, in which AWS Shield Response Team (SRT) will escalate incidents to eTaika developers.

Visma group monitors SentinelOne EDR.

Backup and Recovery

eTaika utilizes a Backup & Restore [disaster recovery strategy](#).

[AWS Backup](#) is used to back up the virtual machines, file systems and the databases daily on a monthly basis. The retention times for backups may vary by customer and service. Daily backups are generally kept for 30 days and monthly backups for 12 months. Restoring backups is practiced regularly.

Visma Public Oy maintains recovery plans, the purpose of which is to describe how an individual service can recover from possible disruptions. Situations caused by possible cyber attacks can also be counted as disruption situations.

In the recovery plans, risk scenarios affecting the service are evaluated, and recovery steps from each scenario are planned. Service-specific Recovery Point Objectives (RPO), and Recovery Time Objectives (RTO) and the total acceptable time used for recovery (Maximum Recovery Downtime, MTD) are taken into account.

Support

Visma provides administrator-level user support. The customer's administrative users act as support persons for the end users.

Support requests are recorded in the [Visma Community](#) support portal. The support service monitors the reaction and resolution time of each support request. Visma support is generally available on weekdays between 8:30 and 16:00.

Visma Public customer support responds to a support request in writing or forwards the solution to the eTaika technical team.

VISMA AQUILA OY:N TARKENNUKSET IT2022 -SOPIMUSEHTOIHIN

Visma Aquila Oy sekä ohjelmistojen tai palveluiden toimittamiseen osallistuvat konserniyhtiöt ("Visma" tai "Toimittaja") ovat tehneet tiettyjä, jäljempänä eriteltyjä muutoksia ja täydennyksiä IT2022-sopimusehtoihin. Näitä poikkeuksia sovelletaan kaikkiin Visman ja Visman asiakkaan välisiin sopimuksiin, joihin sovelletaan IT2022-sopimusehtoja. Nämä poikkeukset ovat sovellusjärjestyksessä etusijaiset IT2022-sopimusehtoihin nähden.

Kaikkiin sopimuksiin, joihin IT2022 -sopimusehtoja sovelletaan, sovelletaan IT2022 YSE – yleisiä sopimusehtoja. Erityisehtoja sovelletaan siltä osin, kuin ne on liitetty sopimukseen tai sopimuksessa on niihin viitattu. Osapuolet vakuuttavat tutustuneensa ja sitoutuvat noudattamaan kyseisiä sopimusehtoja.

IT2022 YSE – YLEISET SOPIMUSEHDOT

4 Hinnat

4.10 Uusi kohta: Sopijapuolet määrittelevät sopimuksessa hinnanmuodostusperusteena olevan käyttäjämäärän, käyttövolyymin tai muun sovellettavan mittarin. Laskentaperusteena olevan mittarin muuttuessa olennaisesti mistä tahansa syystä tai muun hinnoitteluun olennaisesti vaikuttavan muutoksen yhteydessä, mukaan lukien asiakkaan omistuspohjan muutos, toimittajalla on oikeus tarkistaa hinnoittelua muutosta vastaavasti.

9 Henkilötietojen käsittely

9.1 Korvataan seuraavalla: Jos toimittaja käsittelee henkilötietoja asiakkaan puolesta, sovelletaan käsittelyyn sopijapuolten erikseen solmimaa sopimusta henkilötietojen käsittelystä.

11 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

11.2 Muutos ensimmäiseen virkkeeseen: Toimittaja on velvollinen puolustamaan kustannuksellaan asiakasta, jos asiakasta vastaan nostetaan kanne ja jossa väitetään, että toimituksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia sovitussa toimitus- tai käyttömaassa, edellyttäen, että asiakas viipymättä ilmoittaa kirjallisesti toimittajalle esitetystä kanteesta ja antaa toimittajan käyttää vastaajan puhevaltaa sekä antaa toimittajalle toimittajan pyynnöstä ja kustannuksella kaikki saatavissa olevat tarpeelliset tiedot ja avun sekä tarpeelliset valtuutukset.

12 Viivästys ja sopimuksen purkaminen

12.1 Uusi virke: Toimittajan viivästykseksi ei katsota tilannetta, jossa viivästyksen syynä on asiakkaan toimenpide tai laiminlyönti, toimituksen kohteen valmistajan, maahantuojaan tai muun kolmannen osapuolen viivästys tai muu toimittajasta riippumaton seikka.

12.4 Korvataan seuraavalla: Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain myös silloin, jos toinen sopijapuoli muutoin olennaisesti rikkoo sopimusta ja sopimusrikkomuksella on sopijapuolelle olennainen merkitys. Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, sopimuksen purkaminen edellyttää kuitenkin, ettei toinen sopijapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan sopijapuolen kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään 30 päivän määräajan puitteissa. Selvyyden vuoksi todetaan, että sopimuksen purkutilanteessa toimittaja palauttaa vain ne asiakkaan ennakoon maksamat palvelumaksut, joihin liittyvien palvelujen tuottaminen ajoittuisi sopimuksen purkuhetken jälkeiseen aikaan ja jotka siten jäävät sopimuksen purkamisen takia hyödyntämättä tai käyttämättä.

13 Korvausvelvollisuus ja vastuunrajoitukset

13.2 Muutos ensimmäiseen virkkeeseen: Sopimukseen perustuva sopijapuolen kokonaisvahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään 40 prosenttia niiden toimituksen kohteiden arvonlisäverottomasta hinnasta, joiden toimituksessa sopimusrikkomus tapahtui.

13.3 Korvataan seuraavalla: Sopijapuoli ei vastaa välillisestä vahingosta. Välillisenä vahingona pidetään esimerkiksi kateostoa, asiakkuuden menetystä, saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä, tai muita vastaavia vahinkoja, joita ei voi kohtuudella ennakoida.

14 Sovellettava laki ja riitojen ratkaiseminen

14.2 Muutos viimeiseen virkkeeseen: Toimittajan vaatimuksesta rahamääräistä saatavaa koskeva vaatimus ratkaistaan vastaajan kotipaikan yleisessä tuomioistuimessa.

16 Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

16.1 Muutos viimeiseen virkkeeseen: Toimittajalla on oikeus siirtää sopimus toimittajan kanssa samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvalla taholla tai liiketoimintasiirron yhteydessä.

17 Tarkastusoikeus

17.1 Uusi kohta: Asiakkaalla on velvollisuus varmistaa, että se noudattaa sovittuja käyttöoikeusehtoja. Toimittajalla on oikeus tarkastaa käyttöoikeusehtojen noudattaminen. Toimittajalla on oikeus suorittaa tarkastus kohtuullisin väliajoin enintään kuitenkin kerran 6 kuukauden aikana. Tarkastus tulee toimittaa asiakkaan normaalina liikeaikana. Toimittaja vastaa kaikista tarkastuksesta aiheutuneista omista kustannuksistaan. Mikäli tarkastuksessa kuitenkin havaitaan käyttöoikeusehtojen rikkomuksia tai maksamattomia käyttöoikeusmaksuja, asiakkaan tulee viipymättä maksaa toimittajalle puuttuva erotus ja/tai korjata virhe/puute sekä lisäksi asiakkaan tulee maksaa toimittajalle kaikki tälle tarkastuksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

18 Referenssioikeus

18.1 Uusi kohta: Vismalla on oikeus käyttää asiakkaan toiminimeä, kaupallista tunnusta, tavaramerkkiä tai muuta tunnistetta sekä asiakassuhdetta referenssinään hyvän tavan mukaisesti.

