**Arkistoitu versio 2026-11-04**

Nämä ovat Enarra Memon käyttöehdot sellaisina kuin ne olivat arkistoitaessa 4.11.2026. Arkistoitua versiota ei muuteta. Tilaukseen tallennetaan hyväksytyn version tunniste.

Lataa PDF · Voimassa oleva versio · Kaikki versiot · English · Enarra Memo

# Enarra Memon käyttöehdot

Versio 2026-11-04 · voimassa 4.11.2026 alkaen

Aiemmat versiot

Pieni- ja Siirto-pakettien verkkotilaus ei ole vielä avoinna.

Palveluntarjoaja on Enarra Oy (Y-tunnus 3664892-5, Artturintie 4, 43500 Karstula), jäljempänä ”Enarra”. Enarra tarjoaa Enarra Memo -nimistä ohjelmistopalvelua (”Palvelu”; aiemmin Tarumo). Enarra Memo on Palvelun kaupallinen nimi eikä rekisteröity aputoiminimi. Sopimuksen osapuoli on Enarra Oy.

Nämä käyttöehdot koskevat Palvelua, jota Enarra tarjoaa yrityksille ja muille organisaatioille. Henkilötietojen käsittelystä sovitaan henkilötietojen käsittelysopimuksessa, joka on osa samaa sopimusta. Ehdot on laadittu suomeksi ja englanniksi. Suomenkielinen versio on ensisijainen, ja englanninkielinen versio on sen uskollinen käännös.

## Keskeiset ehdot – ei korvaa sopimustekstiä

- **Vain yrityksille.** Palvelu myydään yrityksille ja muille organisaatioille niiden liiketoimintaa varten, ei kuluttajille. Verkkotilaus on avoinna vain ETA-maissa ja Sveitsissä sijaitseville yrityksille (kohta 1).
- **Pieni** jatkuu kuukausi kerrallaan, ja kortilta veloitetaan joka kuukausi, kunnes sopimus irtisanotaan. Maksettua kuukautta ei palauteta, paitsi kun laki sitä edellyttää, Enarra ei toimita sovittua palvelua tai kyse on kohdissa 6, 15 ja 16 sekä käsittelysopimuksen kohdissa 11 ja 19 kerrotuista tilanteista.
- **Siirto** on kertamaksu, jota ei palauteta sen jälkeen, kun organisaatio on avattu, paitsi kun laki sitä edellyttää tai Enarra ei toimita sovittua palvelua (kohta 5). Kertamaksu on palvelun hinta

eikä vaihtomaksu: se on sama, vaihtaako Asiakas toiseen palveluun vai ei (kohta 12 a). Haastatteluaikaa on 3 kuukautta ja sen jälkeen lukuoikeutta 12 kuukautta.

- **Jos maksu epäonnistuu,** käyttö keskeytyy, kunnes maksu onnistuu. Tiedot säilyvät, ja ylläpitäjät voivat edelleen viedä ne.
- **Sopimuksen päätyttyä** Asiakas voi viedä tietonsa vähintään 30 päivän ajan. Sen jälkeen ne poistetaan pysyvästi, ja varmuuskopioista ne poistuvat viimeistään 36 päivän kuluessa. Jos Asiakas siirtyy toiseen palveluun, palvelu jatkuu ensin normaalisti 30 päivän siirtymäajan (kohdat 12 ja 12 a).
- **Määräaikaisen sopimuksen** Asiakas voi päättää ennen sopimuskauden loppua kirjallisella ilmoituksella. Sopimus päättyy ilmoituksen saamiskuukauden lopussa tai Asiakkaan nimeämän myöhemmän kuukauden lopussa, ja Asiakas maksaa korvauksena jäljellä olevan sopimuskauden kuukausimaksut, kuitenkin enintään kolmen kuukauden kuukausimaksut, ellei tilauksessa sovita muuta tai päättyminen johdu Enarrasta (kohta 5). Sama korvaus koskee määräaikaista sopimusta, joka päättyy ennen kauden loppua vaihto-, siirto- tai poistopyynnön vuoksi (kohta 12 a). Silloin ilmoitus- ja siirtymäajan palvelumaksut ja korvaus ovat yhteensä enintään se määrä, jonka Asiakas olisi maksanut, jos se olisi päättänyt sopimuksen kohdan 5 mukaisesti pyynnön vastaanottopäivänä: vaihto ei tule kalliimmaksi kuin pelkkä päättäminen. Jos Asiakas itse pidentää siirtymäaikaa yli 30 päivän, pidennyksen kuukaudet maksetaan tavanomaisella kuukausimaksulla enimmäismäärän lisäksi. Korvaus ei ole vaihtomaksu, eikä vaihtomaksuja peritä. Jos sopimus on laskutettu etukäteen neljännesvuosittain tai vuosittain, Enarra pitää maksetusta, käyttämättömästä kaudesta enintään tämän korvauksen ja palauttaa loput. Korvaus ei koske Siirto-pakettia. Jos Kartoituksen hyvityksestä on osa vielä käyttämättä, kun Asiakas päättää sopimuksen ennenaikaisesti, käyttämätön osa raukeaa: sitä ei makseta rahana, eikä se vähennä korvausta (kohta 5).
- **Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen** tavallisessa irtisanomisessa (kohta 5) etukäteen neljännesvuosittain tai vuosittain maksetut kuukaudet, jotka alkavat irtisanomisajan päättymisen jälkeen, palautetaan. Korvausta ei peritä. Pieni-paketin maksettua kuukautta ei palauteta.
- **Palautukset** maksetaan 30 päivän kuluessa sopimuksen päättymisestä tai palautuksen perusteena olevasta tapahtumasta, jos se on myöhemmin (kohta 6).
- **Vastuu** on rajattu molemmin puolin enimmäismääriin (kohta 14).
- **Muutokset:** Enarra ilmoittaa ehtojen muutoksista etukäteen. Asiakas voi irtisanoa sopimuksen ennen kuin sille epäedullinen muutos tulee voimaan (kohta 16).

Tämä yhteenveto ei korvaa sopimustekstiä. Ristiriidassa sovelletaan alla olevia kohtia.

## Sisällys


- 1. Sopimusosapuolet ja soveltaminen
- 2. Määritelmät
- 3. Palvelu ja sen periaatteet
- 3 a. Tekoäly ja käyttötarkoitus
- 3 b. Kannustimet
- 3 c. Sisällön suodatus, ilmoitukset ja yhteyspisteet
- 4. Paketit
- 5. Sopimuskausi ja irtisanominen
- 6. Hinnat, maksut ja arvonlisävero
- 7. Asiakkaan ja käyttäjien vastuut
- 7 a. Kirjanpitäjä
- 8. Sisältö, tekoälyn tuotokset ja immateriaalioikeudet
- 9. Tietojen vienti
- 10. Henkilötiedot, tietojen sijainti ja tietoturva
- 11. Palvelutaso ja tuki
- 12. Sopimuksen päättyminen ja tietojen poisto
- 12 a. Vaihto toiseen palveluun ja tietojen siirto
- 13. Luottamuksellisuus
- 14. Vastuunrajoitukset
- 15. Ylivoimainen este
- 16. Ehtojen muuttaminen ja sopimusversiot
- 17. Alihankkijat ja sopimuksen siirtäminen
- 18. Sovellettava laki ja riitojen ratkaisu
- 19. Yhteystiedot ja ilmoitukset
- 20. Muut ehdot


## 1. Sopimusosapuolet ja soveltaminen

Palveluntarjoaja on Enarra Oy (Y-tunnus 3664892-5, Artturintie 4, 43500 Karstula), jäljempänä ”Enarra”. Enarra tarjoaa Enarra Memo -nimistä ohjelmistopalvelua (”Palvelu”; aiemmin Tarumo). Enarra Memo on Palvelun kaupallinen nimi eikä rekisteröity aputoiminimi. Sopimuksen osapuoli on Enarra Oy. Asiakas on yritys tai muu organisaatio, joka tilaa Palvelun, jäljempänä Asiakas.

- **Vain yrityksille.** Palvelu myydään vain elinkeinonharjoittajille ja muille organisaatioille niiden elinkeino- tai ammattitoimintaa varten, ei kuluttajille. Yksityinen elinkeinonharjoittaja voi tilata Palvelun elinkeinotoimintaansa varten.
- **Yritysaseman varmistaminen.** Tilauksessa tilaaja antaa Asiakkaan nimen, yritys- tai rekisteritunnuksen, kotipaikan ja laskutusosoitteen ja vahvistaa erikseen, että Palvelu hankitaan elinkeino- tai ammattitoimintaan eikä yksityiskäyttöön. Toisen EU-maan yritykseltä pyydetään ALV-tunniste, jos sillä on sellainen, ja Enarra voi tarkistaa sen EU:n VIES-järjestelmästä. Enarra voi tarkistaa tiedot myös yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä (YTJ) tai muusta julkisesta rekisteristä ja pyytää EU:n ulkopuoliselta Asiakkaalta rekisteriotteen tai muun luotettavan selvityksen yritysasemasta. Jos tilaaja ei ole yritys tai muu organisaatio, Enarra voi perua tilauksen ja palauttaa maksun. Väärä vakuutus on sopimusrikkomus, mutta se ei poista kuluttajalle pakottavan lain mukaan kuuluvia oikeuksia.
- **Verkkotilauksen maat.** Verkkotilauksen (Pieni ja Siirto) voi tehdä vain yritys, jonka kotipaikka on Euroopan talousalueella tai Sveitsissä. Ahvenanmaalla tai EU:n arvonlisäveroalueen ulkopuolisella EU:n syrjäisimmällä alueella (esimerkiksi Kanariansaarilla) sijaitseva yritys, Monacossa sijaitseva yritys ja muut Asiakkaat tilaavat Palvelun laskulla erillisellä tilauksella, jonka Enarra hyväksyy yritys- ja pakotetarkistuksen jälkeen.
- **Tilaajan valtuutus.** Tilauksen tekijä vakuuttaa, että hänellä on oikeus tehdä sopimus Asiakkaan puolesta. Jos oikeutta ei ollut, tilaaja vastaa sopimuksesta ja vahingosta oikeustoimilain 25 §:n mukaisesti.
- **Pakotteet.** Enarra noudattaa Euroopan unionin ja Suomen pakotteita.
    - EU on kieltänyt tarjoamasta suoraan tai välillisesti tekoälypalveluja, myös pääsyä alustoihin, joilla tekoälymalleja koulutetaan, hienosäädetään tai käytetään, Venäjän hallitukselle sekä Venäjälle sijoittautuneille oikeushenkilöille, yhteisöille ja elimille (neuvoston asetus (EU) N:o 833/2014, 5 n artiklan 1 kohdan g alakohta). Vastaava kielto koskee Valko-Venäjän valtiota, hallitusta, julkisia elimiä, yrityksiä ja virastoja sekä niiden puolesta tai ohjauksessa toimivia (neuvoston asetus (EY) N:o 765/2006, sellaisena kuin se on muutettuna asetuksella (EU) 2025/2041).
    - Palvelua ei tarjota henkilöille tai yhteisöille, joiden varat EU on jäädyttänyt, eikä yhteisöille, jotka ne omistavat tai joissa niillä on määräysvalta, eikä niiden saataville muutenkaan.

- Lakia tiukempana kaupallisena linjanaan Enarra ei myy eikä tarjoa Palvelua kenellekään, joka on sijoittautunut Venäjälle tai Valko-Venäjälle, eikä niiden lukuun toimiville. Venäläisen tai valkovenäläisen yhtiön sivuliike näiden maiden ulkopuolella katsotaan maahan sijoittautuneeksi.

  Enarra tarkistaa Asiakkaat riskiperusteisesti asiakkuuden alkaessa ja olennaisen omistus- tai määräysvaltamuutoksen yhteydessä. Tarvittaessa Enarra voi pyytää Asiakkaalta selvityksen sen omistuksesta, määräysvallasta ja tosiasiallisista edunsaajista. Asiakas vakuuttaa, ettei se kuulu edellä mainittuihin, ilmoittaa Enarralle viipymättä muutoksesta, joka voi vaikuttaa tähän, eikä anna Palvelun käyttöoikeutta tai luovuta Palvelun tuottamaa sisältöä tällaiselle taholle. Enarra voi keskeyttää Palvelun ja päättää sopimuksen heti ilman korvausvelvollisuutta, jos vakuutus osoittautuu vääräksi, Asiakas rikkoo tätä kohtaa tai pakotteet muuttuvat niin, ettei Palvelua voi enää tarjota. Kohdan 12 vientiaika koskee myös tätä tilannetta, ellei pakotteista muuta johdu.

