

## I. Pääsopimus

Tämä 5. marraskuuta 2021 päivitetty pääsopimus (jäljempänä "**Pääsopimus**") tehdään seuraavien välillä: (i) Glooko, Inc., delawarelainen yritys, joka sijaitsee osoitteessa 411 High Street, Palo Alto, California, 94301 ("**Glooko Inc.**"); tai (ii) Glooko AB, Ruotsissa rekisteröity yritys, jonka rekisteröintinumero on 556668-4675, osoitteessa Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Ruotsi ("**Glooko AB**"), (jäljempänä olevan kohdan 24 mukaisesti) (kukin erikseen "**yritys**") ja alla olevassa asianmukaisesti täytetyssä tilauslomakkeessa mainittu asiakas ("**Asiakas**"), kyseisen tilauslomakkeen lopullisen allekirjoituksen päivämäärästä alkaen ("**Voimaantulopäivä**"). Jokainen sopijapuoli vakuuttaa, että hänellä on valtuudet tehdä tämä sopimus sen osapuolen puolesta, johon viitataan, ja että hänellä on valtuudet tehdä kyseisen osapuolen puolesta sitova sopimus tässä sopimuksessa mainituista asioista. Mikä tahansa yrityksen ja asiakkaan välillä tehty pitkäkestoinen neuvoteltu sopimus, joka koskee tämän sopimuksen kohdetta, korvaa tässä Pääsopimuksessa määritetyt ehdot.

- Tilauslomakkeet.** Sopimuskauden aikana, määritelty jäljempänä, yritys ja Asiakas voivat soveltuvilta osin tehdä tilauslomakkeita tai varauslomakkeita (kumpikin "**Tilauslomake**") ohjelmistolisenssin, ylläpitopalveluiden, ammattilaispalveluiden sekä laitteiston ostoon (yhdessä "**Tuotteet ja Palvelut**"). Kuhunkin Tilauslomakkeeseen sovelletaan tätä Pääsopimusta ja on osa tätä Pääsopimusta, ja niihin viitataan yhdessä nimellä "**Sopimus**". Yritys vastustaa eikä suostu mihinkään sopimukseen tehtäviin lisäyksiin, poikkeuksiin tai muutoksiin, riippumatta siitä, sisältyvätkö ne ostotilaukseen, ehdotuspyyntöön ("**EP**"), tarjouspyyntöön ("**TP**") tai johonkin muuhun asiakkaalta tai muulta taholta saatuun lomakkeeseen. Ostotilauksen, EP:n, TP:n tai muun asiakkaan numeron sisällyttäminen Tilauslomakkeeseen tai yrityksen laskuun on tarkoitettu vain viitteeksi, eikä se tarkoita, että yritys on hyväksynyt siihen tai muuhun sisältyvät ehdot ja määräykset.
- Maksut.** Asiakas maksaa yritykselle ostamansa Tuotteet ja Palvelut, jotka on eritelty kussakin osapuolten välisessä Tilauslomakkeessa. Maksupäivä on kolmekymmentä (30) päivää kunkin laskun päiväyksestä. Ellei muuta sovita Tilauslomakkeessa, yritys pidättää oikeuden nostaa sen Tuotteiden ja Palvelujen maksuja ja hintoja ensimmäisen sopimuskauden ja jokaisen sitä seuraavan uusitun sopimuskauden loputtua. Riidattoman summan, joka on myöhässä yli kolmekymmentä (30) päivää, eräänntyneestä osasta kertyy korkoa yksi ja puoli prosenttia (1,5 %) kuukaudessa tai lain salliman enimmäismäärän verran, sen mukaan kumpi on pienempi, sekä kaikki perinnästä aiheutuvat kulut.
- Keskeytys.** Riidattomien maksujen maksamatta jättäminen tai myöhässä maksaminen on olennainen sopimusrikkomus, ja yrityksellä on oikeus oman harkintansa mukaan (i) pidätyä suorituksesta ja lopettaa palvelun tarjoaminen, kunnes kaikki eräänntyneet summat on maksettu kokonaan, tai (ii) irtisanoa Sopimus välittömästi ilmoittamalla Asiakkaalle kirjallisesti. Yritys pidättää oikeuden oman harkintansa mukaan pidätyä suorituksesta ja lopettaa palvelun tarjoaminen, jos Asiakkaan käytön on havaittu olevan mahdollisesti laitonta tai jos toteutetaan lainvalvontatoimia.
- Verot.** Sopimuksen mukaiset maksettavat maksut eivät sisällä paikallisia, osavaltion tai liittovaltion myyntiä, käyttöä, arvonlisäveroa, valmisteveroa tai henkilökohtaista omaisuutta koskevia veroja tai maksuja, jotka ovat nyt voimassa tai joista säädetään tulevaisuudessa, jotka kohdistuvat tuotteiden ja palvelujen liiketoimeen ja/tai toimitukseen ja jotka ovat kaikki Asiakkaan vastuulla ja maksettavissa kokonaisuudessaan, lukuun ottamatta veroja, jotka perustuvat yrityksen

nettotuloihin. Jos Asiakas vaatii veroista vapauttamista, tällaista vapauttamista koskeva todistus tulee lähettää yritykselle ennen tilauslomakkeen toimeenpanoa.