IT2022 ETP – ERITYISEHTOJA TIETOVERKON VÄLITYKSELLÄ TOIMITETTAVISTA PALVELUISTA (PILVIPALVELU)

4. Asiakkaan yleiset velvollisuudet

4.5 Uusi kohta: Asiakas vastaa ohjelmistopalvelujen kaikesta käytöstä kuten esimerkiksi käyttäjien hallinnoinnista ja toimista. Asiakas vastaa asiakkaan aineiston sisällöstä, täsmällisyydestä ja laillisuudesta. Asiakas ei saa siirtää ohjelmistopalveluun haitallista koodia, dataa, viruksia tai muuten kohtuuttomasti rasittaa ohjelmistopalvelua.

6 Muutokset ohjelmistopalveluun

6.2 Korvataan seuraavalla: Toimittajalla on oikeus tehdä ohjelmistopalveluun muutos muissa kuin kohdassa 6.1 mainituissa tapauksissa ilmoitettuaan siitä asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen. Jos muutos heikentää olennaisesti ohjelmistopalvelun sisältöä tai palvelutasoa, toimittajan on ilmoitettava muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään 90 päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää ja asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään 30 päivän irtisanomisajalla, mikäli toimittaja ei asiakkaan pyynnöstä korjaa kohtuujassa ohjelmistopalvelun sisältöä tai palvelutasoa ennalleen. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole edellä sanottua irtisanomisoikeutta, mikäli ohjelmistopalvelun sisällön tai palvelutason muutos aiheutuu asiakkaan tilaamasta, valmisohjelmistoon tehtävästä asiakaskohtaisesta päivityksestä. Tällöin toimittajalla on myös oikeus poistaa asiakaskohtainen päivitys ohjelmistopalvelusta.

8 Ohjelmistopalvelun käyttö

8.2 Uusia virkeitä: Asiakkaan oikeus käyttää ohjelmistopalvelua ei siirry tai laajene yritysjärjestelyiden tai liiketoiminnan siirtojen yhteydessä (konsernin sisäisiä tai ulkoisia) ilman, että osapuolet ovat erikseen kirjallisesti etukäteen sopineet siirrosta tai mahdolliseen laajuuden muuttamiseen liittyvistä ehdoista. Asiakas voi toimittajan etukäteisellä suostumuksella siirtää käyttöoikeutensa toiselle yhtiölle erillistä asiakkaalta veloittavaa maksua vastaan.

10 Oikeudet ja asiakkaan aineisto

10.2 Korvataan seuraavalla: Immateriaalioikeudet ohjelmistopalveluun ja toimittajan aineistoon sekä niihin tehtyihin muutoksiin kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle. Toimittaja omistaa oikeudet ohjelmistopalvelun käyttöä varten asiakkaalle luovutettuun tai sen käyttöön annettuun tietoon, kuten myös tilastotietoihin, palveluanalyysiin ja muuhun anonyymiin tietoon tai tuloksiin, jotka toimittaja luo tai kokoo sen pohjalta, miten ohjelmistopalvelua käytetään.

10.4 Uusia virkkeitä: Toimittajalla on oikeus käyttää asiakkaan aineistoa vain sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Edellä sanotusta huolimatta, asiakas myöntää toimittajalle pysyvän, ei-yksinomaisen ja maksuttoman oikeuden käyttää ja hyödyntää ohjelmistopalvelun sekä muiden toimittajan palveluiden kehittämisessä asiakkaan aineistosta tai käyttötiedoista koostettavaa anonyymiä tietoa.

IT2022 EAP – ERITYISEHTOJA KONSULTOINTI- JA MUISTA PALVELUISTA

5 Oikeudet asiantuntijapalvelun tuloksiin

5.2 Muutos kolmanteen virkkeeseen: Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä eikä muutenkaan luovuttaa tai paljastaa asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja tai muita tuloksia kolmannelle osapuolelle ilman erillistä sopimusta.

IT2022 EVT – ERITYISEHTOJA VALMISOHJELMISTOJEN TOIMITUKSISTA

4 Oikeudet valmisohjelmistoon

4.2 Uusia virkkeitä: Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, käyttöoikeus ei koske asiakkaan kirjanpitolain mukaisia konserniyhtiöitä. Asiakkaan oikeus käyttää valmisohjelmistoa ei siirry tai laajene yritysjärjestelyiden tai liiketoiminnan siirtojen yhteydessä (konsernin sisäisiä tai ulkoisia) ilman, että osapuolet ovat erikseen kirjallisesti etukäteen sopineet siirrosta tai mahdolliseen laajuuden muuttamiseen liittyvistä ehdoista. Asiakas voi toimittajan etukäteisellä suostumuksella siirtää käyttöoikeutensa toiselle yhtiölle erillistä asiakkaalta veloittavaa maksua vastaan.

IT2022 EVT – ERITYISEHTOJA VALMISOHJELMISTOJEN TOIMITUKSISTA

1 SOVELTAMINEN

- 1.1 Näitä erityisehtoja sovelletaan valmisohjelmistojen käyttöoikeuden luovutukseen.
- 1.2 Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan IT2022 YSE yleisiä sopimusehtoja. Jos nämä erityisehdot ja IT2022 YSE yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

2 MÄÄRITELMÄT

- 2.1 Valmisohjelmisto tarkoittaa ohjelmistoa tai ohjelmistokomponenttia, jota markkinoidaan tai lisensoidaan useille asiakkaille, sekä siihen liittyvää käyttöohjetta tai muuta dokumentaatiota ja mahdollista tietovälinettä.
- 2.2 Valmisohjelmiston uusi versio tarkoittaa uusilla toiminnallisilla piirteillä laajennettua valmisohjelmistoa.
- 2.3 Valmistaja tarkoittaa toimittajaa tai kolmatta osapuolta, jolle toimituksen kohteen immateriaalioikeudet kuuluvat.
- 2.4 Valmisohjelmistossa on virhe, jos valmisohjelmisto ei toimi olennaiselta osin, kuten määräyksissä on esitetty, tai ei muutoin vastaa sitä, mistä sopijapuolet ovat kirjallisesti sopineet.

3 TOIMITUS, ASENNUS JA TOIMITUKSEN HYVÄKSYMINEN

- 3.1 Toimittajan on luovutettava valmisohjelmisto asiakkaalle sovittuna toimituspäivänä.
- 3.2 Toimittaja toimittaa asiakkaalle valmisohjelmiston konekielisen version ja valmistajan mahdollisesti määrittämien avointen rajapintojen kuvaukset.
- 3.3 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja toimittaa valmisohjelmiston tai ohjeet sen lataamiseen asiakkaalle tietoverkon yli. Mikäli on sovittu valmisohjelmiston toimittamisesta tietovälineellä mutta toimituslauseketta ei ole sovittu, toimituslauseke on toimitettuna perille sopimuksessa mainittuun paikkaan Suomessa (TOP Finnterms 2001). Toimitukseen sisältyy valmisohjelmiston käyttämisen edellyttämät käyttöohjeet suomen- tai englanninkielisenä.
- 3.4 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas vastaa valmisohjelmiston asentamisesta.
- 3.5 Asiakas vastaa kustannuksellaan valmisohjelmiston käyttöympäristön saattamisesta toimittajan ohjeiden mukaiseksi. Jos asennus on sovittu toimittajan tehtäväksi, toimittajan on luovutettava asiakkaalle hyvissä ajoin kirjalliset ohjeet käyttöympäristön saattamiseksi toimittajan ohjeiden mukaiseksi. Toimittajalla on tällöin oikeus yhteisesti sovittavana ajankohtana tarkastaa käyttöympäristö ennen sovittoa asennusajankohtaa. Jos asennusta ei ole sovittu toimittajan tehtäväksi, toimittajan on annettava asiakkaalle tai asetettava asiakkaan saataville viimeistään ohjelmiston toimituksen yhteydessä kirjalliset ohjeet käyttöympäristön saattamisesta toimittajan ohjeiden mukaiseksi. Lisäksi toimittajan on asiakkaan pyynnöstä annettava asiakkaalle muut tarvittavat tiedot asennuksen tekemiseksi.
- 3.6 Jos asennus on sovittu toimittajan tehtäväksi, asiakas järjestää toimittajalle pääsyn asennustiloihin yhteisesti sovittavana ajankohtana asennuksen tekemiseksi. Asiakas vastaa kustannuksellaan asennuksessa tarvittavien työskentely- ja säilytystilojen järjestämisestä.
- 3.7 Jos ei ole sovittu erillisestä hyväksymistestistä, asiakkaan on tehtävä valmisohjelmiston vastaanottotarkastus 7 päivän kuluessa siitä, kun toimittaja on sopimuksen mukaisesti toimittanut valmisohjelmiston

asiakkaalle. Asiakkaan on ilmoitettava toimituksessa havaitut virheet toimittajalle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä ja riittävän yksilöidysti.