- Ehdot koskevat kaikkia paketteja: Pieni, Siirto, Perus, Laajennettu, Konserni ja Kartoitus.
- **Sopimuksen syntyminen.** Verkkotilauksessa (Pieni ja Siirto) sopimus syntyy, kun tilaaja on hyväksynyt nämä käyttöehdot ja henkilötietojen käsittelysopimuksen ja maksu on hyväksytty. Ennen hyväksyntää tilaussivu näyttää linkit hyväksyttävän version PDF-tiedostoihin (käyttöehdot ja käsittelysopimus), jotka tilaaja voi ladata ja tallentaa. Tilaukseen tallennetaan hyväksytyn version tunniste, hyväksymisaika, PDF-tiedostojen SHA-256-tiivisteet ja yrityskäytön vahvistuksen aika, ja tilausvahvistus linkittää samoihin PDF-tiedostoihin. Muissa paketeissa sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet tilauksen tai sopimuksen, myös sähköisesti. Allekirjoitettuun sopimukseen liitetään aina sovellettavien ehtojen ja käsittelysopimuksen PDF-versio.
- **Asiakirjojen järjestys.** Jos asiakirjat ovat ristiriidassa, niitä sovelletaan tässä järjestyksessä: (1) allekirjoitettu tilaus tai sopimus, (2) henkilötietojen käsittelysopimus henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa, (3) nämä käyttöehdot ja (4) hinnasto. Allekirjoitetulla tilauksella voidaan poiketa käsittelysopimuksesta vain, jos tilauksessa yksilöidään muutettava kohta. Asiakkaan omat hankinta- tai sopimusehdot eivät sido Enarraa, ellei niistä ole sovittu kirjallisesti.

## 2. Määritelmät

- **Palvelu:** Enarra Memo -niminen verkkopalvelu ohjeineen, mukaan lukien puhelimeen asennettava verkkosovellus ja, jos Asiakas ottaa sen käyttöön, Palvelun Microsoft Teams -sovellus.
- **Enarra:** Enarra Oy, joka tarjoaa Palvelun ja on sopimuksen osapuoli.

- **Käyttäjä:** henkilö, jonka Asiakas on kutsunut Palveluun ylläpitäjäksi, esihenkilöksi, asiantuntijaksi tai lukijaksi.
- **Kirjanpitäjä:** henkilö, jonka Asiakkaan ylläpitäjä on kutsunut näkemään Asiakkaan laskutuksen (kohta 7 a). Kirjanpitäjä ei näe Asiakkaan sisältöä.
- **Avainhenkilö:** henkilö, jonka osaamisen tallentamista Palvelussa seurataan. Pakettien hinnat ja rajat määräytyvät avainhenkilöiden määrän mukaan.
- **Asiakkaan sisältö:** kaikki, mitä Asiakas ja sen käyttäjät tallentavat Palveluun, kuten haastattelujen vastaukset, tietokortit, avainhenkilöiden ja osaamisalueiden tiedot sekä Asiakkaan omat muutokset osaamispaketteihin.
- **Tietokortti:** haastattelusta tai asiantuntijan omasta kirjoituksesta tehty kortti, joka julkaistaan vasta, kun asiantuntija on hyväksynyt sen.
- **Tekoälyn tuotos:** tekoälyn Palvelussa muotoilema kysymys, siistitty ehdotus vastauksesta, korttiluonnos, osaamispaketin luonnos, Kartoituksen pakettiehdotus tai Kysy-toiminnon vastaus.
- **Lukutila:** tila, jossa Asiakkaan organisaatio ja sen tiedot säilyvät Palvelussa ja käyttäjät voivat roolinsa mukaisesti lukea, hakea ja viedä tietoja, mutta Palveluun ei voi lisätä uutta sisältöä eikä muuttaa olemassa olevaa: esimerkiksi haastattelut, sanelu, korttiluonnokset, korttien hyväksyntä ja uudet kutsut eivät ole käytössä. Ylläpitäjä voi lukutilassakin kaventaa pääsyä ja vetää tietokortin pois sen sisällön vuoksi. Lukutila ei ole kohdan 5 mukainen keskeytys. Lukutilasta ja siinä käytettävissä olevista toiminnoista sovitaan tilauksessa, esimerkiksi Kartoitus-tilauksen säilytysajassa (kohta 4).
- **Vietävät tiedot:** kohdan 9 luettelossa mainitut tiedot.

## 3. Palvelu ja sen periaatteet

Enarra Memo tallentaa lähtevien asiantuntijoiden hiljaista tietoa. Riskitutka näyttää, millä osaamisalueilla tieto on vaarassa kadota. Tekoäly haastattelee asiantuntijaa ja tekee vastauksista tietokorttiluonnoksia. Asiantuntija hyväksyy kortit, ja käyttäjät voivat hakea niistä tietoa ja kysyä niistä tekoälyltä. Pakettien sisältö on kohdassa 4 ja hinnastossa.

Enarra sitoutuu näihin periaatteisiin:

- Tietokortti julkaistaan vasta asiantuntijan hyväksynnällä. Hyväksymätön kortti ei näy haussa eikä tekoälyn vastauksissa.

- Tekoäly vastaa vain julkaistujen korttien perusteella ja kertoo aina lähteen (asiantuntija ja päivämäärä). Jos vastausta ei löydy, se sanoo sen ja ehdottaa, ketä haastatella.
- Palvelu ei arvioi eikä vertaile työntekijöitä, eikä se pisteytä heitä työnantajalle. Riskitutka mittaa osaamisen katoamisen riskiä, ei ihmisten suoriutumista. Kannustinten pisteet näkyvät vain henkilölle itselleen (kohta 3 b).
- Haastattelun vastaukset ovat Palvelun käyttöliittymässä vain haastateltavan nähtävissä. Asiakkaan ylläpitäjät ja esihenkilöt eivät näe niitä, eivätkä Enarran tavanomaiset ylläpitotyökalut pääse niihin. Ne voidaan luovuttaa vain lakisääteisen velvoitteen perusteella käsittelysopimuksen kohdan 13 mukaisesti. Enarran henkilöstön teknisestä pääkäyttäjäpääsystä ja sen rajoista kerrotaan käsittelysopimuksen kohdassa 9.
- Kirosanat ja asiaton sisältö suodatetaan pois. Suodatettua sisältöä ei tallenneta eikä siitä raportoida työnantajalle (kohta 3 c).
- **Tietoa ei poisteta vaan korvataan.** Tämä on tietokortteja koskeva toimintaperiaate: vanhentunut tai virheellinen kortti arkistoidaan, kun korjattu versio hyväksytään, ja versiohistoria säilyy. Periaatteesta poiketaan, kun laki, tietoturva tai rekisteröidyn oikeudet sitä edellyttävät.
- **Käytöstä poistetut kortit.** Ylläpitäjä voi poistaa käytöstä kortin, jossa on loukkaavaa tekstiä, toisen ihmisen henkilötietoja tai luottamuksellista tietoa. Kortti poistuu heti hausta, tekoälyn vastauksista ja viennistä. Asiantuntija saa siitä tiedon ja voi julkaista korjatun version. Jos syy on henkilötiedot, kortin sisältö tyhjennetään heti, kun ylläpitäjä on vahvistanut toimenpiteen. Jos syy on luottamuksellinen tieto tai liikesalaisuus, Asiakas valitsee, tyhjennetäänkö sisältö heti vai 30 päivän kuluttua. Loukkaavaksi poistetun kortin sisältö säilyy piilotettuna, jotta siitä voidaan tehdä korjattu versio. Tyhjennetystä kortista ei jää vanhaa sisältöä versiohistoriaan, vaan vain merkintä, jossa on syy ja päivä. Tyhjennys koskee myös kortin aiempia versioita, kortin ilmoitusten lisätietoja ja hakuindeksiä, ja kortin avoimet korjausluonnokset hylätään. Toimenpide kirjataan lokiin ilman sisältöä (käsittelysopimuksen kohta 7).
- Enarra voi asettaa kortin heti karanteeniin, eli poistaa sen hausta, vastauksista ja viennistä, jos se perustellusti epäilee kortin vaarantavan Palvelun tietoturvan, rikkovan lakia tai loukkaavan toisen henkilön oikeuksia. Enarra kertoo Asiakkaalle syyn ja pyytää Asiakkaan päätöstä kortin korjaamisesta tai poistamisesta.
- Henkilötiedot poistetaan tietosuoja-asetuksen ja käsittelysopimuksen mukaisesti. Rekisteröidyn pätevä poistopyyntö käsitellään ilman aiheetonta viivytystä. Kun sopimus päättyy, Enarra poistaa organisaation tiedot, myös tietokortit, kohdan 12 mukaisesti. Kun yksittäisen henkilön tiedot poistetaan, hänen haastattelunsa, äänitteensä ja hyväksymättömät

luonnoksensa poistetaan, ja hänen hyväksymänsä julkaistut kortit jäävät organisaatiolle joko hänen nimellään tai lähteenä "Entinen asiantuntija" Asiakkaan päätöksen mukaan (käsittelysopimuksen kohta 13).

Enarra voi muuttaa ja kehittää Palvelua, mutta ei heikennä sopimuskauden aikana olennaisesti Asiakkaan maksamia keskeisiä toimintoja. Muutoksista kerrotaan Palvelun Mitä uutta -sivulla. Hinnastossa "tulossa"-merkityt toiminnot kuuluvat Palveluun vasta, kun ne on otettu käyttöön.

Tekoäly muotoilee kysymyksiä, korttiluonnoksia ja vastauksia, ja se voi erehtyä. Siksi asiantuntija tarkistaa ja hyväksyy jokaisen kortin ennen julkaisua, ja jokaisessa vastauksessa näkyy lähde. Asiakas vastaa siitä, miten se käyttää kortteja ja vastauksia. Turvallisuuteen, terveyteen tai merkittäviin taloudellisiin päätöksiin liittyvä ohje on tarkistettava lähdekortista ja Asiakkaan omista ohjeista ennen käyttöä.

## 3 a. Tekoäly ja käyttötarkoitus

- EU:n tekoälysäädöksen (2024/1689) mukaan Enarra on Palvelun tekoälyjärjestelmän tarjoaja ja Asiakas sen käyttöönottaja, vaikka tekoälyn perusmallin toimittaa kolmas osapuoli.
- **Käyttötarkoitus:** Palvelulla tallennetaan organisaation osaamista ja annetaan siihen pääsy. Tekoäly haastattelee asiantuntijaa, tekee vastauksista korttiluonnoksia ja vastaa kysymyksiin julkaistujen korttien perusteella.
- **Riskitutka:** Palvelun riskitutkan tarkoituksena on tunnistaa osaamisalueisiin ja dokumentaation jatkuvuuteen liittyviä riskejä, ei arvioida yksittäisen työntekijän suoriutumista, luotettavuutta, käyttäytymistä tai arvoa. Riskitutka on kiinteä, sääntöpohjainen laskelma, joka käyttää osaamisalueiden kriittisyyttä, ainoan osaajan tietoa, lähtöpäiviä ja tallennetun tiedon kattavuutta. Se ei käytä henkilön ikää eikä oletettua eläköitymistä. Vahvistettu lähtöpäivä ja arvio pidetään toisistaan erillään.
- **Kielletty käyttö:** Asiakas ei saa käyttää Palvelua työntekijöiden valvontaan, yksilölliseen suoriutumisen pisteyttämiseen, tehtävien jakamiseen työntekijöiden käyttäytymisen tai henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella eikä työsuhdepäätösten tekemiseen. Asiakas ei käytä Palvelua eikä sen tietoja myöskään rekrytointiin tai henkilöiden valintaan, päätöksiin työsuhteen ehdoista, palkasta, ylennyksestä tai työsuhteen päättämisestä eikä tunteiden tai mielentilan päättelyyn.
- Kannustinominaisuus on oletuksena pois päältä. Henkilökohtaiset pisteet, taso ja saavutukset näkyvät Palvelussa vain henkilölle itselleen; palkinnon myöntäjä saa tiedon palkitusta saavutuksesta vain henkilön hyväksynnällä eikä näe pisteitä, ja muille näytetään vain tiimitason

tietoja. Pisteitä ja saavutuksia ei viedä HR-järjestelmiin (kohta 3 b). Palvelun omat kannustimet ovat sallittuja sellaisina kuin ne Palvelussa toimivat, mutta niiden tietoja ei saa käyttää edellä kiellettyihin tarkoituksiin.