## 5. Sopimuskausi ja irtisanominen.

5.1 **Sopimuskausi.** Sopimuksen voimassaolo alkaa Voimaantulopäivänä ja kestää niin kauan, kunnes se irtisanotaan tämän kohdan mukaisesti.

5.2 **Irtisanominen.** Osapuoli voi irtisanoa sopimuksen (i) perustellusta syystä ilmoittamalla olennaisesta sopimusrikkomuksesta toiselle osapuolelle edellyttäen, että tämä ei korjaa rikkomusta kolmenkymmenen (30) päivän sisällä (ii) perustellusta syystä, jos toinen osapuoli haetaan konkurssiin tai jos tähän sovelletaan jotakin muuta maksukyvyttömyyteen, selvitystilaan, konkurssiin tai velkojan hyväksi tehtävään toimeksiantoon liittyvää toimenpidettä, (iii) ilmoittamalla tästä kirjallisesti toiselle osapuolelle, jos ei ole voimassa olevia Tilauslomakkeita,.

5.3 **Irtisanomisen vaikutus.** Kun Sopimus on irtisanottu, yritys lopettaa palvelujen tarjoamisen. Irtisanominen ei vapauta Asiakasta yritykselle ennen irtisanomisen voimaantulopäivää maksettavien maksujen suorittamisen vastuusta, mukaan lukien vuosimaksut, käyttöönottomaksut, koulutusmaksut, tilausmaksut tai muut maksut, joihin Asiakas on Sopimuksen mukaisesti sitoutunut.

6. **Siirtymäpalvelut.** Asiakkaan pyynnöstä, enintään yhdeksänkymmentä (90) päivää sopimuksen irtisanomisesta, yritys tarjoaa Asiakkaalle tukea ja siirtymäpalveluita sen nykyisten hintojen mukaisesti. Sopimuksen ehdot ovat voimassa sovittuna siirtymäajanaja koskevat kaikkia siirtymäajan palveluita, jotka yritys tarjoaa tämän ajanjakson aikana.

7. **Asiakkaan yhteistyö.** Asiakas ymmärtää, että asianmukaisen henkilöstön, laitteiston, avun, yhteistyön sekä täydellisten ja virheettömien asiamiehiä, edustajia ja työntekijöitä koskevien tietojen sekä asianmukaisesti konfiguroitujen tietokonetuotteiden oikea-aikainen tarjoaminen on tärkeää yrityksen sopimuksen mukaiselle toiminnalle. Yritys ei ole vastuussa mistään puutteista sen toiminnassa, jos kyseinen puute johtuu siitä, että Asiakas ei ole toiminut täysin yhteistyössä. Asiakas sitoutuu olemaan vastuussa oman internet-yhteydensä ja kaikkien niiden tarvittavien televiestintälaitteiden, ohjelmistojen sekä muiden materiaalien tarjoamisesta ja ylläpidosta omassa toimipisteessään, jotka vaaditaan Tuotteiden ja Palveluiden käyttöön. Luettelo yrityksen tukemista yhteensopivista verkkoselaimista Tuotteiden ja Palvelujen tarjoamisessa on osoitteessa <https://support.glooko.com>, ja yritys voi muokata sekä päivittää sitä ajoittain oman harkintansa mukaan.

8. **Tietoturva.** Yritys ylläpitää kaupallisesti kohtuullisia tietoturvatoinenpiteitä estääkseen luvattoman pääsyn kaikkiin tietoihin, tietokoneen laitteistoihin ja muihin laitteisiin ja/tai ohjelmistoihin, joita yritys käyttää Tuotteiden ja Palvelujen tarjoamiseen, ja joiden mukaisesti yritys dokumentoi, ottaa käyttöön ja ylläpitää fyysisiä, hallinnollisia ja teknisiä suojaajainoja, jotka vaaditaan (a) soveltuvan lain noudattamiseen ja (b) kaikkien sen hallinnoimien tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden suojaamiseen. Yritys ylläpitää kirjallisia tietoturvan ylläpitokäytäntöjä ja -toimenpiteitä tunnistaakseen, estääkseen, havaitakseen, eristääkseen ja korjataakseen rikkomukset, jotka liittyvät sen hallinnassa olevien tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden suojaamiseksi toteutettuihin toimenpiteisiin. Asiakas on yksin vastuussa asiakkaan oman sisäisen tietotekniikan ja fyysisten toimistotilaympäristöjen tietoturvasta. Asiakas ilmoittaa välittömästi yritykselle tietoturvaloukkauksista, jotka tapahtuvat Tuotteiden ja Palvelujen käytön aikana tai sen omissa järjestelmissä ja ympäristöissä.