- 3.8 Virheet, jotka eivät olennaisesti haittaa valmisohjelmiston käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle. Toimittaja on kuitenkin velvollinen korjaamaan virheet takuun puitteissa ilman aiheetonta viivytystä.
- 3.9 Jos asiakas vastaa valmisohjelmiston asentamisesta, toimitus katsotaan tapahtuneeksi, kun valmisohjelmisto ja sen asentamista koskevat kirjalliset ohjeet on toimitettu asiakkaalle. Jos toimittaja vastaa valmisohjelmiston asentamisesta, toimitus katsotaan tapahtuneeksi, kun asennus on hyväksytysti tehty.

4 OIKEUDET VALMISOHJELMISTOON

- 4.1 Immateriaalioikeudet valmisohjelmistoon kuuluvat valmistajalle.
- 4.2 Asiakas saa valmisohjelmistoon sopimuksen mukaisen käyttöoikeuden. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas saa valmisohjelmistoon omaa sisäistä toimintaansa koskevan käyttäjäkohtaisen käyttöoikeuden. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää valmisohjelmistoa tarjotakseen kyseisen valmisohjelmiston käyttämistä koskevia palvelukeskus- tai käyttöpalveluita kolmannelle osapuolelle ilman valmistajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- 4.3 Asiakkaalla on oikeus ottaa valmisohjelmistosta varmuuskopio, jos se on tarpeen valmisohjelmiston käytön kannalta, mutta ei oikeutta muuten kopioida sitä tai sallia sitä kopioitavan yksityiseenkin käyttöön. Kopion tulee sisältää samat tekijänoikeus-, tavaramerkki- ynnä muut sellaiset merkinnät kuin alkuperäisen ohjelmistokopion ja se on samojen ehtojen alainen.
- 4.4 Asiakkaalla ei ole oikeutta tehdä tai teettää muutoksia valmisohjelmistoon ilman valmistajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- 4.5 Asiakkaalla ei ole oikeutta luovuttaa käyttöoikeutta ilman valmistajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- 4.6 Valmisohjelmiston käytön tai käyttöoikeuden päättyessä asiakas toimittajan pyynnöstä ja valinnan mukaan joko tuhoaa tai palauttaa valmisohjelmiston ja sen varmuuskopion sekä valmisohjelmistoon liittyvät, toimittajan laatimat käyttöohjeet ja muun dokumentaation.

5 KORVAAVAT OHJELMISTOT JA MUUTOKSET

- 5.1 Toimittaja voi asiakkaan suostumuksella korvata sopimuksen mukaisen valmisohjelmiston valmisohjelmiston uudella versiolla tai toisella ohjelmistolla. Valmisohjelmiston uuden version tai toisen ohjelmiston on toiminnallisuudeltaan, suorituskyvyltään ja muilta ominaisuuksiltaan täytettävä määritykset olennaiselta osin ja se, mistä sopijapuolet ovat kirjallisesti sopineet. Valmisohjelmiston uuden version tai toisen ohjelmiston asentamisen osalta noudatetaan alkuperäisen valmisohjelmiston osalta sovitua.
- 5.2 Toimittajalla on oikeus ilmoittamatta siitä etukäteen asiakkaalle tehdä valmisohjelmistoon ennen toimitusta sitä parantavia muutoksia edellyttäen, että valmisohjelmisto täyttää edelleen määritykset olennaisilta osin ja sen, mistä sopijapuolet ovat kirjallisesti sopineet.

6 TAKUU

- 6.1 Toimittaja sitoutuu korjaamaan veloituksetta asiakkaan toimittajalle takuuaikana kirjallisesti ilmoittamat valmisohjelmiston virheet ilman aiheutonta viivytystä. Korjaaminen voi tapahtua myös kiertämällä virhe tai toimittamalla asiakkaalle kirjalliset ohjeet, joilla virhe kierretään, jos tämä voi tapahtua ilman lisäkustannuksia ja olennaista haittaa asiakkaalle. Takuuaika on 90 päivää valmisohjelmiston toimituspäivästä.
- 6.2 Takuu edellyttää, että valmisohjelmistoa käytetään sovitussa tai muussa toimittajan määrittämässä käyttöympäristössä.
- 6.3 Toimittaja tekee takuukorjaukset valintansa mukaan toimipisteestään käsin tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.
- 6.4 Takuu ei kata sellaisen virheen korjaamista, joka on aiheutunut (a) sopimuksen tai toimittajan antamien kirjallisten ohjeiden vastaisesta käytöstä, (b) muun kuin toimittajan tuotteesta tai (c) asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemästä muutoksesta tai korjauksesta.
- 6.5 Jos todetaan, ettei asiakkaan ilmoittama virheen korjaaminen kuulu takuun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa virheen etsimisestä ja paikallistamisesta sovittujen veloituserusteiden mukaisesti. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa asiakasta sellaisesta takuuseen kuulumattoman virheen korjaamisesta, josta on sovittu.
- 6.6 Toimittajan vastuu valmisohjelmiston virheistä rajoittuu tämän kohdan 6 mukaisten takuuveloitteiden täyttämiseen. Takuun päättymisen jälkeen toimittajan vastuu valmisohjelmiston virheistä rajoittuu mahdollisen ylläpito- tai tukisopimuksen velvoitteisiin.

7 TUEN JA YLLÄPIDON SAATAVUUS

- 7.1 Toimittaja vastaa siitä, että valmisohjelmistolle on saatavilla tukea ja ylläpitoa vähintään 5 vuoden ajan toimituspäivästä. Toimittaja vastaa lisäksi siitä, että kullekin valmisohjelmiston versiolle on saatavilla tukea ja ylläpitoa vähintään 12 kuukauden ajan valmisohjelmiston seuraavan uuden version julkistamisesta.
- 7.2 Toimittajan on kirjallisesti ilmoitettava asiakkaalle tuen ja ylläpidon saatavuuden päättymisestä vähintään 6 kuukautta etukäteen.

IT2022 EAP – ERITYISEHTOJA KONSULTOINTI JA MUISTA ASiantuntijapalveluista

1 SOVELTAMINEN

- 1.1 Näitä erityisehtoja sovelletaan konsultointi-, ohjelmistokehitys- ja muihin asiantuntijapalveluihin (jäljempänä yhdessä asiantuntijapalvelu).
- 1.2 Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan IT2022 YSE yleisiä sopimusehtoja. Jos nämä erityisehdot ja IT2022 YSE yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

2 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 2.1 Toimittaja vastaa siitä, että asiantuntijapalvelu tehdään sopimuksen mukaisesti, huolellisesti sekä tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla.