- Palvelun tuottamat tietokortit on tarkistettava ja hyväksyttävä ennen julkaisua. Palvelussa sen tekee kortin asiantuntija.
- Palvelu kertoo käyttäjälle, kun hän on vuorovaikutuksessa tekoälyn kanssa. Kysy-vastaukset, tekoälyn tarkentavat kysymykset ja korttiluonnokset merkitään Palvelussa näkyvästi ja koneluettavasti. Myös julkaistuissa tietokorteissa on tekoälysäädöksen 50 artiklan 2 kohdan mukainen koneluettava merkintä (Palvelussa, Teamsissa ja viennissä) sekä näkyvä maininta "Laadittu tekoälyn avulla, asiantuntijan hyväksymä".
- Palvelu ei tee henkilöistä yksinomaan automaattiseen käsittelyyn perustuvia päätöksiä eikä päättele äänestä tai tekstistä tunteita tai mielentilaa.
- Jos Asiakas käyttää Palvelua kiellettyyn tarkoitukseen, se vastaa siitä itse, myös tekoälysäädöksen mukaisista velvoitteista, ja korvaa Enarralle tästä aiheutuvat vahingot kohdan 14 mukaisesti.
- Enarra kertoo Palvelun toiminnasta ja tekoälyn rajoituksista Palvelun Ohje-sivulla. Asiakas kertoo käyttäjilleen, mihin Palvelua käytetään ja että tekoäly voi erehtyä.

## 3 b. Kannustimet

- Asiakkaan ylläpitäjä voi ottaa käyttöön Palvelun kannustimet: henkilökohtaiset saavutukset ja Kasvurengas (pisteitä hyväksytyistä korteista ja kollegoiden "hyödyllinen"-merkinnöistä), tiimien yhteiset haasteet ja työnantajan palkinnot. Kannustimet ovat organisaatiossa oletuksena pois päältä.
- Henkilön omat pisteet, taso ja saavutukset näkyvät Palvelussa vain hänelle itselleen. Ainoa poikkeus: jos Asiakas on liittänyt saavutukseen palkinnon, palkinnon myöntäjä saa tiedon saavutuksesta ja palkinnosta vain, jos henkilö itse hyväksyy sen. Muut käyttäjät, myös esihenkilöt, ylläpitäjät ja palkinnon myöntäjä, eivät näe henkilön pisteitä eivätkä tasoa, ja heille näytetään vain tiimitason tietoja.
- Jokainen voi kytkeä kannustimet itseltään pois. Rangaistuksia ei ole, eikä saavutettua saavutusta oteta pois.
- Pisteitä ja saavutuksia ei viedä HR- tai kehityskeskustelujärjestelmiin. Asiakas ei käytä niitä työsuhdetta koskeviin päätöksiin, kehityskeskusteluihin eikä henkilöiden vertailuun (kohta 3 a).

- Asiakas vastaa palkintojensa verotuksesta. Esimerkiksi lahjakortit ja lounaat voivat olla verotettavaa etua.

## 3 c. Sisällön suodatus, ilmoitukset ja yhteyspisteet

Palvelu tallentaa käyttäjien antamaa sisältöä heidän pyynnöstään. Enarra noudattaa EU:n digipalvelusäädöksen (2022/2065) säilytyspalveluja koskevia sääntöjä siltä osin kuin ne soveltuvat Palveluun.

- **Suodatus:** Palvelu poistaa haastattelujen vastauksista, korttien muokkauksista, korttien ilmoitusten lisätiedoista ja osaamispakettien teksteistä kirosanat ja jättää tietokorteista pois loukkaavan, asiattoman tai epäselvän sisällön. Suodatus tehdään automaattisesti tekoälyn luokittelulla, ja varalla ovat sanalistat. Jos tekoäly ei ole käytettävissä, sanalistat läpäissyt sisältö odottaa tekoälyn tarkistusta eikä näy muille.
- Suodatettua sisältöä ei tallenneta eikä siitä raportoida työnantajalle. Lokiin kirjataan vain tieto suodatuksesta ilman sisältöä.
- **Ilmoitus suodatuksesta:** kun Palvelu suodattaa vastauksen, se kertoo vastaajalle, miksi vastausta ei tallennettu (se näytti sisältävän kirosanoja, henkilötietoja, luottamuksellista tietoa tai käyttöehtojen vastaista sisältöä), ja neuvoo muotoilemaan vastauksen uudelleen tai pyytämään tarkistusta osoitteesta tuki@enarra.fi. Ilmoitus ei paljasta suodatettua sisältöä työnantajalle. Ihminen tarkistaa asian käyttäjän antamien tietojen perusteella, koska suodatettua sisältöä ei ole tallessa. Jos tietokortti poistetaan käytöstä, asiantuntijalle kerrotaan syy ja mahdollisuus julkaista korjattu versio (kohta 3).
- **Ilmoitus laittomasta sisällöstä:** kuka tahansa voi ilmoittaa Palvelussa olevasta laittomasta sisällöstä samaan osoitteeseen. Ilmoituksessa kerrotaan, mistä sisällöstä on kyse ja missä se on, miksi ilmoittaja pitää sitä laittomana sekä ilmoittajan nimi ja sähköpostiosoite. Enarra vahvistaa ilmoituksen vastaanottamisen, käsittelee sen viipymättä ja kertoo ilmoittajalle ratkaisusta. Asiakkaan sisältö ei näy Enarran ylläpitotyökaluissa, joten Enarra käsittelee ilmoituksen tarvittaessa yhdessä Asiakkaan ylläpitäjien kanssa. Jos sisältöä poistetaan tai sen näkyvyyttä rajoitetaan, Enarra kertoo sille, joka sisällön tallensi, perustelut, sopimus- tai lakiperusteen ja sen, miten hän voi pyytää ratkaisun tarkistamista.
- Jos Enarra saa tietää rikoksesta, joka uhkaa jonkun henkeä tai turvallisuutta, se ilmoittaa siitä viranomaisille.
- **Yhteyspiste:** viranomaiset ja Palvelun käyttäjät voivat ottaa yhteyttä Enarraan digipalvelusäädöksen 11 ja 12 artiklan asioissa osoitteeseen tuki@enarra.fi suomeksi tai

englanniksi.

## 4. Paketit

- **Kartoitus, Perus, Laajennettu ja Konserni** myydään laskulla erillisellä tilauksella tai sopimuksella. Kartoitus on kertamaksullinen riskikartoitus: kartoitusjakson jälkeen organisaatio säilyy tilauksessa sovitun säilytysajan maksutta lukutilassa (kohta 2), ja sopimus päättyy säilytysajan lopussa ilman irtisanomista, ellei Asiakas tilaa sitä ennen pakettia. Perus, Laajennettu ja Konserni ovat kuukausihintaisia vuosisopimuksia. Hinta, avainhenkilöiden määrä, sopimuskausi ja laskutus sovitaan tilauksessa.
- Laajennettu- ja Konserni-asiakkaiden kanssa tehdään pääsopimus, jonka liitteinä ovat palvelutaso, tietoturva, alikäsittelijät, auditoinnit, jatkuvuus ja poikkeamien käsittely. Näitä ehtoja sovelletaan pääsopimuksen osana siltä osin kuin siinä ei sovita toisin.
- **Pieni** maksaa 149 € kuukaudessa + alv ja sisältää enintään kolme avainhenkilöä. Se on kuukausitilaus, joka jatkuu kuukausi kerrallaan, kunnes se irtisanotaan.
- **Siirto** maksaa 1 490 € kertamaksuna + alv ja sisältää yhden avainhenkilön, yleensä lähtevän henkilön. Sopimus alkaa kolmen kuukauden haastattelujaksolla, jonka jälkeen kortteja voi lukea vielä 12 kuukautta (uutta haastattelua ei voi silloin aloittaa, mutta kesken oleva viedään loppuun), ja Pieni-sopimukseen voi jatkaa samassa organisaatiossa 90 päivää ennen lukuoikeuden päättymistä alkaen, jolloin tiedot säilyvät. Kertamaksu on palvelun hinta eikä vaihtomaksu: se on sama riippumatta siitä, vaihtaako Asiakas toiseen palveluun, siirtääkö se tietonsa vai poistaako se ne (kohta 12 a). Kertamaksun palauttamisesta sovitaan kohdassa 5.
- Hakua ja Kysy-toimintoa käyttävät lukijat ovat maksutta. Hinta määräytyy avainhenkilöiden määrän mukaan, ei käyttäjien.
- Alennukset ja avausedut ovat voimassa vain kirjallisesti sovitulla tavalla. Ne eivät koske Siirto-pakettia.
- **Kartoituksen hyvityksestä** sovitaan tilauksessa. Käyttämättömän hyvityksen raukeamisesta, kun Asiakas päättää sopimuksen ennenaikaisesti, sovitaan kohdassa 5.

## 5. Sopimuskausi ja irtisanominen

- **Pieni** on voimassa toistaiseksi. Veloitus toistuu kuukausittain etukäteen. Asiakas voi irtisanoa sen milloin tahansa Palvelun Organisaatio-sivulla (Laskutus ja maksut) tai sähköpostilla. Sopimus päättyy maksetun kuukauden lopussa. Jo maksettua kautta ei palauteta, paitsi kun laki

sitä edellyttää, Enarra ei toimita sovittua palvelua tai kohdissa 6, 15 ja 16 tai käsittelysopimuksen kohdissa 11 ja 19 toisin sanotaan. Irtisanomisen voi perua ennen kauden loppua.

- **Siirto** on määräaikainen ja päättyy ilman irtisanomista, kun lukuoikeus päättyy, eli 15 kuukauden kuluttua sen alkamisesta (3 kuukauden haastattelujakso ja sen jälkeen 12 kuukauden lukuoikeus). Kertamaksua ei palauteta sen jälkeen, kun Asiakkaan organisaatio on luotu ja Palvelu avattu, ellei toisin sovita tai laki sitä edellytä. Jos Enarra ei toimita sovittua palvelua, lopettaa Palvelun tai päättää sopimuksen muusta kuin Asiakkaasta johtuvasta syystä, Enarra palauttaa kertamaksusta osuuden, joka vastaa 15 kuukauden sopimuskaudesta jäljellä olevia päiviä. Palautus maksetaan kohdassa 6 sanotussa ajassa.
- **Laskulla myytävät paketit** ovat voimassa tilauksen mukaan. Jos tilauksessa ei sovita toisin, sopimus jatkuu sopimuskauden jälkeen toistaiseksi, ja kumpikin osapuoli voi irtisanoa sen kolmen kuukauden irtisanomisajalla.
- **Määräaikaisen sopimuksen ennenaikainen päättäminen.** Asiakas voi päättää määräaikaisen sopimuksen ennen sopimuskauden loppua kirjallisella ilmoituksella. Tällöin Asiakas maksaa korvauksena jäljellä olevan sopimuskauden kuukausimaksut, kuitenkin enintään kolmen kuukauden kuukausimaksut. Sopimus päättyy sen kalenterikuukauden viimeisenä päivänä, jona Enarra on saanut ilmoituksen (kohta 19), tai Asiakkaan ilmoituksessa nimeämän myöhemmän kalenterikuukauden viimeisenä päivänä ennen sopimuskauden loppua. Jäljellä olevaa sopimuskautta ovat sopimuskauden kalenterikuukaudet, jotka alkavat sopimuksen päättymisen jälkeen. Korvauksesta voidaan sopia tilauksessa toisin. Korvausta ei peritä, jos päättyminen johtuu Enarran olennaisesta sopimusrikkomuksesta, Enarran irtisanomisesta tai purusta muusta kuin Asiakkaasta johtuvasta syystä, Asiakkaan irtisanomisesta hinnan- tai ehtojenmuutoksen vuoksi (kohdat 6 ja 16) tai alikäsittelijän muutoksen tai henkilötietojen suojaa heikentävän muutoksen vuoksi (käsittelysopimuksen kohdat 11 ja 19) taikka ylivoimaisesta esteestä (kohta 15). Korvaus on korvaus määräaikaisen sopimuksen päättämisestä ennen sovittua aikaa, eikä sitä peritä toistaiseksi voimassa olevasta sopimuksesta. Siirto-paketissa ei ole kuukausimaksuja, joten korvaus ja sen kolmen kuukauden enimmäismäärä eivät koske sitä; Siirron kertamaksun palauttamisesta sovitaan edellä. Jos määräaikainen sopimus päättyy ennen sopimuskauden loppua kohdan 12 a mukaisen vaihto-, siirto- tai poistopyynnön vuoksi, korvaus lasketaan kohdan 12 a mukaisesta päättymispäivästä. Jos määräaikainen sopimus päättyy kohdan 12 a mukaisen pyynnön vuoksi, Asiakkaan ilmoitus- ja siirtymäajalta maksamat palvelumaksut ja korvaus ovat yhteensä enintään se määrä, jonka Asiakas olisi maksanut, jos se olisi päättänyt sopimuksen tämän kohdan mukaisesti pyynnön vastaanottopäivänä. Tätä määrää laskettaessa sopimus olisi

päättynyt sen kalenterikuukauden viimeisenä päivänä, jona Enarra sai pyynnön (kohta 19), ja määrään luetaan pyynnön vastaanottopäivän jälkeiseltä ajalta maksettavat palvelumaksut ja tämän kohdan mukainen korvaus. Enimmäismäärän ylittävä osa vähennetään korvauksesta ja tarvittaessa ilmoitus- ja siirtymäajan palvelumaksuista. Enimmäismäärä ei koske palvelumaksuja siltä ajalta, jolla siirtymäaika jatkuu ilmoitusajan ja enintään 30 päivän siirtymäajan jälkeen siksi, että Asiakas on itse pyytänyt sen pidentämistä (kohta 12 a, Pidennys). Nämä lisäkuukaudet Asiakas maksaa tavanomaisella kuukausimaksulla. Esimerkki: Perus-tilauksen 12 kuukauden sopimuskaudella Enarra saa pyynnön toisen sopimuskuukauden viimeisenä päivänä. Tämän kohdan mukainen päättäminen olisi päättänyt sopimuksen samana päivänä, ja Asiakas olisi maksanut korvauksena kolmen kuukauden kuukausimaksut. Kun Asiakas käyttää kahden kuukauden ilmoitusaikaa ja 30 päivän siirtymäaikaa, sen ilmoitus- ja siirtymäajalta maksamat palvelumaksut ovat jo noin kolmen kuukauden kuukausimaksut, joten korvausta peritään enintään sen verran, että yhteismäärä on kolmen kuukauden kuukausimaksut. Ilman tätä enimmäismäärää yhteismäärä olisi noin kuuden kuukauden kuukausimaksut.