9. **Tietosuojaohjelma.** Yritys on ottanut käyttöön ja ylläpitää tietosuojaohjelmaa, joka noudattaa kaikkia soveltuvia lakeja. Yritys noudattaa sen tietosuojailmoituksia ja -käytäntöjä, jotka liittyvät sen keräämien henkilötietojen käyttöön, keräämiseen, siirtoon, käsittelyyn, pääsyyn, suojaamiseen, tallentamiseen tai tuhoamiseen. Yrityksen tietosuojailmoitus on saatavilla osoitteessa <https://www.glooko.com/privacy>, ja yritys voi muokata sekä päivittää sitä ajoittain oman harkintansa mukaan.
10. **Liiketoiminnan jatkuvuutta ja palautumista koskeva suunnitelma.** Yritys ylläpitää riittävää liiketoiminnan jatkuvuutta ja palautumista koskevaa suunnitelmaa, joka vähentää sen tärkeisiin liiketoimintaprosesseihin aiheutuvien keskeytysten vaikutusta, tarjoaa koordinoitua vastauksia mahdollisiin tai todellisiin keskeytyksiin, sekä koordinoi palautustoiminnan, kun keskeytys on päättynyt. Liiketoiminnan jatkuvuutta koskevat suunnitelmat koskevat tärkeitä liiketoimintaprosesseja, tuotteita ja palveluja, jotka koskevat tärkeiden palveluiden tukemien laitosten, henkilöiden, laitteistojen ja kolmannen osapuolen palveluntarjoajien menetystä. Yritys palauttaa tärkeän tietotekniikka-arkkitehtuurin tuotantokyvyn (mukaan lukien muun muassa tietokeskukset, laitteistot, ohjelmistot ja sähköjärjestelmät) sekä tärkeät ääni-, tieto- ja verkkokauppayhteydet viimeistään 24 tunnin kuluessa vikaantumisesta ("**Tavoitepalautusaika**"). Vikatapahtuman jälkeinen menetettyjen tietojen enimmäismäärä, joka määrittää vikatapahtuman ja tietokannan päivityksen välisenä maksimiaikana, saa olla enintään kahdeksan (8) tuntia ("**Tavoitepalautuspiste**"). Yritys arvioi ja päivittää sen liiketoiminnan jatkuvuutta koskevan suunnitelman vuosittain. Tämä arviointi ja päivitys ottaa huomioon yrityksen suorittamien silloisten palveluiden luonteen ja laajuuden nykyisen liiketoiminta- ja teknologiariskin valossa. Suunnitelmat tarjoavat palautuksen sellaisella aikavälillä, joka on kohtuullisen vertailukelpoinen puutteen muodostamalla riskitasolla. Mikäli liiketoiminta keskeytyy, yritys ilmoittaa Asiakkaalle heti, kun se on palvelun merkittävän keskeytymisen jälkeen mahdollista tilanteessa, jossa on kyse sen liiketoiminnan jatkuvuutta koskevasta suunnitelmasta tai katastrofipäätöksestä.
11. **Muokkaukset.** Yritys voi ajoittain kehittää lisäyksiä, päivityksiä, parannuksia, muokkauksia, laajennuksia ja muita muutoksia tuotteisiin ja palveluihin ("**Muokkaukset**"). Yrityksellä on oikeus ottaa käyttöön tällaiset Muokkaukset oman harkintansa mukaan milloin tahansa, jos nämä Muokkaukset eivät vaikuta haitallisesti Tuotteiden ja Palveluiden toiminnallisuuteen tai suorituskykyyn.
12. **Toiminnallisuus.** Kaikkien Tuotteiden ja Palveluiden toiminnallisuus, käyttö ja soveltamisala noudattavat senhetkisiä yrityksen julkaisemia asiakirjoja, jotka koskevat kutakin Tuotetta ja Palvelua.
13. **Palaute.** Asiakas voi ajoittain lähettää kommentteja, tietoja, kysymyksiä, dataa, ideoita, kuvauksia prosesseista tai muita yritykselle tarjottavia tietoja tuotteita ja palveluita koskien ("**Palaute**"). Asiakas myöntää yritykselle kaikkea Palautetta koskien ei-yksinomaisen, maailmanlaajuisen, jatkuvan, peruuttamattoman lisenssin käyttää, hyödyntää, jäljentää, sisällyttää, jakaa, luovuttaa ja alilisenoida kaikkia sen tuotteita ja palveluita koskevaa Palautetta. Asiakas vakuuttaa, että sillä on kaikki vaadittavat immateriaali- tai omistusoikeudet tällaisen lisenssin myöntämiseen yritykselle, ja että palaute ei riko minkään kolmannen osapuolen henkilökohtaisia, omistus- tai immateriaalioikeuksia.
14. **Ei lääketieteen harjoitusta.** Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että yritys ei harjoita lääketiedettä eikä tarjoa lääketieteellisiä neuvoja, diagnooseja tai hoitoja tarjotessaan Asiakkaalle sopimuksen mukaisesti Tuotteita ja Palveluita.