3 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 3.1 Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.
- 3.2 Asiakkaan on sovittu mukaisesti annettava toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot asiantuntijapalvelun tekemistä varten. Asiakas vastaa toimittajalle antamistaan tiedoista ja ohjeista.

4 ASiantuntijapalvelu ja sen tulosten hyväksyminen

- 4.1 Sopijapuolet määrittelevät asiantuntijapalveluihin kuuluvat tehtävät ja niiden aikataulun kirjallisesti.
- 4.2 Asiantuntijapalvelu tehdään toimittajan työmenetelmien mukaisesti.
- 4.3 Sopijapuolet varaavat tarpeelliset työtilat ja -välineet asiantuntijapalvelun tekemistä varten.
- 4.4 Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa asiantuntijapalvelun toteuttamiseen sellaisten tekijöiden osalta, jotka ovat sopijapuolen määrättävissä tai hallinnassa. Sopijapuoli vastaa siitä, että se tekee asiantuntijapalvelun tekemiseksi tarvittavat päätöksensä viivytyksettä.
- 4.5 Toimittajan on annettava asiakkaalle tietoja asiantuntijapalvelun edistymisestä kirjallisesti sovittulla tavalla. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittajan on annettava tiedot palvelun edistymisestä kirjallisesti vähintään kerran kuukaudessa sekä loppuraportissa. Jos asiantuntijapalvelua ei ole sovittu tehtäväksi kiinteään hintaan, toimittajan on annettava tiedot myös käytetystä työajasta.
- 4.6 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakkaan on ilmoitettava hyväksymisensä tai huomautuksensa toimittajan asiantuntijapalvelun edistymisestä antamaan kirjalliseen ilmoitukseen, väli- tai loppuraporttiin sekä toimittajan asiakkaalle luovuttamiin asiantuntijapalvelun tuloksiin ilman aiheutonta viivytystä. Ellei asiakas tee kirjallista huomautusta 7 päivän kuluessa ilmoituksen tai väliraportin vastaanottamisesta, ilmoitukseen tai väliraporttiin sisältyvä työ katsotaan hyväksytyksi. Loppuraporttiin sisältyvä työ taikka toimittajan asiakkaalle luovuttaman asiantuntijapalvelun tulos katsotaan vastaavasti hyväksytyksi, ellei asiakas tee kirjallista huomautusta 30 päivän kuluessa loppuraportin taikka tulosten vastaanottamisesta. Jos asiantuntijapalveluun ei sisälly loppuraporttia eikä asiantuntijapalvelun tulosten luovuttamista, asiantuntijapalvelu katsotaan hyväksytyksi, jos asiakas ei tee kirjallista huomautusta 30 päivän kuluessa asiantuntijapalvelun tekemisestä.
- 4.7 Jos on sovittu, että toimittajalla on oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tekemiseen vain sopimuksessa nimettyä henkilöä eikä kyseinen henkilö toimittajasta riippumattoman syyn kuten työpaikan vaihtamisen, pitempiaikaisen sairauden tai muun vastaavan syyn takia ole käytettävissä asiantuntijapalvelun

tekemiseen sopimuksen mukaisesti, toimittaja on velvollinen osoittamaan toisen, vastaavat taidot omaavan henkilön kyseisen asiantuntijapalvelun tekemiseen. Jollei toimittajalla ole esittää uutta henkilöä tai asiakas perustellusta syystä ei hyväksy toimittajan esittämää uutta henkilöä, kummallakin sopijapuolella on oikeus irtisanoa kyseinen asiantuntijapalvelu päättymään välittömästi ilmoittamalla tästä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle. Tällöin kummallakaan sopijapuolella ei ole oikeutta esittää asiantuntijapalvelun päättymisen perusteella vaatimuksia toisiaan kohtaan lukuun ottamatta toimittajan oikeutta saada sopimuksen mukainen maksu ennen asiantuntijapalvelun päättymistä tehdystä asiantuntijapalvelusta sitä vastaan, että toimittaja antaa asiakkaalle ennen asiantuntijapalvelun päättymistä tehdyn asiantuntijapalvelun tulokset.

- 4.8 Toimittajan vastuu asiantuntijapalvelun virheistä rajoittuu virheen korjaamiseen omalla kustannuksellaan ja edellyttää, että asiakas ilmoittaa toimittajalle virheestä kirjallisesti kohdan 4.6 mukaisen hyväksymisajan puitteissa.

5 OIKEUDET ASiantuntijapalvelun tuloksiin

- 5.1 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu (esimerkiksi asiakkaan työnjohdon mukaan suoritetusta asiantuntijapalvelusta), immateriaalioikeudet asiantuntijapalvelun perusteella syntyviin asiakirjoihin ja muihin tuloksiin sekä toimittajan niihin tekemiin muutoksiin kuuluvat toimittajalle.

- 5.2 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakkaalla ja asiakkaan kanssa kulloinkin samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvilla yhtiöillä on oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja ja muita tuloksia sisäisessä toiminnassaan. Käyttöoikeuden puitteissa asiakkaalla on vapaa kopiointioikeus sekä oikeus käyttää asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja ja muita tuloksia pohjana jatkotyölle sekä oikeus tehdä tai teettää niihin muutoinkin muutoksia. Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä eikä muutenkaan luovuttaa asiantuntijapalvelun tuloksena syntyviä asiakirjoja tai muita tuloksia kolmannelle osapuolelle muutoin kuin edellä mainittua tarkoitusta varten.

- 5.3 Sopimuksella ei ole vaikutusta oikeuksiin, jotka liittyvät niihin aineistoihin, jotka sopijapuolet luovuttavat toisilleen asiantuntijapalvelun tekemistä varten.

6 VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

- 6.1 Määräajaksi sovittu asiantuntijapalvelua koskeva sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen ja määrätyn asiantuntijapalvelun tekemistä koskeva sopimus siihen kuuluneiden tehtävien tultua tehdyksi.

- 6.2 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva asiantuntijapalvelua koskeva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään asiakkaan puolelta kuukauden ja toimittajan puolelta 3 kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

7 REKRYTOINTIRAJOITUS

- 7.1 Sopijapuoli ei saa ottaa palvelukseensa toisen sopijapuolen palveluksessa olevaa tai ollutta henkilöä, joka tekee tai on tehnyt kyseiseen asiantuntijapalveluun liittyviä keskeisiä tehtäviä, eikä tehdä muutaakaan sopimusta tai muutoin sopia sellaisesta järjestelystä, jonka tarkoituksena on kyseisen henkilön työpanoksen hankkiminen, ennen kuin 6 kuukautta on kulunut kyseisen asiantuntijapalvelun tai työsuhteen päättymisestä sen mukaan kumpi niistä päättyy aikaisemmin.

- 7.2 Jos sopijapuoli rikkoo kohdan 7.1 rekrytointirajoitusta, sopijapuoli on velvollinen maksamaan sopimussakkona toiselle sopijapuolelle kyseisen henkilön 6 kuukauden ennakonpidätyksenalaista bruttopalkkaa vastaavan määrän.

- 7.3 Rekrytointirajoitusta ei kuitenkaan sovelleta, jos kyseisen henkilön työsuhde on päättynyt työnantajasta johtuvasta syystä tai jos henkilön palkkaaminen tapahtuu henkilön omasta aloitteesta vastaamalla julkiseen työpaikkailmoitukseen.