- **Etukäteen maksettu kausi ennenaikaisessa päättymisessä.** Jos kuukausihintainen määräaikainen sopimus on laskutettu etukäteen neljännesvuosittain tai vuosittain ja se päättyy ennen maksetun kauden loppua, edellä tarkoitettu korvaus otetaan maksetusta kaudesta. Enarra pitää sopimuksen päättymisen jälkeen alkavien maksettujen kuukausien maksuista enintään korvauksen määrän, eli enintään kolmen kuukauden kuukausimaksut, ja palauttaa loput Asiakkaalle. Jos korvausta ei peritä, nämä maksut palautetaan kokonaan. Jos nämä maksut ovat korvausta pienemmät, Enarra laskuttaa erotuksen. Esimerkki: 12 kuukauden sopimuskausi on maksettu vuodeksi etukäteen, ja sopimus päättyy kahden kuukauden jälkeen. Maksettuja kuukausia on jäljellä 10, korvaus on kolmen kuukauden kuukausimaksut, ja Enarra palauttaa seitsemän kuukauden kuukausimaksut (12 − 2 − 3 = 7). Jos sopimus päättyy kohdan 12 a mukaisen pyynnön vuoksi, Enarra pitää maksetusta kaudesta ilmoitus- ja siirtymäajan palvelumaksuina ja korvauksena yhteensä enintään edellä sanotun enimmäismäärän sekä Asiakkaan itse pyytämän siirtymäajan pidennyksen palvelumaksut ja palauttaa loput. Palautus maksetaan kohdassa 6 sanotussa ajassa.
- **Kartoituksen hyvitys ennenaikaisessa päättämisessä.** Jos Asiakas päättää sopimuksen ennenaikaisesti eli ennen määräaikaisen sopimuskauden loppua ja Kartoituksen hyvityksestä (kohta 4) on osa vielä käyttämättä, käyttämätön osa raukeaa. Sitä ei makseta rahana, eikä se vähennä korvausta: korvaus lasketaan täysistä kuukausimaksuista.
- **Etukäteen maksettu kausi tavallisessa irtisanomisessa.** Jos toistaiseksi voimassa oleva sopimus on laskutettu neljännesvuosittain tai vuosittain etukäteen ja se päättyy tämän kohdan

mukaisella irtisanomisella, Enarra palauttaa irtisanomisajan päättymisen jälkeen alkavien maksettujen kuukausien maksut. Edellä tarkoitettua ennenaikaisen päättämisen korvausta ei sovelleta, koska se koskee vain määräaikaista sopimusta, eikä maksetuista kuukausista siis pidätetä korvausta. Pieni-paketin maksettua kuukautta ei palauteta, kuten Pienestä sanotaan edellä. Palautus maksetaan kohdassa 6 sanotussa ajassa.

- Enarra voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen kolmen kuukauden irtisanomisajalla.
- Asiakas voi lisäksi milloin tahansa pyytää vaihtoa toiseen palveluun tai tietojensa siirtoa kohdan 12 a mukaisesti, myös määräaikaisen sopimuksen aikana. Jos pyyntö päättää määräaikaisen sopimuksen ennen sopimuskauden loppua, sovelletaan edellä tarkoitettua ennenaikaisen päättämisen korvausta ja sen yhteismäärää koskevaa enimmäismäärää.
- Kumpikin osapuoli voi purkaa sopimuksen, jos toinen osapuoli rikkoo sopimusta olennaisesti eikä korjaa rikkomusta 14 päivän kuluessa kirjallisesta huomautuksesta.
- Enarra voi keskeyttää Palvelun tai yksittäisen käyttäjän pääsyn heti, jos käyttö vaarantaa Palvelun tietoturvan tai muiden asiakkaiden palvelun tai on ilmeisen lainvastaista. Keskeytys kestää vain niin kauan kuin on tarpeen, ja Enarra kertoo siitä Asiakkaalle viipymättä.
- Sopimuksen päättymisestä ja tietojen viennistä kerrotaan kohdissa 12 ja 12 a.

## 6. Hinnat, maksut ja arvonlisävero

- **Arvonlisävero:** hinnat ovat euroina ja arvonlisäverottomia. Arvonlisävero lisätään laskuun voimassa olevan lain mukaan. Suomalaiselta Asiakkaalta veloitetaan Suomen arvonlisävero. Toisen EU-maan arvonlisäverovelvolliselle yritykselle lähetettävässä laskussa ei ole arvonlisäveroa, lasku merkitään "käännetty verovelvollisuus / reverse charge", ja Asiakas tilittää veron omassa maassaan. EU:n ulkopuoliselta yritykseltä ei veloiteta Suomen arvonlisäveroa, ja Asiakas vastaa omassa maassaan mahdollisesti maksettavista veroista. Ahvenanmaalle sijoittautuneen yrityksen laskun verokäsittely ratkaistaan tilauksen yhteydessä palvelukaupan myyntimaasääntöjen mukaan. Asiakas maksaa hinnan ilman vähennyksiä. Jos Asiakkaan maan laki edellyttää lähdeveron pidättämistä, Asiakas maksaa lisäksi määrän, jonka ansiosta Enarra saa sovitun hinnan täysimääräisenä.
- **Verkkotilaus:** Pieni ja Siirto maksetaan Stripe Payments Europe Ltd:n (Irlanti) kautta kortilla tai muulla maksusivulla tarjotulla tavalla. Siirto veloitetaan kerralla tilattaessa. Pieni veloitetaan kuukausittain etukäteen: tilatessaan Pieni-paketin Asiakas valtuuttaa erikseen Enarran veloittamaan kuukausimaksun Stripen kautta Asiakkaan antamalta maksuvälineeltä kunkin

maksukauden alussa, kunnes sopimus päättyy. Lasku ja kuitti lähetetään sähköpostiin, ja ne löytyvät myös Palvelun Laskutus ja maksut -kohdasta. Enarra ei näe eikä tallenna korttitietoja. Stripe käsittelee maksutietoja osin omaan lukuunsa; siitä kerrotaan tietosuojaselosteessa.

- **Epäonnistunut maksu:** Stripe yrittää veloitusta uudelleen ja ilmoittaa siitä sähköpostilla. Jos maksu ei onnistu uusintayrityksistä huolimatta, Enarra keskeyttää Palvelun. Käyttäjät eivät silloin pääse organisaatioon, mutta tiedot säilyvät, ja ylläpitäjät voivat yhä maksaa, viedä kaikki vietävät tiedot ja katsoa lokin. Kun maksu onnistuu, Palvelu palautuu automaattisesti. Jos maksua ei saada 30 päivän kuluessa keskeytyksestä, Enarra voi päättää sopimuksen, ja kohdan 12 vientiaika alkaa.
- **Laskulla myytävät paketit** laskutetaan tilauksen mukaan. Jos tilauksessa ei sovita toisin, maksuehto on 14 päivää netto. Viivästyneestä maksusta peritään korkolain 4 a §:n mukainen viivästyskorko ja saatavien perinnästä annetun lain 10 i §:n mukainen 40 euron vakiokorvaus perintäkuluista. Jos maksu viivästyy yli 30 päivää, Enarra voi kirjallisen huomautuksen jälkeen keskeyttää Palvelun samalla tavalla kuin verkkotilauksessa. Ylläpitäjien mahdollisuus viedä tiedot säilyy keskeytyksen aikana. Jos määräaikainen sopimus päättyy ennen etukäteen maksetun kauden loppua, maksetun, käyttämättömän kauden palautuksesta sovitaan kohdassa 5.
- **Hinnanmuutokset:** Enarra voi muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen hintoja ilmoittamalla siitä vähintään 90 päivää etukäteen. Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään ennen muutoksen voimaantuloa, ja etukäteen maksetun kauden käyttämätön osa hyvitetään silloin suhteellisesti. Muutos ei koske jo maksettuja kausia eikä Siirto-pakettia. Määräaikaisen sopimuksen hinnat ovat tilauksen mukaiset.
- **Palautusten maksuaika:** Enarra maksaa kaikki näiden ehtojen mukaiset palautukset (esimerkiksi kohdan 5 etukäteen maksetun kauden ja Siirron palautukset sekä kohdissa 6, 15 ja 16 hyvitettäväksi sanottu etukäteen maksetun kauden käyttämätön osa) Asiakkaalle 30 päivän kuluessa sopimuksen päättymisestä tai palautuksen perusteena olevasta tapahtumasta, jos se on myöhemmin. Kartoituksen hyvitystä ei makseta rahana (kohdat 4 ja 5).

## 7. Asiakkaan ja käyttäjien vastuut

- Asiakas nimeää ylläpitäjät, kutsuu käyttäjät ja antaa heille roolit. Asiakas vastaa siitä, että sen käyttäjät noudattavat näitä ehtoja.
- Käyttäjä pitää kirjautumistapansa omana tietonaan. Asiakas ilmoittaa Enarralle viipymättä, jos se epäilee tunnusten väärinkäyttöä.

- **Asiakas rekisterinpitäjänä ja työnantajana.** Asiakas on rekisterinpitäjä työntekijöitään koskevassa osaamisen säilyttämisen käsittelyssä ja vastaa omalla kustannuksellaan siitä, että
  - henkilötietojen käsittelylle on peruste ja käsiteltävät tiedot ovat työsuhteen kannalta välittömästi tarpeellisia (työelämän tietosuojalain 3 §);
  - työntekijöille ja muille rekisteröidyille kerrotaan käsittelystä tietosuoja-asetuksen 13 ja 14 artiklan mukaisesti, ja tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin tarve on arvioitu ja arviointi tehty ennen käyttöönottoa, jos käsittely todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin;
  - käyttöönotto on käsitelty henkilöstön kanssa lain edellyttämällä tavalla: yhteistoimintalain mukaisessa menettelyssä yrityksessä, jossa on vähintään 50 työntekijää, yhteistoimintalain 7 a §:n mukaisessa vuoropuhelussa yrityksessä, jossa on 20–49 työntekijää, ja työelämän tietosuojalain 4 ja 21 §:n mukaisesti, kun ne soveltuvat. Henkilöstön edustajille kerrotaan Palvelun tarkoitus, kerättävät tiedot, pääsy, säilytys ja se, ettei Palvelua saa käyttää suoriutumisen arviointiin;
  - lähtöpäivistä kirjataan ensisijaisesti vahvistettu tieto, ja arvio merkitään arvioksi. Lähtöpäivää ei päätellä iästä eikä sitä käytetä henkilöstöpäätöksiin;
  - haastattelut tehdään työaikana tai niistä sovitaan työaikasäännösten mukaisesti, ja työsuhteensa jo päättäneen henkilön haastattelusta sovitaan erikseen;
  - Asiakkaalla on tarvittavat oikeudet asiantuntijoiden kirjoittamaan ja sanelemaan sisältöön, ja sisällön julkaisemisesta asiantuntijan nimellä tai nimellä "Entinen asiantuntija" sekä sen korjaamisesta on sovittu henkilöstön kanssa;
  - palvelua käytetään vain kohdan 3 a mukaiseen käyttötarkoitukseen;
  - rekisteröityjen pyynnöt ratkaistaan, ja organisaatiosta lähteneiden henkilöiden käyttöoikeudet poistetaan tai heidän roolinsa muutetaan.