15. **Lakien noudattaminen.** Kummankin osapuolen on noudatettava kaikkia soveltuvia lakeja ja viranomais määräyksiä suorittaessaan Sopimuksen mukaisia tehtäviään.
16. **Julkaisu oikeudet.** Siinä tapauksessa, että Asiakas ostaa tuotemerkittömät (white label) Tuotteet ja Palvelut tai jonkin Tuotteiden ja Palveluiden bränditunnisteen tai -yhteyden, Asiakas antaa yritykselle rajoitetun, ei-yksinomaisen, ei-siirrettävän, tekijänpalkkioista vapaan oikeuden esittää nimensä, logonsa ja tavaramerkkinsä tällaisissa tuotteissa ja palveluissa sopimuskauden aikana sellaisella tavalla, johon molemmat osapuolet ovat nimenomaisesti suostuneet.
17. **Luottamuksellisuus.** Jollei muutoin tässä kohdassa nimenomaisesti sallita, kumpikaan osapuoli ei luovuta ilman toisen osapuolen etukäteistä kirjallista lupaa mitään toista osapuolta tai kolmatta osapuolta koskevia luottamuksellisia tietoja. Osapuolen tietoja pidetään luottamuksellisina, jos (i) ne luovutetaan osapuolen toimesta toiselle osapuolelle aineellisessa muodossa ja merkitään näkyvästi sanalla ”Luottamuksellinen”, ”Omistusoikeudellinen” tai vastaavalla, (ii) ne luovutetaan osapuolen toimesta toiselle osapuolelle ei-aineellisessa muodossa ja ne tunnustetaan luovutushetkellä luottamuksellisiksi, (iii) ne luovutetaan olosuhteissa, joissa henkilö voi kohtuullisella tavalla pitää tietoja luottamuksellisina tai omistusoikeudellisina, (iv) niiden omistusoikeudellinen luonne on selvä kontekstista, sisällöstä tai luovutettujen tietojen luonteesta, tai (v) ne sisältävät luovuttavan osapuolen asiakasluetteloita, asiakastietoja, teknisiä tietoja, hintatietoja, hintametologioita tai tietoja, jotka koskevat luovuttavan osapuolen liiketoimintasuunnitelmia tai liiketoimintaa. Tämän lisäksi, huolimatta siitä onko sopimuksessa ilmaistu päinvastaista, tämän sopimuksen ehtoja pidetään yrityksen luottamuksellisina tietoina. Muiden kuin sopimuksen ehtojen ja määräysten osalta, tietoja ei pidetä luottamuksellisina tämän nojalla, jos kyseiset tiedot (i) ovat vastaanottavan osapuolen tiedossa ennen niiden vastaanottamista luovuttavalta osapuolelta suoraan tai epäsuorasti lähteestä, joka on muu kuin sellainen taho, jolla on luottamuksellisuutta koskeva velvollisuus luovuttavalle osapuolelle, (ii) tulee vastaanottavan osapuolen tietoon (riippumatta luovuttavan osapuolen luovuttamisesta) suoraan tai epäsuorasti lähteestä, joka on muu kuin sellainen taho, jolla on luottamuksellisuutta koskeva velvollisuus luovuttavalle osapuolelle, (iii) tulee tietoon julkisesti tai muutoin lakkaa olemasta salattu tai luottamuksellinen, paitsi jos vastaanottava osapuoli on rikkonut sopimusta, tai (iv) ovat vastaanottavan osapuolen itsenäisesti kehittämiä ilman luovuttavan osapuolen luottamuksellisten tietojen käyttöä. Kukin osapuoli turvaa ja suojaa toisen osapuolen luottamukselliset tiedot (mukaan lukien rajoituksetta sopimuksen ehdot) sellaisella tavalla, joka on yhdenmukainen toimien kanssa, jotka on toteutettu sen omien liikesalaisuuksien ja luottamuksellisten tietojen suojaamiseksi, mutta joka ei ole vähemmän kuin kohtuullista huolehtimista. Kukin osapuoli voi luovuttaa toisen osapuolen luottamukselliset tiedot, kun (i) luovuttamista vaatii soveltuva laki tai määräys tai jos tuomioistuimien tai muu toimivaltainen valtion elin on niin määrännyt, ja kun toiselle osapuolelle on ilmoitettu asiasta kohtuullisessa ajassa, jotta kyseisellä toisella osapuolella on aikaa hakea turvaamismääräys, (ii) jos kyseisen osapuolen edustajan mielestä luovuttaminen on suositeltavaa liiketoimintatietojen julkista luovuttamista koskevien soveltuvien arvopaperilakien mukaisesti, tai (iii) luovuttaminen on kohtuullisen tarpeellista ja on sitä kyseiselle osapuolelle tai sen yhteistyökumppaneille, työntekijöille, asiamiehille, johtajille, lakimiehille, tilintarkastajille tai muille neuvojille, tai kun luovuttaminen on muutoin tarpeellista osapuolen oikeuksien harjoittamiselle ja sen velvollisuuksien suorittamiselle sopimuksen mukaisesti, kunhan kaikissa tapauksissa luovuttaminen ei ole laajempaa kuin tarpeen ja henkilö tai taho, joka vastaanottaa luovutuksen suostuu ennen luovutuksen vastaanottamista pitämään tiedot luottamuksellisina. Kukin osapuoli on vastuussa sen varmistamisesta, että toisen osapuolen luottamukselliset tiedot, jotka ensimmäinen osapuoli luovuttaa tämän osan mukaisesti (muut kuin luovuttamiset, jotka tapahtuvat yllä olevien lausekkeiden (i) ja (ii) mukaisesti ja joita ensimmäinen osapuoli ei voi pitää luottamuksellisina), pidetään luottamuksellisina sen henkilön toimesta, joka vastaanottaa luovutuksen. Osapuolet sopivat, että kukin osapuoli pysyy omien tässä ilmaistujen