IT2022 EOY – ERITYISEHTOJA OHJELMISTOJEN YLLÄPITOPALVELUISTA

1 SOVELTAMINEN

- 1.1 Näitä erityisehtoja sovelletaan ohjelmistojen ylläpitopalveluihin.
- 1.2 Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan IT2022 YSE yleisiä sopimusehtoja. Jos nämä erityisehdot ja IT2022 YSE yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

2 MÄÄRITELMÄT

- 2.1 Ohjelmiston uusi versio tarkoittaa uusilla toiminnallisilla piirteillä laajennettua ohjelmistoa.
- 2.2 Ohjelmistopäivitys tarkoittaa useita asiakkaita varten tehtyä ohjelmiston version muutosta, jolla korjataan yleisesti tunnettuja virheitä. Ohjelmistopäivitys voi sisältää myös uusia toiminnallisia piirteitä.
- 2.3 Ohjelmistossa on virhe, jos ohjelmisto ei toimi olennaiselta osin, kuten määräyksissä on esitetty, tai ei muutoin vastaa sitä, mistä sopijapuolet ovat kirjallisesti sopineet.

3 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 3.1 Toimittaja vastaa siitä, että (a) ylläpitopalvelun tekee ohjelmistoon perehtynyt henkilöstö ja (b) ylläpitopalvelu tehdään sopimuksen mukaisesti sovitussa aikataulussa huolellisesti ja ylläpitopalvelun edellyttämällä ammattitaidolla.
- 3.2 Ylläpitopalvelut tehdään toimittajan työmenetelmien mukaisesti.
- 3.3 Toimittajan on dokumentoitava ylläpitopalvelun yhteydessä tekemänsä toimenpiteet asianmukaisesti ja asiakkaan pyytessä yksilöitävä tekemänsä toimenpiteet.
- 3.4 Jos kirjallisesti on sovittu, että ylläpitopalvelu tehdään kokonaan tai osittain etätoimenpiteinä, toimittaja huolehtii omalta osaltaan ja kustannuksellaan siitä, että sillä on etätoimenpiteiden edellyttämät tietoliikenneyhteydet, laitteet, ohjelmistot ja tietoturva.
- 3.5 Asiakkaan ylläpitopalveluihin liittyviä yhteydenottoja varten toimittajan on ilmoitettava asiakkaalle kirjallisesti yhteyshenkilönsä, muut yhteystietonsa sekä näiden muutokset.

4 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

- 4.1 Asiakkaan on huolehdittava siitä, että ylläpitopalvelua tekevät henkilöt pääsevät sovitun ohjeita ja määräyksiä noudattaen käyttämään asiakkaan laitteita ja ohjelmia ylläpitopalvelun tekemiseksi. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan on annettava ohjelmistojen koskevat hallussaan olevat käyttöohjeet ja muu dokumentaatio toimittajan käyttöön ylläpitopalvelun tekemiseksi.
- 4.2 Asiakkaan on toimittajan pyynnöstä luovutettava veloituksetta toimittajan käyttöön sellaiset asiakkaan hallussa olevat tilat, tietovälineet ja muut laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön liittyvät tarvikkeet ja tiedot, jotka toimittaja perustellusti tarvitsee ylläpitopalvelun tekemiseen.
- 4.3 Virheilmoituksen yhteydessä asiakkaan on ilmoitettava ja ylläpitopalvelua tehtäessä pyydettyä osoitettava tai kuvattava, miten virhe ilmenee. Toimittajan pyynnöstä asiakkaan edustajan on oltava tavoitettavissa ylläpitopalvelua tehtäessä.

- 4.4 Jos kirjallisesti on sovittu, että ylläpitopalvelu tehdään kokonaan tai osittain etätoimenpiteinä, asiakas huolehtii omalta osaltaan ja kustannuksellaan siitä, että sillä on etätoimenpiteiden edellyttämät tietoliikenneyhteydet, laitteet, ohjelmistot ja tietoturva.
- 4.5 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas vastaa ohjelmistopäivitysten sekä uusien ohjelmistoversioiden asentamisesta käyttöympäristöönsä.
- 4.6 Ylläpitopalveluihin liittyvissä asioissa toimittajaan ottaa yhteyttä sopimuksessa tai muuten kirjallisesti nimetty asiakkaan yhteyshenkilö.

5 YLLÄPIDON KOHDE JA IMMATERIAALIOIKEUDET

- 5.1 Sopijapuolet määrittelevät ylläpitopalvelun kohteen kirjallisesti. Näissä erityisehdoissa ylläpitopalvelun kohdetta kutsutaan ohjelmistoksi.
- 5.2 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, ohjelmiston uusien versioiden, ohjelmistopäivitysten ja muiden ohjelmiston muutosten immateriaalioikeudet kuuluvat sille, jolle ohjelmiston immateriaalioikeudet kuuluvat ja käyttöoikeus määräytyy kyseiseen ohjelmistoon sovellettavien sopijapuolten sopimien alkuperäisten käyttöoikeusehtojen mukaisesti.

6 YLLÄPITOPALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUTASOT

- 6.1 Sopijapuolet sopivat kirjallisesti ylläpitopalvelun sisällön sekä palvelutason ja mahdolliset palvelutasosta poikkeamisesta aiheutuvat seuraamukset. Ellei ylläpitopalvelun sisällöstä ja palvelutasosta ole lainkaan sovittu, noudatetaan ensisijaisesti toimittajan ja toissijaisesti valmistajan kulloinkin voimassa olevia ylläpitoehtoja.
- 6.2 Ohjelmiston virheen korjaaminen voi tapahtua myös kiertämällä virhe tai toimittamalla asiakkaalle kirjalliset ohjeet, joilla virhe kierretään, jos tämä voi tapahtua ilman lisäkustannuksia ja olennaista haittaa asiakkaalle, taikka toimittamalla asiakkaalle ohjelmistopäivitys, jolla virhe korjataan tai kierretään.
- 6.3 Toistuvaismaksua vastaan annettava ylläpito ei kata ohjelmiston muutoksia eikä sellaisen virheen korjaamista, joka on aiheutunut (a) sopimuksen tai toimittajan antamien kirjallisten ohjeiden vastaisesta käytöstä, (b) muun kuin toimittajan tuotteesta tai (c) asiakkaan tai kolmannen osapuolen tekemästä muutoksesta tai korjauksesta.
- 6.4 Jos todetaan, ettei asiakkaan ilmoittaman virheen korjaaminen kuulu toistuvaismaksun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa virheen etsimisestä ja paikallistamisesta sovittujen veloitussperusteiden mukaisesti. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa asiakasta sellaisesta toistuvaismaksun piiriin kuulumattoman virheen korjauksesta, josta on sovittu.
- 6.5 Jos toimittaja toimittaa asiakkaalle ohjelmistomuutoksen, toimittajan on samalla toimitettava asiakkaalle kyseistä muutosta vastaavat muutokset ohjelmistoon liittyvään dokumentaatioon.

7 VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

- 7.1 Määräajaksi sovittu ylläpitopalvelua koskeva sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan kuluttua umpeen.
- 7.2 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toistaiseksi voimassa oleva ylläpitopalvelua koskeva sopimus voidaan kirjallisesti irtisanoa päättymään asiakkaan puolelta 3 kuukauden ja toimittajan puolelta 6 kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.
- 7.3 Jos asiakas on hankkinut käyttöoikeuden ohjelmistoon toimittajalta, ylläpitopalvelua koskeva sopimus päättyy kuitenkin ilman erillistä irtisanomista viimeistään samanaikaisesti, kun käyttöoikeus päättyy.

- 7.4 Jos asiakas on maksanut tiettyä ajanjaksoa koskevan ylläpitopalvelumaksun etukäteen ja sopimus päättyy ennenaikaisesti muusta kuin asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakkaalla on oikeus saada palautuksena toteutumatta jäävää ajanjaksoa vastaava hyvitys etukäteen suorittamastaan maksusta.