  Enarra kertoo Palvelun toiminnasta näitä velvoitteita varten Palvelun Ohje-sivulla ja käsittelysopimuksessa. Enarran antamat henkilöstötiedotteen ja vaikutustenarvioinnin pohjat ovat lähtöaineistoa, joka Asiakkaan on mukautettava omaan tarkoitukseensa, oikeusperusteeseensa, henkilöstöönsä, säilytysaikoihinsa ja menettelyihinsä. Ne eivät ole valmis vaikutustenarviointi eivätkä siirrä Asiakkaan velvollisuuksia Enarralle. Enarra ei anna oikeudellista neuvontaa.
- Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus tallentaa sisältönsä Palveluun, esimerkiksi kolmansien osapuolten luottamukselliset tiedot.
- **Erityiset henkilötiedot ja työtoverit.** Enarra käyttää automaattisia ja tarvittaessa manuaalisia suojatoimia pyrkiäkseen tunnistamaan ja estämään erityisiä henkilötietoryhmiä, rikostietoja ja

yksittäisiä työntekijöitä arvioivaa sisältöä. Suojatoimet eivät tunnista kaikkia tapauksia. Asiakkaan ja kortin hyväksyvän asiantuntijan on tarkistettava sisältö ennen julkaisua; korttiin ei saa sisällyttää tarpeettomia henkilötietoja tai lainvastaisesti käsiteltäviä tietoja. Terveys-, rikos- tai muu arkaluonteinen tieto ei kuulu tietokorttiin, ellei Asiakas ole osoittanut käsittelylle laillista erityisperustetta. Työtoverit mainitaan korteissa tehtävänimikkeellä tai roolilla, ellei nimi ole välttämätön ohjeen ymmärtämiseksi; silloin Asiakas arvioi oikeusperusteen ja tiedonantovelvollisuuden ennen julkaisua. Enarra voi estää tai poistaa sisällön, jonka se perustellusti epäilee rikkovan näitä rajoituksia. Korttiluonnoksen hyväksyntänäkymä korostaa tekstistä tunnistetut nimet ja muut tunnisteet, ja asiantuntijan on vahvistettava kohdalla "Olen tarkistanut kortin" ennen kuin kortti julkaistaan, myös Teamsissa. Asiakas ohjeistaa asiantuntijoita kertomaan käytännöistä eikä yksittäisistä ihmisistä.

- Palvelua ei saa käyttää lainvastaiseen sisältöön, tietoturvan kiertämiseen eikä Palvelun ylikuormittamiseen. Muut Palvelua koskevat kiellot ovat kohdassa 8. Tunnuksia ei saa luovuttaa Asiakkaan organisaation ulkopuolelle. Tämä ei estä kutsumasta kirjanpitäjää kohdan 7 a mukaisesti.

## 7 a. Kirjanpitäjä

- Asiakkaan ylläpitäjä voi kutsua organisaatiolle yhden kirjanpitäjän, esimerkiksi tilitoimiston edustajan. Sama henkilö voi olla usean organisaation kirjanpitäjä samalla käyttäjätilillä.
- Kirjanpitäjä näkee vain laskutuksen: sopimuksen tiedot, laskut ja maksutiedot. Hän ei näe organisaation ihmisiä eikä sen tallentamaa sisältöä. Laskulla maksavan Asiakkaan kirjanpitäjä näkee laskuluettelon ja voi ladata laskujen PDF-kopiot. Kortilla maksavan Asiakkaan kirjanpitäjä voi Stripen maksuportaalissa nähdä laskut ja kuitit sekä muuttaa maksukorttia, laskutusosoitetta, nimeä ja ALV-tunnistetta, mutta ei voi irtisanoa sopimusta eikä muuttaa laskutuksen sähköpostiosoitetta.
- Pienessä ja Siirrossa organisaation jäsen voi olla myös sen kirjanpitäjä. Muissa paketeissa uudeksi kirjanpitäjäksi ei voi kutsua organisaation jäsentä.
- Asiakas päättää, kuka on kirjanpitäjä, ja vastaa kirjanpitäjän toimista kuin omistaan. Asiakas huolehtii siitä, että kirjanpitäjää sitoo salassapitovelvollisuus, ja poistaa kirjanpitäjän, kun tämän tehtävä päättyy. Kun kirjanpitäjä vaihtuu, edellinen säilyttää pääsynsä, kunnes uusi hyväksyy kutsun.
- Enarra voi poistaa kirjanpitäjän pääsyn, jos se epäilee väärinkäyttöä, ja kertoo siitä Asiakkaalle.

- Kirjanpitäjän toimet, kuten laskujen lataukset ja maksuportaalin avaukset, kirjataan Asiakkaan lokiin. Maksuportaalissa tehdyistä muutoksista kirjataan, mitkä tiedot muuttuivat.
- Kirjanpitäjä saa sähköpostin, kun uusi lasku on saatavilla. Viestissä ei ole summia eikä liitteitä. Kirjanpitäjä voi kytkeä ilmoitukset pois Oma tili -sivulla.
- **Roolit käyttötarkoituksen mukaan.** Kirjanpitäjän jäsenyys ja oikeudet Asiakkaan organisaatiossa sekä hänen toimistaan Asiakkaan lokiin syntyvät tiedot ovat Asiakkaan käsittelyä, jossa Enarra on käsittelijä. Usean organisaation yhteinen käyttäjätili, kirjautuminen, tunnistautuminen, Palvelun tietoturvalokit ja väärinkäytösten torjunta ovat Enarran omaa rekisterinpitoa siltä osin kuin Enarra määrittää niiden tarkoituksen. Enarran omat laskut, niiden kopiot, maksutiedot, kirjanpito ja uuden laskun ilmoitukset ovat Enarran omaa rekisterinpitoa. Näistä kerrotaan tietosuojaselosteessa.

## 8. Sisältö, tekoälyn tuotokset ja immateriaalioikeudet

- **Asiakkaan sisältö ja sen immateriaalioikeudet kuuluvat Asiakkaalle** tai sen lisenssinantajille. Enarra siirtää Asiakkaalle ne oikeudet, joita sillä mahdollisesti on tekoälyn tuotoksiin, jotka Palvelu tuottaa Asiakkaan sisällöstä. Enarra ei takaa, että tekoälyn tuotokset saavat tekijänoikeussuojaa.
- Asiakas antaa Enarralle sopimuksen ajaksi rajoitetun oikeuden käsitellä Asiakkaan sisältöä vain Palvelun tuottamiseksi, ylläpitämiseksi, suojaamiseksi ja varmuuskopioimiseksi, Asiakkaan pyytämää tukea varten sekä silloin, kun laki sitä edellyttää.
- **Asiakkaan sisältöä ei koskaan käytetä tekoälymallien koulutukseen**, ei Enarran eikä kenenkään muun. Enarra ei käytä Asiakkaan sisältöä yleisten osaamispakettiensa kehittämiseen ilman Asiakkaan nimenomaista kirjallista lupaa kussakin tapauksessa. Enarran ja tekoälypalvelun tarjoajan välisten ehtojen mukaan tarjoaja ei lue, analysoi eikä käytä kehotteiden tai vastausten sisältöä mallien koulutukseen. Poikkeukset, kuten virhetilanteissa säilytettävä sisältö, ovat käsittelysopimuksen kohdassa 8.
- Enarra voi käyttää Palvelun kehittämiseen Palvelun käytöstä koottuja tilastoja, jotka eivät sisällä Asiakkaan sisältöä ja joista ei voi tunnistaa Asiakasta eikä henkilöä.
- Enarra voi käyttää Asiakkaan antamia kehitysideoita Palvelun kehittämiseen ilman korvausta, mutta ei Asiakkaan sisältöä eikä luottamuksellisia tietoja.

**Enarran oikeudet Palveluun**

Palvelu, sen ohjelmisto, tekoälyn kehotteet, riskilaskenta, tietokantarakenteet, käyttöliittymä, ohjeet ja Enarran yleiset osaamispaketit kuuluvat Enarralle tai sen lisenssinantajille. Asiakkaan organisaatiokohtaiset muutokset osaamispaketteihin ovat Asiakkaan sisältöä. Asiakas saa sopimuskauden ajaksi ei-yksinomaisen oikeuden käyttää Palvelua omiin sisäisiin tarkoituksiinsa ja tilauksessa sovittujen konserniyhtiöidensä tarkoituksiin. Oikeutta ei voi siirtää muuten kuin kohdan 17 mukaisesti. Kirjanpitäjän pääsy kohdan 7 a mukaisesti on sallittu.

Asiakas ei saa eikä anna käyttäjiensä:

- kopioida Palvelua, sen ohjelmistoa tai Enarran osaamispaketteja luvatta;
- häiritä Palvelun toimintaa tai ylikuormittaa sitä tai kerätä siitä tietoa järjestelmällisesti automaattisesti muuten kuin Enarran tarjoamien vientien ja rajapintojen kautta;
- jakaa tunnistetietoja tai antaa Palvelun käyttöoikeutta muille kuin kohdissa 7 ja 7 a sallituille;
- myydä edelleen, alilisensoida tai tarjota Palvelua kolmansille;
- kiertää tai yrittää kiertää Palvelun tietoturvaa tai käyttöoikeuksia taikka testata Palvelun tietoturvaa muuten kuin alla kuvatun haavoittuvuuskäytännön mukaisesti;
- käyttää Enarran luottamuksellisia tietoja, kuten kehotteita, kilpailevan palvelun tai tekoälymallin rakentamiseen tai kouluttamiseen;
- käyttää väärin Enarran liikesalaisuuksia;
- poistaa Palvelusta tai paketeista omistusoikeusmerkintöjä.

Kiellot eivät koske Asiakkaan sisältöä eikä vietäviä tietoja (kohta 9): Asiakas saa siirtää ne toiseen palveluun (kohta 12 a). Kiellot eivät estä kehittämästä tai hankkimasta kilpailevaa palvelua, kun siinä ei käytetä Enarran luottamuksellisia tietoja, liikesalaisuuksia tai suojattua aineistoa. Kiellot eivät myöskään rajoita toimia, jotka pakottava laki sallii, kuten ohjelman käyttöä, sen toiminnan tarkkailua, tutkimista ja testaamista, varmuuskopion tekemistä ja yhteentoimivuuden saavuttamiseksi välttämätöntä takaisinmallinnusta (tekijänoikeuslain 25 j ja 25 k § sekä ohjelmistodirektiivin 2009/24/EY 5 ja 6 artikla).

### Haavoittuvuuksista ilmoittaminen

Jos löydät Palvelusta haavoittuvuuden, ilmoita siitä tietoturvailmoitusten yhteyspisteeseen security@enarra.fi. Ilmoitusohjeet ovat sivulla enarra.fi/tietoturva ja tiedostossa `enarra.fi/.well-known/security.txt`. Enarra kuittaa ilmoituksen viiden arkipäivän kuluessa, arvioi sen, korjaa haavoittuvuuden ja kertoo ilmoittajalle käsittelyn etenemisestä. Älä lähetä muiden ihmisten henkilötietoja tai Asiakkaan sisältöä ilmoituksen mukana. Kun pyydämme lisätietoja, sovimme turvallisesta tavasta jakaa ne. Enarra ei ryhdy oikeudellisiin toimiin ilmoittajaa

vastaan, joka on toiminut vilpittömässä mielessä tämän käytännön mukaisesti. Testaus, joka haittaa Palvelun toimintaa tai jossa päästään käsiksi muiden tietoihin, ei ole sallittua.

## 9. Tietojen vienti

Asiakas saa vietävät tiedot milloin tahansa sopimuksen aikana, myös Palvelun ollessa keskeytettynä, ja sopimuksen päätyttyä kohtien 12 ja 12 a määräajoissa. Vienti on maksutonta. Enarra antaa vietävät tiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa. Vientimääritys (enarra.fi/vienti) yksilöi siirrettävät tietoluokat, muodot, rakenteet, tekniset rajoitukset ja noutomenettelyn. Sama teksti on käsittelysopimuksen kohdassa 17.

### Vietävät tiedot

Asiakkaan ylläpitäjät voivat viedä itse palvelussa:

- julkaistut tietokortit ja niiden arkistoidut versiot lähteineen (asiantuntija tai "Entinen asiantuntija" ja päivämäärät) sekä korttien varoitukset vanhentuneesta tai virheellisestä tiedosta ilman ilmoittajan tietoja, Markdown- ja JSON-muodossa;
- organisaation lokin CSV-muodossa (enintään 10 000 uusinta tapahtumaa), lukuun ottamatta korttien avauksia ja korttien ilmoituksia;
- Kartoituksen loppuraportin Markdown-muodossa, jos Asiakkaalla on ollut Kartoitus;
- laskut PDF-tiedostoina niin kauan kuin ne ovat palvelussa: laskulla maksavat Asiakkaat palvelun laskuluettelosta ja kortilla maksavat Stripen maksuportaalista. Myös kirjanpitäjä voi ladata ne.