8 MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ

- 8.1 Sopimuksen päättyessä toimittajalla on velvollisuus kohtuudella myötävaikuttaa ylläpitopalveluiden toimituksen siirtoon toiselle toimittajalle. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, myötävaikutusvelvollisuus päättyy, kun 3 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä. Toimittajan myötävaikutusvelvollisuuteen liittyvissä palveluissa noudatetaan sovittuja veloituserusteita.

- 8.2 Toimittajalla ei ole kohdassa 8.1 tarkoitettua myötävaikutusvelvollisuutta, jos sopimus päättyy asiakkaan olennaisesta sopimusrikkomuksesta. Toimittajalla on kuitenkin kohdassa 8.1 tarkoitettu myötävaikutusvelvollisuus myös edellä tässä kohdassa 8.2 tarkoitettussa tilanteessa, jos asiakas suorittaa eräntyneet maksunsa toimittajalle ja asettaa hyväksyttävän vakuuden tulevien maksujen suorittamisesta.

IT2022 YSE – YLEISET SOPIMUSEHDOT

1 SOVELTAMINEN

- 1.1 Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan tietotekniikan tuotteiden kauppaan ja käyttöoikeuden luovutukseen sekä palveluihin.

2 MÄÄRITELMÄT

- 2.1 **Avoim lähdekoodi** tarkoittaa ohjelmistoa tai ohjelmistokomponenttia, joka (a) lisensoidaan www.opensource.org/licenses -sivustolla mainittujen open source -käyttöoikeusehtojen mukaisesti; (b) täyttää www.opensource.org/docs/osd -sivustolla esitetyn open source -määritelmän; tai (c) muutoin lisensoidaan käyttöoikeusehdoin, jotka ovat sisällöltään www.opensource.org/docs/osd -sivustolla esitettyjen edellytysten mukaisia.
- 2.2 **Palvelu** tarkoittaa sopimuksen kohteena olevaa asennus-, huolto-, ylläpito-, tuki-, konsultointi-, koulutus- tai ohjelmistopalvelua tai muuta sopimuksen kohteena olevaa palvelua.
- 2.3 **Toimituksen kohde** tarkoittaa sopimuksen kohteena olevia tuotteita ja palveluja.
- 2.4 **Tuote** tarkoittaa sopimuksen kohteena olevaa laitetta, välinettä, ohjelmistoa, tietojärjestelmää tai muuta vastaavaa sopimuksen kohteena olevaa tuotetta sekä siihen liittyvää käyttöohjetta tai muuta dokumentaatiota.
- 2.5 **Valmisohjelmisto** tarkoittaa ohjelmistoa tai ohjelmistokomponenttia, jota markkinoidaan tai lisensoidaan useille asiakkaille, sekä siihen liittyvää käyttöohjetta tai muuta dokumentaatiota ja mahdollista tietovälinettä.

3 TOIMITUKSEN KOHDE JA SIIHEN SOVELLETTAVAT EHDOT

- 3.1 Sopijapuolet määrittelevät toimituksen kohteen kirjallisesti.
- 3.2 Sopijapuolet sopivat kirjallisesti, jos tuote sisältää avointa lähdekoodia tai valmisohjelmistoa.
- 3.3 Avoimeen lähdekoodiin sovelletaan ensisijaisesti näiden yleisten sopimusehtojen ja mahdollisten IT2022 erityisehtojen sijasta sopimuksen osana olevia kyseisen avoimen lähdekoodin ehtoja.
- 3.4 Valmisohjelmistoon sovelletaan ensisijaisesti näiden yleisten sopimusehtojen ja mahdollisten IT2022 erityisehtojen sijasta sopimuksen osana olevia kyseisen valmisohjelmiston ehtoja.

4 HINNAT

- 4.1 Sopijapuolet sopivat kirjallisesti toimituksen kohteen hinnasta, hinnoittelusta ja hintojen muutoksista. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole toimituksen kohteen hinnasta, hinnoittelusta ja hintojen muutoksista kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 4.2 – 4.9 mukaisia ehtoja.
- 4.2 Hinnat on esitetty euroissa ja laskutusvaluutta on euro.
- 4.3 Ellei jollekin tuotteelle tai palvelulle ole sovittu sopimuksessa tai muutoin hintaa, noudatetaan kyseisen tuotteen tai palvelun osalta tilaushetkellä voimassa olevaa toimittajan hinnaston mukaista hintaa.
- 4.4 Jos tuotteen tai palvelun hinta on kokonaan tai osaksi sidottu johonkin hinnanmuutosperusteeseen, hintaa tarkistetaan muutoksia vastaavasti, jos muutos on vähintään 2 prosenttia. Hinnanmuutosperusteen osalta noudatetaan sopimuksen allekirjoituspäivän mukaista peruslukua tai arvoa. Valuuttakurssiin

sidottujen hintojen osalta hinta määräytyy toimituspäivän mukaisen Euroopan keskuspankin keskipörssin mukaan lukuun ottamatta jaksoissa laskutettavia tuotteita tai palveluja, joiden osalta hinta määräytyy laskutuspäivän mukaisen Euroopan keskuspankin keskipörssin mukaan.

- 4.5 Toimittajalla on oikeus muuttaa tuotteen tai palvelun toistuvaismaksua ilmoittamalla muutoksesta ja muutoksen perusteista asiakkaalle kirjallisesti vähintään 90 päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus kyseisen tuotteen tai palvelun osalta päättymään hinnanmuutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa kyseinen sopimus samanaikaisesti myös sellaisten muiden tuotteiden ja palvelujen osalta, joita asiakas ei voi edellä mainitun irtisanomisen johdosta olennaisilta osin enää käyttää hyödykseen. Hinnanmuutoksella ei ole vaikutusta ennen sen voimaantuloa alkaneiden laskutusjaksojen maksuihin.
- 4.6 Hintoihin sisältyvät sopimuksen allekirjoituspäivänä voimassa olevat viranomaisten määräämät julkiset maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa. Arvonlisävero lisätään hintoihin kulloinkin voimassa olevien säännösten mukaisesti. Jos viranomaisten määräämien julkisten maksujen suuruus tai kantoperuste muuttuu säädösmuutoksen tai verotuskäytännön muuttumisen takia, hinnat muuttuvat vastaavasti.
- 4.7 Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen tavanomaiset ja kohtuulliset matka- ja majoituskulut ja päivärahakorvaukset. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa erikseen palvelun edellyttämän yli 60 kilometrin pituisen edestakaisen matkan matka-ajasta puolet sovitusta tunti hinnasta. Jos edestakainen matka on enintään 60 kilometriä, matka-aikaa ei veloiteta. Muista matkajärjestelyistä sovitaan erikseen.
- 4.8 Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen asiakkaan kirjallisesti tilaama, toimituksen kohteeseen kuuluvaton työ sovittujen veloitusperusteiden mukaisesti. Toimittajalla on oikeus veloittaa tällaisesta työstä myös sovittujen veloitusperusteiden mukaiset lisät, jos asiakas kirjallisesti tilaa työtä tehtäväksi toimittajan tavanomaisen työajan ulkopuolella.
- 4.9 Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen asiakkaan antamista vääristä tiedoista tai muusta vastaavasta asiakkaasta johtuvasta syystä aiheutuvat lisäkustannukset sovittujen veloitusperusteiden mukaisesti.