Lisäksi ylläpitäjät voivat ladata itse palvelun Organisaatio-sivulta yhtenä ZIP-tiedostona JSON-muodossa julkaistut tietokortit ja seuraavat tiedot. Jos ylläpitäjä ei voi ladata niitä, esimerkiksi koska organisaatiolla ei ole enää ylläpitäjää, joka pääsee palveluun, Enarra toimittaa ne pyynnöstä JSON-muodossa viimeistään 14 päivän kuluessa:

- avainhenkilöt ja heidän osaamisalueensa: lähtöpäivä ja sen vahvistus, kriittisyys, ainoa osaaja, seuraaja ja kytkentä osaamispakettiin;
- Asiakkaan omat osaamispaketit ja Asiakkaan muutokset Enarran paketteihin versioineen sekä asiantuntijoiden lähettämät Kartoituksen pakettiehdotukset;
- kattavuuden osaamisalueittain ja osa-alueittain;
- käyttäjät ja heidän roolinsa, kirjanpitäjän, tiimit, tiimien haasteet, palkintojen asetukset ja organisaation muut asetukset;

- organisaation koko loki, lukuun ottamatta korttien avauksia ja korttien ilmoituksia;
- korttien lukukerrat ja "hyödyllinen"-merkinnät korttikohtaisina kuukausisummina ilman tietoa lukijoista tai kortin kirjoittajasta. Mukana ovat vain päättyneet kalenterikuukaudet, joilla kortilla on vähintään kolme lukijapäivää; muita kuukausia ei anneta eikä niiden lukuja siirretä muihin kuukausiin. Lukukerrat lasketaan päiväkohtaisesti, ja sama lukija pyritään laskemaan kortille kerran päivässä. Annetun kuukauden lukukerrat eivät muutu, mutta "hyödyllinen"-merkintöjen määrä voi pienentyä, jos merkintä perutaan tai käyttäjän tiedot poistetaan, ja kortti poistuu tiedostosta, kun se korjataan tai poistetaan käytöstä.

Vietävien tiedostojen rakenne ja muodot on kuvattu sivulla enarra.fi/vienti. Sopimukseen sovelletaan sitä vientisivun versiota, joka on arkistoitu samalla versiotunnisteella kuin Asiakkaan hyväksymät käyttöehdot. Jos pyyntö tehdään vienti- tai noutoajan kuluessa, Enarra toimittaa tiedot, vaikka toimitus osuisi ajan päättymisen jälkeen, eikä poista niitä ennen toimitusta.

### Viennin ulkopuolelle jäävät tiedot ja perusteet

Seuraavat tietoluokat jäävät Asiakkaan viennin ulkopuolelle. Rajaus ei estä vaihtamista: organisaation käyttöön tarkoitettu sisältö siirtyy julkaistuina tietokortteina ja edellä lueteltuina tietoina.

| Tietoluokka | Miten se käsitellään | Miksi sitä ei viedä Asiakkaalle |
|---|---|---|
| Haastattelujen tekstit ja äänitteet, ratkaisemattomat korttiluonnokset ja Kartoituksen ehdotusluonnokset | Lyhytaikaista haastattelun apuaineistoa, joka näkyy palvelussa vain haastateltavalle. Haastateltava voi ladata omat haastattelutekstinsä itse. Haastattelun teksti poistetaan, kun siitä tehty kortti hyväksytään tai hylätään, viimeistään 30 päivän kuluttua haastattelun päättymisestä. Äänite poistetaan oletuksena 30 päivän kuluttua litteroinnista. | Asiakas on rekisterinpitäjänä määrittänyt aineiston haastateltavan työvälineeksi, ei organisaation aineistoksi (käsittelysopimuksen kohdat 5 ja 6). Organisaation käyttöön tarkoitettu tieto siirtyy hyväksyttyinä tietokortteina. Vapaamuotoiset vastaukset voivat sisältää tietoja, joiden luovuttaminen työnantajalle ei ole työelämän tietosuojalain 3 §:n mukaan tarpeellista. Rajaus ei rajoita haastateltavan omia oikeuksia. |

| Tietoluokka | Miten se käsitellään | Miksi sitä ei viedä Asiakkaalle |
|---|---|---|
| Henkilökohtaiset pisteet, tasot, saavutukset ja palkintovalinnat | Näkyvät vain henkilölle itselleen. Kannustimet ovat oletuksena pois päältä. Tiimien haasteiden asetukset ja palkintojen asetukset viedään. | Tiedot on kerätty henkilön omaa käyttöä varten. Niiden luovuttaminen työnantajalle tekisi niistä työntekijöiden arviointiin soveltuvaa aineistoa, mikä on käyttöehtojen kohdan 3 a mukaan kiellettyä ja vastoin käyttötarkoitussidonnaisuutta (tietosuoja-asetuksen 5 artiklan 1 kohdan b alakohta) ja työelämän tietosuojalain 3 §:ää. |
| Korttien yksittäiset avausrivit (kuka avasi minkä kortin ja milloin) | Viedään vain korttikohtaisina kuukausisummina (vähintään kolme lukijapäivää kuukaudessa) ilman lukijan tietoja (yllä). Rivit säilytetään 12 kuukautta tietoturvan selvittämistä varten (käsittelysopimuksen kohta 5). Henkilö saa omat rivinsä käsittelysopimuksen kohdan 13 mukaisesti. | Henkilötason lukutiedot kertoisivat työnantajalle, kuka luki mitäkin, ja soveltuisivat työntekijöiden seurantaan (käyttöehtojen kohta 3 a, työelämän tietosuojalain 3 §). Organisaation tarve tietää korttien käytöstä täyttyy kokonaismäärillä. |
| Tieto siitä, kuka ilmoitti kortista | Ilmoitukset viedään ilman ilmoittajan tietoja. | Ilmoittajan henkilöllisyys ei ole tarpeen kortin korjaamiseksi, ja sen salaaminen suojaa ilmoittajaa. |
| Suodatettu sisältö | Ei tallenneta. | Vietävää ei ole. |
| Hakuindeksin vektorit | Lasketaan julkaistuista korteista ja poistetaan korttien mukana. | Vektorit riippuvat Enarran valitsemasta mallista ja asetuksista, eivätkä ne ole käyttökelpoisia toisessa palvelussa. Ne voidaan laskea uudelleen viedyistä korteista. Vienti paljastaisi Enarran teknistä toteutusta. |
| Tekoälyn kehotteet ja riskilaskennan välitulokset | Palvelun sisäistä toimintaa. Riskien lopputulos näkyy kattavuustiedoissa. | Enarran liikesalaisuuksia ja immateriaalioikeutta, jotka eivät kuulu vietävään dataan (datasäädöksen 2 artiklan 38 kohta). |

| Tietoluokka | Miten se käsitellään | Miksi sitä ei viedä Asiakkaalle |
|---|---|---|
| Palvelun tekninen loki ja Enarran ylläpitoloki | Enarran omaa käsittelyä palvelun tietoturvaa varten (tietosuojaseloste). Asiakkaan käyttäjien toimet ovat organisaation lokissa, joka viedään. | Loki koskee palvelun infrastruktuuria ja voi sisältää muiden asiakkaiden tietoja. Sen luovuttaminen heikentäisi palvelun tietoturvaa. |
| Enarran yleiset osaamispaketit | Asiakkaan muutokset niihin viedään. | Enarran immateriaalioikeutta. |

## 10. Henkilötiedot, tietojen sijainti ja tietoturva

Asiakas toimii rekisterinpitäjänä niiden henkilötietojen käsittelyssä, joiden käsittelyn tarkoitukset ja olennaiset keinot se määrittää Palvelun käyttöönottamiseksi ja käyttämiseksi. Enarra käsittelee näitä henkilötietoja Asiakkaan dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti käsittelijänä. Enarra toimii itsenäisenä rekisterinpitäjänä vain niissä käsittelytoimissa, joiden tarkoitukset ja olennaiset keinot se määrittää itse, kuten omassa laskutuksessa, lakisääteisessä kirjanpidossa ja Palvelun tietoturvan toteuttamisessa. Käsittelystä sovitaan tarkemmin henkilötietojen käsittelysopimuksessa, ja Enarran oma käsittely kuvataan tietosuojaselosteessa. Keskeiset sitoumukset:

- **Sijainti:** palvelimet, tietokanta, varmuuskopiot, tekoäly ja puheentunnistus sijaitsevat EU:ssa. Palvelimet, tietokanta ja varmuuskopiot ovat Helsingissä, ja tekoäly ja puheentunnistus Pariisissa. Tuotannossa varmuuskopioista tehdään lisäksi lukittu kopio Pariisiin; se otetaan käyttöön tuotantoympäristön mukana.
- Kaikki käsittely ei tapahdu EU:ssa. Enarran sähköpostipalvelun (Zoho) tekninen tuki voi päästä tukiviesteihin Intiasta EU:n vakiosopimuslausekkeiden perusteella, ja Teams-viestit voivat kulkea Microsoftin maailmanlaajuisten palvelujen kautta, jos Asiakas ottaa Teams-sovelluksen käyttöön. Kun verkkotilaus avataan, Stripe voi siirtää maksutietoja Yhdysvaltoihin. Alikäsittelijät, niiden tehtävät, sijainnit ja siirtojen perusteet ovat käsittelysopimuksen kohdissa 11 ja 12.
- **Viranomaispääsy:** Enarra toteuttaa kohtuulliset tekniset, oikeudelliset ja organisatoriset toimet estääkseen EU:n ulkopuolisten maiden viranomaisia pääsemästä Asiakkaan muihin kuin henkilötietoihin tai siirtämästä niitä vastoin EU:n tai Suomen lakia (datasäädöksen 32 artiklan 1 kohta). Asiakkaan tiedot tallennetaan EU:ssa EU:hun sijoittautuneiden

palveluntarjoajien palveluihin, joiden emoyhtiöt voivat olla EU:n ulkopuolella (käsittelysopimuksen kohta 12). Enarra luovuttaa tietoja tällaiselle viranomaiselle vain, jos luovutus on datasäädöksen 32 artiklan mukainen, ja kertoo Asiakkaalle viranomaisen pyynnöstä ennen luovutusta, ellei laki kiellä. Datasäädöksen 28 artiklan mukaiset tiedot infrastruktuurin sijainnista ja lainkäyttövallasta sekä näistä toimista ovat sivulla enarra.fi/tietojen-sijainti. Sivu pidetään ajan tasalla, ja tietojen suojaa heikentävistä muutoksista ilmoitetaan käsittelysopimuksen kohdan 19 mukaisesti.

- **Erottelu:** asiakkaiden tiedot pidetään erillään. Jokainen tietorivi kuuluu yhdelle organisaatiolle, ja tietokannan rivitason suojaus estää näkemästä muiden organisaatioiden tietoja.
- **Salaus:** yhteydet Palveluun ja palveluntarjoajien välillä on salattu. Varmuuskopiot salataan. Tietokannan ja levyjen salaus levossa vahvistetaan palveluntarjoajalta ennen kuin todellisia asiakastietoja käsitellään tuotannossa. Toteutetut tekniset ja organisatoriset toimenpiteet kuvataan käsittelysopimuksen kohdassa 10 ja sen liitteessä.
- Sanelun äänite poistetaan oletuksena 30 päivän kuluttua litteroinnista. Asiakas voi lyhentää aikaa tai estää äänen tallennuksen kokonaan.
- Haastattelun teksti on Palvelun käyttöliittymässä vain haastateltavan nähtävissä, ja se poistetaan, kun siitä tehty kortti hyväksytään tai hylätään, viimeistään 30 päivän kuluttua haastattelun päättymisestä. Enarran henkilöstön teknisestä pääkäyttäjäpääsystä ja sen rajoista kerrotaan käsittelysopimuksen kohdassa 9.
- Palvelu kirjaa lokiin, mitä katsotaan, muutetaan, hyväksytään ja viedään. Hakuja ja kysymyksiä ei tallenneta eikä kirjata lokiin.
- Enarra ilmoittaa Asiakkaalle henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä, kun se on tullut tietoiseksi loukkauksesta tai perustellusta epäilystä, että sellainen on tapahtunut, sekä tietoturvahäiriöistä käsittelysopimuksen kohdan 14 mukaisesti.
- Enarran omien asiakas- ja laskutustietojen käsittelystä, kuten laskuista, niiden kopioista ja uuden laskun ilmoituksista, kerrotaan tietosuojaselosteessa.

## 11. Palvelutaso ja tuki

- Enarra tuottaa Palvelun ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Vakiopaketeissa (Pieni, Siirto, Perus ja Kartoitus) käytettävyys on tavoitetaso: Enarra pyrkii pitämään Palvelun käytettävissä ja korjaamaan viat viipymättä.

- Palvelutasositoumuksista (SLA) ja mahdollisista palvelutasohyvityksistä sovitaan erikseen Laajennettu- ja Konserni-sopimuksissa.
- Huoltokatkot tehdään mahdollisuuksien mukaan hiljaiseen aikaan, ja niistä ilmoitetaan etukäteen, kun se on mahdollista. Kiireelliset tietoturvapäivitykset voidaan asentaa ilman ennakkoilmoitusta.
- Tuotantoympäristön tietokanta varmuuskopioidaan joka yö salattuna, ja palautus testataan kuukausittain. Varmuuskopiointi ja palautustestit alkavat, kun tuotantoympäristö otetaan käyttöön, ennen kuin Asiakkaan tietoja käsitellään.
- Tukea saa sähköpostilla tuki@enarra.fi suomeksi tai englanniksi arkipäivisin. Pyrimme vastaamaan kahden arkipäivän kuluessa. Älä lähetä tukiviestissä tarpeettomia henkilötietoja tai arkaluonteista aineistoa.
- Enarra ei vastaa sellaisten kolmansien osapuolten palvelujen katkoista, joita Asiakas käyttää Palvelun kanssa, kuten Microsoftin tai Googlen kirjautumisesta tai Asiakkaan omista järjestelmistä.

## 12. Sopimuksen päättyminen ja tietojen poisto

- Sopimus päättyy irtisanomiseen, määräaikaisen sopimuksen päättymiseen sovittuna päivänä ilman irtisanomista (esimerkiksi pilotti tai Kartoitus-tilauksen säilytysaika, kohta 4), määräaikaisen sopimuksen ennenaikaiseen päättämiseen (kohta 5), Siirron lukuoikeuden päättymiseen, purkuun tai maksamatta jättämiseen. Jos Asiakas on pyytänyt vaihtoa toiseen palveluun tai tietojen siirtoa, Palvelu jatkuu ensin kohdan 12 a mukaisen siirtymäajan.
- Jos organisaatio on sopimuksen päättyessä lukutilassa (kohta 2), lukutila päättyy, kun organisaatio siirtyy päättymistilaan. Jos Asiakas pyytää lukutilan aikana vaihtoa toiseen palveluun tai tietojen siirtoa, sovelletaan kohdan 12 a lukutilaa koskevaa poikkeusta.
- Jos Asiakas ei ole pyytänyt vaihtoa, organisaatio siirtyy sopimuksen päätyttyä päättymistilaan. Käyttäjät eivät enää pääse organisaatioon, mutta ylläpitäjien pääsy pysyy avoinna vientiajan, ja he voivat viedä tiedot kohdan 9 mukaisesti. Enarra toimittaa pyynnöstä tiedot, joita ylläpitäjä ei voi itse ladata.
- **Vientiaika on vähintään 30 päivää** päättymistilan alkamisesta. Palvelu näyttää ylläpitäjille päivän, johon mennessä vienti on tehtävä. Asiakkaan tulee käynnistää nouto viimeistään vientiajan päättyessä.
- Vientiajan jälkeen Enarra poistaa vietävät tiedot ja muut Asiakkaan tiedot pysyvästi viimeistään 30 päivän kuluessa ja vahvistaa poiston pyynnöstä kirjallisesti, ellei niiden säilyttäminen ole

tarpeen pakottavan lain tai oikeudellisten vaatimusten vuoksi. Salatuista varmuuskopioista tiedot poistuvat varmuuskopioiden kierron mukaisesti viimeistään 36 päivän kuluttua poistosta. Henkilötietojen palautus ja poisto toteutetaan myös käsittelysopimuksen ja tietosuoja-asetuksen 28 artiklan mukaisesti.

- Poiston jälkeen säilyvät vain:
  - Enarran omaan kirjanpitoon kuuluvat laskut, tositteet ja laskutustiedot. Niihin sovelletaan kirjanpitolain ja arvonlisäverolain mukaisia säilytysaikoja, käytännössä vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisvuoden lopusta (tilinpäätös ja tililuettelo kymmenen vuotta). Laskuissa on Asiakkaan laskutustiedot sekä laskutusyhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot;
  - organisaation nimi ja tunnus sekä tieto poistosta;
  - Enarran oma ylläpitoloki sen säilytysajan, josta kerrotaan tietosuojaselosteessa.
- Palvelun laskuluettelon PDF-kopiot poistetaan organisaation mukana. Asiakas säilyttää ostolaskunsa omassa kirjanpidossaan.
- Microsoft tallentaa Teams-sovelluksen keskustelusta oman kopion Asiakkaan Microsoft 365 -ympäristöön. Kopio on Asiakkaan hallinnassa, eikä Enarra voi poistaa sitä.

## 12 a. Vaihto toiseen palveluun ja tietojen siirto

Tämä kohta toteuttaa EU:n datasäädöksen (2023/2854) 23–26 ja 29 artiklan mukaiset oikeudet. Se koskee kaikkia paketteja, myös pilottia.

**Pyyntö.** Asiakas voi milloin tahansa ilmoittaa Enarralle kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostilla, haluavansa (a) siirtyä toisen palveluntarjoajan palveluun, (b) siirtää tietonsa omiin järjestelmiinsä tai (c) poistaa tietonsa.

**Ilmoitusaika** on kaksi kuukautta tai Asiakkaan ilmoittama lyhyempi aika. Pienessä ilmoitusaika päättyy kuluvan maksukauden lopussa.

**Siirtymäaika.** Ilmoitusajan jälkeen alkaa enintään 30 kalenteripäivän siirtymäaika. Sopimus on silloin yhä voimassa, ja Palvelu toimii normaalisti: kaikki käyttäjät pääsevät Palveluun, ja haastattelut, kortit ja vienti ovat käytössä. Lukutilassa olevaan organisaatioon sovelletaan alla olevaa Lukutila-kohtaa. Enarra avustaa Asiakasta ja tämän valtuuttamia kolmansia kohtuullisesti, antaa siirron kannalta tarpeelliset tiedot, kertoo tiedossaan olevista Palvelun jatkuvuuteen liittyvistä riskeistä ja pitää tietoturvan ennallaan.

**Pidennys.** Asiakas voi pidentää siirtymäaikaa kerran tarpeelliseksi katsomakseen ajaksi ilmoittamalla siitä ennen siirtymäajan päättymistä. Jos 30 päivää on teknisesti mahdotonta, Enarra

ilmoittaa siitä perusteluineen 14 työpäivän kuluessa pyynnöstä ja ehdottaa enintään seitsemän kuukauden siirtymäaikaa, jonka ajan Palvelu jatkuu.

**Sopimuksen päättyminen.** Sopimus päättyy, kun siirto on onnistunut, tai viimeistään siirtymäajan päättyessä. Jos Asiakas valitsi vain tietojen poistamisen, sopimus päättyy ilmoitusajan päättyessä. Enarra ilmoittaa Asiakkaalle sopimuksen päättymisestä.

**Noutoaika.** Siirtymäajan jälkeen Asiakkaalla on vielä vähintään 30 päivää aikaa viedä tiedot, ja Enarra toimittaa tänä aikana pyydetyt tiedot (kohta 9).

**Poisto.** Noutoajan jälkeen Enarra poistaa kaikki vietävät tiedot ja muut Asiakkaan tiedot pysyvästi kohdan 12 mukaisesti.

**Lukutila.** Jos Asiakas tekee pyynnön aikana, jona organisaatio on tilauksen mukaan lukutilassa (kohta 2), esimerkiksi Kartoitus-tilauksen säilytysaikana, tätä kohtaa sovelletaan sillä poikkeuksella, että Palvelu on siirtymäaikana lukutilassa: tiedot ovat luettavissa, haettavissa ja vietävissä, ja Enarra avustaa siirrossa kuten edellä, mutta uutta sisältöä ei voi lisätä. Jos siirtymäaika tai sen jälkeinen noutoaika päättyy lukutilan sovitun päättymisen jälkeen, sopimus jatkuu lukutilassa maksutta noutoajan loppuun.

**Maksut.** Maksut erotetaan näin:

- *Palvelun käyttö:* ilmoitus- ja siirtymäajalta, jolloin Palvelu on Asiakkaan käytettävissä, Asiakas maksaa sopimuksen mukaisen tavanomaisen hinnan. Se ei ole vaihtomaksu. Jos pyyntö päättää määräaikaisen sopimuksen, näiden maksujen ja kohdan 5 korvauksen yhteismäärälle on kohdassa 5 enimmäismäärä. Se ei koske siirtymäajan pidennystä, jota Asiakas on itse pyytänyt: pidennyksen ajalta Asiakas maksaa tavanomaisen kuukausimaksun.
- *Vaihtomaksut:* Enarra ei peri vaihtomaksuja eikä tietojen siirtomaksuja. Datasäädöksen 29 artikla kieltää ne 12.1.2027 alkaen.
- *Ennenaikainen päättäminen:* jos vaihto-, siirto- tai poistopyyntö päättää määräaikaisen sopimuksen ennen kauden loppua, sovelletaan kohdan 5 korvausta ja sen yhteismäärää koskevaa enimmäismäärää: ilmoitus- ja siirtymäajan palvelumaksut ja korvaus ovat yhteensä enintään se määrä, jonka Asiakas olisi maksanut, jos se olisi päättänyt sopimuksen kohdan 5 mukaisesti pyynnön vastaanottopäivänä. Vaihto- ja siirtomaksuja ei peritä. Korvaus on korvaus määräaikaisen sopimuksen päättämisestä ennen sovittua aikaa. Se ei ole vaihtomaksu eikä tietojen siirtomaksu: se määräytyy samalla tavalla riippumatta siitä, vaihtaako Asiakas toiseen palveluun, siirtääkö se tietonsa vai poistaako se ne. Myös etukäteen maksetun kauden palautuksesta ja Kartoituksen hyvityksestä sovitaan kohdassa 5.

- *Siirto:* Siirto-paketissa ei ole kuukausimaksuja, joten kohdan 5 korvaus ja sen kolmen kuukauden enimmäismäärä eivät koske sitä. Siirron kertamaksu on palvelun hinta eikä vaihtomaksu eikä tietojen siirtomaksu: se on sama riippumatta siitä, vaihtaako Asiakas toiseen palveluun, siirtääkö se tietonsa vai poistaako se ne. Kertamaksun palauttamisesta sovitaan kohdassa 5: sitä ei palauteta sen jälkeen, kun organisaatio on avattu, ellei toisin sovita tai laki sitä edellytä, ja jos Enarra ei toimita sovittua palvelua, lopettaa Palvelun tai päättää sopimuksen muusta kuin Asiakkaasta johtuvasta syystä, Enarra palauttaa kertamaksusta 15 kuukauden sopimuskaudesta jäljellä olevia päiviä vastaavan osuuden kohdassa 6 sanotussa ajassa.

**Tiedot ja muodot.** Vietävät ja viennin ulkopuolelle jäävät tiedot ovat kohdassa 9.

**Sijainti ja viranomaispääsy.** Tiedot Palvelun infrastruktuurin sijainnista ja lainkäyttövallasta sekä toimista, joilla Enarra estää EU:n ulkopuolisten viranomaisten laittoman pääsyn tietoihin, ovat kohdassa 10.

## 13. Luottamuksellisuus

- Kumpikin osapuoli pitää luottamuksellisina toisen osapuolen liike- ja ammattisalaisuudet ja muut luottamukselliset tiedot ja käyttää niitä vain sopimuksen täyttämiseen. Asiakkaan sisältö on aina luottamuksellista.
- Osapuoli saa antaa luottamuksellista tietoa vain niille työntekijöilleen, alihankkijoilleen ja neuvonantajilleen, jotka tarvitsevat sitä sopimuksen täyttämiseen ja joita sitoo vastaava salassapitovelvollisuus.
- Velvollisuus ei koske tietoa, joka on julkista, jonka osapuoli on saanut oikeutetusti muualta tai kehittänyt itse, tai jonka luovuttamista laki tai viranomainen edellyttää.
- Velvollisuus on voimassa näin:
  - yleinen luottamuksellinen tieto: sopimuksen ajan ja viisi vuotta sen päättymisen jälkeen;
  - liikesalaisuudet: niin kauan kuin tieto on liikesalaisuus;
  - Asiakkaan sisältö: niin kauan kuin Enarra säilyttää sitä, myös varmuuskopioissa, lokeissa tai lakisääteisessä arkistossa;
  - henkilötiedot: tietosuojalainsäädännön mukaisesti;
  - lakisääteisesti säilytettävät lasku- ja kirjanpitoaineistot: niiden säilytysajan.

  Salassapito ei oikeuta säilyttämään tietoja pidempään kuin muualla näissä ehdoissa ja käsittelysopimuksessa sovitaan.