5 MAKSUEHDOT

- 5.1 Sopijapuolet sopivat kirjallisesti maksueristä ja -ehdoista. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole maksueristä ja -ehdoista kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 5.2 – 5.4 mukaisia ehtoja.
- 5.2 Toimittajalla on oikeus laskuttaa tuotteet toimituksen tapahduttua ja palvelut niiden tekemisen jälkeen. Toimittajalla on kuitenkin oikeus laskuttaa toistuvaismaksut tai muut jaksoissa laskutettavat maksut kirjallisesti sovituin laskutusjaksoin etukäteen tai, ellei laskutusjaksoista ole kirjallisesti sovittu, kuukausittain etukäteen. Jos sopijapuolet ovat sopineet toimituksen tai sen osan hyväksymismenettelystä, toimittaja kuitenkin laskuttaa aikaveloitteiset maksut kuukausittain jälkikäteen ja muut toimitukseen perustuvat maksut kyseisen toimituksen tai sen osan hyväksymisen jälkeen.
- 5.3 Maksuehto on 14 päivää netto toimituspäivästä tai laskun päivämäärästä sen mukaan, kumpi näistä on myöhempi.
- 5.4 Viivästyskorko on korkolain mukainen.

6 ALIHANKINNAT

- 6.1 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sopijapuolella on oikeus teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään alihankijalla. Sopijapuolen tulee antaa toisen sopijapuolen pyynnöstä tarpeellisia tietoja toimituksen kohteeseen liittyviä tehtäviä suorittavista alihankijoistaan.

6.2 Sopijapuoli vastaa siitä, että sen alihankkija noudattaa omalta osaltaan sopijapuolelle asetettuja velvoitteita. Sopijapuoli vastaa alihankkijansa toiminnasta kuin omastaan.

6.3 Sopijapuoli sitoutuu osaltaan myötävaikuttamaan siihen, että sen alihankkijat toimivat tarvittaessa keskenään yhteistyössä toisen sopijapuolen alihankkijoiden kanssa toimituksen kohteeseen liittyvissä tehtävissä.

7 SALASSAPITO

7.1 Sopijapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisina toiselta sopijapuolelta saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamukselliseksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa tai tietoa, (a) joka on yleisesti saatavilla taikka muuten julkista, (b) jonka vastaanottava sopijapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta, (c) joka oli vastaanottavan sopijapuolen hallussa ilman niitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen niiden saamista toiselta sopijapuolelta, (d) jonka vastaanottava sopijapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta sopijapuolelta saamansa aineistoa tai tietoa taikka (e) jonka vastaanottava sopijapuoli on velvollinen luovuttamaan lain tai viranomais määräyksen perusteella.

7.2 Sopijapuolen on välittömästi lopetettava toiselta sopijapuolelta saamansa luottamuksellisen aineiston ja tietojen käyttäminen sekä pyynnöstä palautettava tai hävitettävä kyseinen aineisto luotettavalla tavalla kaikkine kopioineen, kun sopimus päättyy tai kun sopijapuoli ei enää tarvitse kyseistä aineistoa tai kyseisiä tietoja sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Sopijapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lain tai viranomais määräyksen edellyttämä aineisto.

7.3 Sopijapuolella on oikeus käyttää toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

7.4 Tähän kohtaan 7 liittyvät oikeudet ja velvollisuudet jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeenkin. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, nämä oikeudet ja velvollisuudet päättyvät 5 vuoden kuluttua sopimuksen päättymisestä. Sopimuksen päättymisellä ei kuitenkaan ole vaikutusta tähän kohtaan 7 liittyviin oikeuksiin ja velvollisuuksiin, jos voimassaolevasta lainsäädännöstä seuraa edellä tässä kohdassa 7.4 todettua pidempi salassapitovelvollisuus.

8 TIETOTURVA JA VARMUUSKOPIOINTI

8.1 Sopijapuolen ja sen alihankkijoiden on huolehdittava tietoturvallisuudesta ja varmuuskopioinnista noudattamalla sopijapuolten kirjallisesti sopimia järjestelyjä ja kyseistä sopijapuolta velvoittavaa lainsäädäntöä. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole tietoturvallisuudesta ja varmuuskopioinnista kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 8.2 – 8.4 mukaisia ehtoja.

8.2 Sopijapuolen on huolehdittava, että sen vastuulla sopimuksen mukaan oleva osa toimituksen kohteesta ja sopijapuolen omasta ympäristöstä, kuten sopijapuolen vastuulla olevat laitteet, viestintäverkko, palvelutuotannon tilat ja toimitilat, on sopijapuolen noudattamien ja asianmukaisten tietoturvakäytäntöjen mukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan. Kumpikaan sopijapuoli ei vastaa yleisen viestintäverkon tietoturvasta tai siellä mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä.

8.3 Sopijapuolella on velvollisuus ilmoittaa toiselle sopijapuolelle ilman aiheetonta viivytystä havaitsemistaan toimituksen kohdetta tai sen käyttöä vaarantavista merkittävistä tietoturvariskeistä, tietoturvaloukkauksista tai niiden epäilyistä. Sopijapuolen tulee osaltaan ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutuksen poistamiseksi tai pienentämiseksi. Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa tietoturvaloukkausten tutkintaan.

8.4 Sopijapuoli vastaa omia tietojaan ja tiedostojaan koskevien varmuuskopioiden ottamisesta sekä niiden toimivuuden tarkastamisesta.

9 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

- 9.1 Jos toimittaja käsittelee henkilötietoja asiakkaan puolesta, sovelletaan käsittelyyn IT2022 EHK-erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.

10 YLIVOIMAINEN ESTE

- 10.1 Sopijapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä pidetään, ellei toisin näytetä, esimerkiksi sotaa tai kapinaa, maanjäristystä, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, yleisen liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai yleisen sähköjakelun keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, ellei toisin näytetä, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena.
- 10.2 Sopijapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös sopijapuolen ylivoimaiseksi esteeksi, jos alihankinnan kohteena olevaa suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista viivästystä tehdä tai hankkia muualta.
- 10.3 Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä sekä esteen lakkaamisesta kirjallisesti toiselle sopijapuolelle.

11 IMMATERIAALIOIKEUKSIEN LOUKKAUKSET

- 11.1 Toimittaja vastaa siitä, ettei toimituksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia sovitus- tai käyttömaassa. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sovittu toimitus- ja käyttömaa on Suomi.
- 11.2 Toimittaja on velvollinen puolustamaan kustannuksellaan asiakasta, jos asiakasta vastaan esitetään väite siitä, että toimituksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia sovitus- tai käyttömaassa, edellyttäen, että asiakas viipymättä ilmoittaa kirjallisesti toimittajalle esitetystä väitteestä ja antaa toimittajan käyttää vastaajan puhevaltaa sekä antaa toimittajalle toimittajan pyynnöstä ja kustannuksella kaikki saatavissa olevat tarpeelliset tiedot ja avun sekä tarpeelliset valtuutukset. Toimittaja vastaa tuomittujen tai sovitujen korvausten maksamisesta kolmannelle osapuolelle, jos asiakas on menetellyt edellä kerrotun mukaisesti.
- 11.3 Jos toimittaja perustellusti katsoo tai oikeudenkäynnissä on todettu, että toimituksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia sovitus- tai käyttömaassa, toimittajalla on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan ja valintansa mukaan joko (a) hankkia asiakkaalle oikeus jatkaa toimituksen kohteen käyttämistä, (b) vaihtaa toimituksen kohde sitä vastaavaan sopimuksen mukaiseen tuotteeseen tai palveluun tai (c) muuttaa toimituksen kohdetta siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu toimituksen kohde on edelleen sopimuksen mukainen. Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista toimittajalle kohtuullisin ehdoin, asiakkaan on lopetettava toimittajan pyynnöstä toimituksen kohteen käyttö ja palautettava se, ja toimittajan on hyvittävä asiakkaan toimituksen kohteesta maksama hinta toteutunutta käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä.
- 11.4 Toimittaja ei kuitenkaan vastaa väitteestä, joka (a) tehdään sellaisen tahon toimesta, jolla on määräysvalta asiakkaaseen tai johon asiakkaalla on määräysvalta siten kuin määräysvalta kirjanpitolaissa määritellään; (b) johtuu asiakkaan toimituksen kohteeseen tekemästä muutoksesta tai asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta; (c) johtuu toimituksen kohteen käyttämisestä yhdessä muun kuin toimittajan toimittaman tai hyväksymän tuotteen tai palvelun kanssa tai (d) olisi voitu välttää käyttämällä julkistettua ja toimittajan asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa toimituksen kohdetta vastaavaa sopimuksen mukaista tuotetta tai palvelua.