## 14. Vastuunrajoitukset

- Osapuoli vastaa vain välittömistä vahingoista, jotka johtuvat sen sopimusrikkomuksesta. Osapuoli ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä voitosta tai liikevaihdosta, tuotannon tai liiketoiminnan keskeytyksestä tai menetetystä liikearvosta. Tämän kohdan rajoitukset ovat molemmille osapuolille samat ja koskevat sopimukseen perustuvia vahingonkorvausvaatimuksia.
- **Maksut** ovat arvonlisäverottomia maksuja, jotka Asiakas on maksanut tai joiden maksu on erääntynyt Palvelusta vastuun perustavaa tapahtumaa edeltäneiden 12 kuukauden aikana. Jos asiakassuhde on kestänyt alle 12 kuukautta, maksuja ovat siihen mennessä maksetut tai erääntyneet maksut. Maksuihin luetaan kuukausimaksut, lisäavainhenkilöiden maksut ja kertamaksut (kuten pilotin kartoitus tai Kartoitus) sellaisina kuin ne on tosiasiallisesti laskutettu alennusten ja hyvitysten jälkeen.
- **Yleinen enimmäismäärä:** kummankin osapuolen vastuu on sopimusvuotta kohden yhteensä enintään maksujen määrä, kuitenkin vähintään 5 000 euroa. Kertamaksullisessa paketissa (Siirto ja Kartoitus) enimmäismäärä on arvonlisäveroton kertamaksu, kuitenkin vähintään 5 000 euroa.
- **Tietosuoja ja luottamuksellisuus:** yleistä enimmäismäärää ei sovelleta vastuuseen, joka johtuu henkilötietojen käsittelyä koskevien velvoitteiden (tietosuojalainsäädäntö ja käsittelysopimus) tai luottamuksellisuusvelvoitteen (kohta 13) rikkomisesta. Tällaisen vastuun erillinen enimmäismäärä on sopimusvuotta kohden kolme kertaa yleisen enimmäismäärän perusteena olevat maksut tai 15 000 euroa, sen mukaan, kumpi on suurempi.
- Erillisen enimmäismäärän piiriin kuuluvat välittöminä vahinkoina myös korvaukset, jotka osapuoli on maksanut rekisteröidyille tietosuoja-asetuksen 82 artiklan nojalla toisen osapuolen vastuulla olevan rikkomuksen vuoksi ja jotka se vaatii takaisin 82 artiklan 5 kohdan mukaisesti, sekä kohtuulliset tietoturvaloukkauksen selvittämis- ja ilmoittamiskulut ja tietojen palauttamisen kulut. Kumpikin osapuoli vastaa itse sille määrätyistä hallinnollisista seuraamusmaksuista.
- Rajoitukset, myös erillinen enimmäismäärä, eivät koske Asiakkaan maksuvelvollisuutta, tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua vahinkoa, toisen osapuolen liikesalaisuuksien tahallista väärinkäyttöä, immateriaalioikeuksien tahallista loukkaamista, Palvelun tietoturvan tahallista kiertämistä eikä vastuuta, jota ei voi pakottavan lain mukaan rajoittaa. Muut kohtien 3 a, 7 ja 8 rikkomukset kuuluvat yleisen enimmäismäärän piiriin.
- Tämän sopimuksen vastuuta koskevat rajoitukset eivät rajoita kolmannen osapuolen, mukaan lukien rekisteröidyn, pakottavaan lakiin perustuvia oikeuksia. Sopijapuolten keskinäinen

vastuu ja mahdollinen takautumisoikeus määräytyvät tämän sopimuksen ja sovellettavan lain mukaan.

- Vaatimus on esitettävä kirjallisesti viimeistään 12 kuukauden kuluessa siitä, kun osapuoli havaitsi vahingon tai sen olisi pitänyt havaita se.
- Enarra ei vastaa Asiakkaan sisällön oikeellisuudesta eikä siitä, miten Asiakas käyttää tietokortteja ja tekoälyn vastauksia (kohta 3).

## 15. Ylivoimainen este

Osapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, jonka aiheuttaa sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva este, jota se ei ole voinut kohtuudella ottaa huomioon eikä välttää. Tällainen este voi olla esimerkiksi laaja tietoliikenne- tai sähkökatko, viranomaisen määräys, luonnonilmiö, sota tai laaja kyberhyökkäys, jota ei ole voitu torjua alan hyvän käytännön mukaisin tietoturvatoimin. Alihankkijan este on ylivoimainen este vain, jos korvaavaa palvelua ei saa kohtuullisin kustannuksin tai ilman kohtuutonta viivytystä. Osapuoli ilmoittaa esteestä toiselle viipymättä. Jos este kestää yli 60 päivää, kumpikin osapuoli voi päättää sopimuksen ilmoittamalla siitä kirjallisesti, ja etukäteen maksetun käyttämättömän kauden osuus hyvitetään.

## 16. Ehtojen muuttaminen ja sopimusversiot

- Enarra voi muuttaa näitä ehtoja. Enarra ilmoittaa muutoksesta Asiakkaan ylläpitäjille sähköpostilla ja Palvelussa vähintään 30 päivää ennen sen voimaantuloa. Jos muutos ei ole pelkästään Asiakkaan eduksi eikä lain tai viranomaisen edellyttämä, ilmoitusaika on vähintään 90 päivää. Hinnanmuutoksista ilmoitetaan aina vähintään 90 päivää etukäteen (kohta 6).
- Jos muutos ei ole pelkästään Asiakkaan eduksi eikä lain tai viranomaisen edellyttämä, tai se on hinnanmuutos, Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään ennen muutoksen voimaantuloa. Etukäteen maksetun kauden käyttämätön osa hyvitetään silloin suhteellisesti.
- Lain, viranomaisen määräyksen tai tietoturvan edellyttämät muutokset sekä muutokset, jotka ovat pelkästään Asiakkaan eduksi, voivat tulla voimaan aiemmin.
- **Versiot.** Voimassa oleva versio on tällä sivulla. Jokaisesta julkaistusta versiosta on muuttumaton kopio ja tallennettava PDF-tiedosto pysyvässä osoitteessa (versioarkisto), ja niiden SHA-256-tiivisteet julkaistaan. Samalla versiotunnisteella arkistoidaan käsittelysopimus ja vientisivu PDF-tiedostoineen. Verkkotilaukseen tallennetaan hyväksytyn version tunniste ja hyväksymisaika, ja tilausvahvistus linkittää juuri sen version PDF-tiedostoihin.

- Allekirjoitettuun sopimukseen sovelletaan sen liitteinä olevia, allekirjoitushetkellä hyväksyttyjä versioita. Myöhempi verkkoversio ei korvaa niitä automaattisesti, vaan allekirjoitettua sopimusta muutetaan vain tämän kohdan mukaisella ilmoituksella tai kirjallisesti sopimalla.

## 17. Alihankkijat ja sopimuksen siirtäminen

- Enarra voi käyttää alihankkijoita ja vastaa niiden työstä kuin omastaan. Henkilötietoja käsittelevät alikäsittelijät on lueteltu käsittelysopimuksessa.
- Kumpikin osapuoli voi siirtää sopimuksen samaan konserniin kuuluvalle yhtiölle tai sille, jolle se luovuttaa sopimukseen liittyvän liiketoiminnan, ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle osapuolelle. Siirronsaaja vastaa sopimuksesta siirtohetkestä alkaen. Muutoin sopimuksen saa siirtää vain toisen osapuolen kirjallisella suostumuksella, jota ei evätä ilman perusteltua syytä. Asiakkaan sopimuksen siirto edellyttää, että siirronsaaja hyväksyy käsittelysopimuksen rekisterinpitäjänä.
- **Siirto-paketti yrityskaupassa.** Jos Siirto-paketin maksanut Asiakas myy liiketoimintansa, Siirto-paketin oikeudet voivat siirtyä ostajalle vain uudella sopimuksella tai Enarran, myyjän ja ostajan kolmikantaisella siirtosopimuksella. Siinä sovitaan sopimuksen siirtymisestä, jäljellä olevasta haastattelu- ja lukukaudesta, vastuista, käsittelysopimuksesta, ostajan roolista rekisterinpitäjänä, käyttäjien pääsystä ja tietojen siirron lainmukaisuudesta. Henkilöstön henkilötietoja ei siirretä ostajalle automaattisesti, vaan myyjä ja ostaja tarkistavat ensin tarkoituksen, oikeusperusteen ja tiedonantovelvollisuuden. Jos ostajalle siirtyy vain oikeus lukea julkaistuja kortteja, pääsy rajataan tähän sisältöön.

## 18. Sovellettava laki ja riitojen ratkaisu

- Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia lukuun ottamatta sen lainvalintasääntöjä.
- Erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensin neuvottelemalla. Jos asia ei ratkea 30 päivän kuluessa siitä, kun osapuoli on ilmoittanut erimielisyydestä kirjallisesti, se ratkaistaan Keski-Suomen käräjäoikeudessa. Enarra voi kuitenkin nostaa saatavaa koskevan kanteen myös Asiakkaan kotipaikan tuomioistuimessa. Tämä mahdollisuus ei koske Asiakasta, jonka kotipaikka on Euroopan unionin, Islannin, Liechtensteinin, Norjan ja Sveitsin ulkopuolella.
- Jos Asiakkaan kotipaikka on Euroopan unionin, Islannin, Liechtensteinin, Norjan ja Sveitsin ulkopuolella, kaikki riidat, myös Enarran saatavat, ratkaistaan näin: Tästä sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välitysmenettelyssä Keskuskauppakamarin nopeutettua välitysmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti. Välitysmenettelyn paikka on

Helsinki, Suomi. Välitysmenettelyn kieli on englanti. Menettelyä hallinnoi Keskuskauppakamarin välityslautakunta, ja riitaan sovelletaan Suomen lakia.

- Laajennettu- ja Konserni-sopimuksissa osapuolet voivat sopia käräjäoikeuden sijaan tästä lausekkeesta: Tästä sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välitysmenettelyssä Keskuskauppakamarin välitysmenettelysääntöjen mukaisesti. Välitysoikeus on yksijäseninen. Välitysmenettelyn paikka on Helsinki, Suomi. Välitysmenettelyn kieli on suomi. Menettely on luottamuksellinen.
- Neuvotteluvaihe ei estä hakemasta turvaamistoimia.
- Palvelu on tarkoitettu vain yrityksille ja muille organisaatioille. Tämä kohta ei rajoita kuluttajan pakottavan lain mukaisia oikeuksia valita tuomioistuin, jos ostaja tosiasiassa on kuluttaja.

## 19. Yhteystiedot ja ilmoitukset

Enarra Oy (Y-tunnus 3664892-5)
Artturintie 4, 43500 Karstula
Sopimusasiat ja ilmoitukset: myynti@enarra.fi
Tietosuoja-asiat ja rekisteröityjen pyynnöt: tietosuoja@enarra.fi
Tietoturvailmoitukset ja haavoittuvuudet: security@enarra.fi
Käyttötuki: tuki@enarra.fi
Laskutusta koskevat kysymykset: laskutus@enarra.fi

Enarra lähettää sopimusta koskevat ilmoitukset Asiakkaan ylläpitäjille ja tilauksessa annettuun laskutusosoitteeseen sähköpostilla. Asiakas lähettää sopimusta koskevat ilmoituksensa myyntiosoitteeseen. Tietosuojakysymykset, rekisteröityjen pyynnöt ja tietoturvaloukkauksia koskevat ilmoitukset lähetetään niille varattuihin osoitteisiin, joissa ne käsitellään erillään myynnistä. Enarra ei ole nimittänyt tietosuojavastaavaa. Kirjallisella tarkoitetaan näissä ehdoissa myös sähköpostia. Sähköposti katsotaan saaduksi lähettämistä seuraavana arkipäivänä. Asiakas pitää ylläpitäjien ja laskutuksen yhteystiedot ajan tasalla.

## 20. Muut ehdot

- **Voimassaolo päättymisen jälkeen.** Kohdat 8, 9, 12, 12 a, 13, 14 ja 18, kohtien 5 ja 6 mukaiset korvaukset ja palautukset sekä ennen päättymistä erääntyneet maksut ovat voimassa sopimuksen päättymisen jälkeenkin niin kauan kuin niiden tarkoitus edellyttää.

- **Pätemätön ehto.** Jos jokin ehto on pätemätön tai sitä ei voi panna täytäntöön, muut ehdot ovat voimassa. Pätemätön ehto korvataan pätevällä ehdolla, joka on tarkoitukseltaan lähimpänä alkuperäistä.
- **Koko sopimus.** Tilaus, nämä käyttöehdot, henkilötietojen käsittelysopimus liitteineen ja hinnasto muodostavat osapuolten koko sopimuksen. Ne korvaavat aiemmat neuvottelut ja tarjoukset.
- **Oikeuksista luopuminen.** Jos osapuoli ei käytä jotakin oikeuttaan, se ei tarkoita, että osapuoli luopuu siitä.