- 11.5 Toimittajan vastuu toimituksen kohteen immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 11 sovittuun.

12 VIIVÄSTYS JA SOPIMUKSEN PURKAMINEN

- 12.1 Jos sopijapuoli havaitsee, että viivästys tapahtuu tai on todennäköinen, sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava viivästyksistä ja sen vaikutuksista toimitusaikatauluun kirjallisesti toiselle sopijapuolelle.
- 12.2 Jos on käynyt selväksi, että sopimuksen täyttäminen viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi yli 60 päivää, sillä sopijapuolella, jota ei ole kohdannut ylivoimainen este, on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain ilman, että kummallakaan sopijapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta.
- 12.3 Jos toimitus on toisesta sopijapuolesta johtuvasta syystä viivästynyt eikä tapahdu sopijapuolen kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään 30 päivän lisäajan kuluessa, sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus niiden tuotteiden ja palvelujen osalta, joiden toimitus on viivästynyt, edellyttäen, että viivästyksellä on sopijapuolelle olennainen merkitys ja toinen sopijapuoli käsitti tämän tai toisen sopijapuolen olisi pitänyt se käsittää.
- 12.4 Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain myös silloin, jos toinen sopijapuoli muutoin olennaisesti rikkoo sopimusta ja sopimusrikkomuksella on sopijapuolelle olennainen merkitys. Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, sopimuksen purkaminen edellyttää kuitenkin, ettei toinen sopijapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan sopijapuolen kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään 30 päivän määräajan puitteissa.
- 12.5 Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain myös silloin, jos asiakas ei suorita eräntymistä ja perusteeltaan oikeaa maksua 30 päivän kuluessa maksun eräntymistä koskevasta kirjallisesta huomautuksesta eikä asiakas ole asettanut toimittajalle hyväksyttävää vakuutta sopimukseen perustuvien maksujen suorittamisesta.
- 12.6 Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain ennen kuin sopimuksen täyttämisen aika on käsillä, jos on käynyt selväksi, että toinen sopijapuoli syyllistyy sopimuksen purkamiseen oikeutta-vaan sopimusrikkomukseen. Sopimuksen purkaminen jää kuitenkin vaille vaikutusta, jos toinen sopijapuoli viipymättä purkuilmoituksen saatuaan joko asettaa hyväksyttävän vakuuden sopimuksen täyttämistä tai esittää muun luotettavan selvityksen sopimuksen täyttämistä.
- 12.7 Jos asiakas purkaa sopimuksen jonkin tuotteen tai palvelun osalta, asiakkaalla on oikeus purkaa sopijapuolten väliset sopimukset samanaikaisesti myös sellaisten muiden samaa toimituskokonaisuutta koskevien tuotteiden ja palvelujen osalta, joita asiakas ei voi edellä mainitun purkamisen johdosta olennaisilta osin enää käyttää hyödykseen.
- 12.8 Sopijapuolen on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta kirjallisesti toiselle sopijapuolelle, jotta purku olisi pätevä.
- 12.9 Jos sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus, sopijapuolella on myös oikeus pidättäytyä suorituksestaan ilmoittamalla tästä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle. Sopijapuolen oikeus pidättäytyä suorituksestaan päättyy, jos toinen sopijapuoli viipymättä pidättymistä koskevan ilmoituksen saatuaan joko asettaa hyväksyttävän vakuuden sopimuksen täyttämistä tai esittää muun luotettavan selvityksen sopimuksen täyttämistä.
- ## 13 KORVAUSVELVOLLISUUS JA VASTUUNRAJOITUKSET
- 13.1 Sopijapuolet sopivat kirjallisesti korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista. Siltä osin kuin sopijapuolet eivät ole korvausvelvollisuudesta ja vastuunrajoituksista kirjallisesti toisin sopineet, sovelletaan kohtien 13.2 – 13.5 mukaisia ehtoja.

- 13.2 Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään 40 prosenttia toimituksen kohteen arvonlisäverottomasta kokonaishinnasta. Jos toimituksen kohteena on yksinomaan määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva toistuvaismaksuina laskutettava tuote tai palvelu, vahingonkorvausvelvollisuus on kuitenkin mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset pois lukien yhteensä enintään kyseisen tuotteen tai palvelun laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna 6:lla. Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, sopijapuolella on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muun sopimussakon tai hyvityksen.
- 13.3 Sopijapuoli ei vastaa välillisestä vahingosta. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä.
- 13.4 Sopijapuoli ei vastaa toisen sopijapuolen tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muutumisesta ja tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista. Tätä kohtaa 13.4 ei kuitenkaan sovelleta, jos sopijapuolen velvollisuutena on sopimuksen mukaan toisen sopijapuolen tietojen ja tiedostojen varmuuskopiointi tai tietoturvasta huolehtiminen ja sopijapuoli on rikkonut tätä velvollisuuttaan.
- 13.5 Vastuunrajoitukset eivät koske kohtaan 7 tai 11 perustuvaa vastuuta taikka vahinkoa, joka on aiheutettu(a) toimituksen kohteen lain tai sopimuksen vastaisella luovutuksella, kopioinnilla tai käytöllä, (b) rikkomalla kohtaa 15.1 tai (c) tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.
- 14 SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISEMINEN**
- 14.1 Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.
- 14.2 Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti. Riidan ratkaisee yksi välimies. Rahamääräistä saatavaa koskeva vaatimus voidaan kuitenkin ratkaista myös vastaajan kotipaikan yleisessä tuomioistuimessa, jos vastaaja ei kiistä maksuvelvoitettaan.
- 14.3 Jos sopijapuolet siitä kirjallisesti sopivat, sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan yleisessä tuomioistuimessa.
- 15 VIENTIRAJOITUKSET**
- 15.1 Asiakas sitoutuu noudattamaan Suomen ja tuotteen alkuperämaan toimittajan asiakkaalle ilmoittamia lakeja ja viranomaismääräyksiä, jotka koskevat tuotteiden ja teknisen tiedon vientiä Suomesta, sekä olemaan muutoinkin luovuttamatta tuotteita tai teknistä tietoa kolmannelle osapuolelle, jolle luovuttaminen loukkaa Suomen tai tuotteen alkuperämaan toimittajan asiakkaalle ilmoittamia lakeja tai viranomaismääräyksiä.
- 16 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN JA MUUTTAMINEN**
- 16.1 Sopijapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta osaksikaan ilman toisen sopijapuolen kirjallista suostumusta. Suostumusta ei kuitenkaan saa evätä ilman perusteltua syytä, jos siirronsaaja sitoutuu kirjallisesti noudattamaan sopimuksen ehtoja ja siirto tapahtuu sopijapuolen kanssa samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvalla taholla tai liiketoimintasiirron yhteydessä.
- 16.2 Toimittajalla on kuitenkin oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle ilmoittamalla siirrosta kirjallisesti asiakkaalle.
- 16.3 Muutokset tai lisäykset sopimukseen on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.