luottamuksellisten tietojen sekä kaikkien siihen sisältyvien patentti-, tekijänoikeus-, liikesalaisuus-, tavaramerkki- ja muiden immateriaalioikeuksien yksinomaisena omistajana. Kukin osapuoli palauttaa toisen osapuolen pyynnöstä kaikki aineelliset ja ei-aineelliset luottamuksellisten tietojen ilmaiset, jotka on vastaanotettu sopimuksen mukaisesti (sekä kaikki niistä tehdyt kopiot ja jäljennökset), sillä edellytyksellä että toinen osapuoli säilyttää yhden kopion turvallisessa sijainnissa, jotta sopimuksen noudattaminen voidaan todistaa.

18. **Vastuuvapautus.** Asiakas puolustaa, vapauttaa vastuusta ja suojaa yritystä, sen tytäryhtiöitä, yhteistyökumppaneita, asiamiehiä, johtajia, edustajia, työntekijöitä ja luovutuksensaajia kaikilta vaateilta, kanteilta, toimenpiteiltä, menetyksiltä, vahingoilta, korvausvastuilta, kustannuksilta ja kuluilta (mukaan lukien rajoituksitta kohtuulliset asianajajan kulut) (yhdessä "Menetykset"), joita niille seuraa tai jotka ne aiheuttavat kolmannen osapuolen vaateeseen liittyen, joka johtuu siitä, että (i) Asiakas on rikkonut sopimusta, (ii) Asiakkaan Tuotteiden ja Palveluiden käytöstä, tai (iii) Asiakas ei noudata lakeja, sääntöjä, säädöksiä tai ammatillisia standardeja. Yritys puolustaa, vapauttaa vastuusta ja suojaa Asiakasta, sen tytäryhtiöitä, yhteistyökumppaneita, asiamiehiä, johtajia, edustajia, työntekijöitä ja toimeksiantajia kaikilta menetyksiltä, joita niille seuraa tai jotka ne aiheuttavat kolmannen osapuolen vaateeseen liittyen, joka johtuu siitä, että (i) tätä Sopimusta on rikottu, (ii) se on toiminut törkeän huolimattomasti, (iii) yritys on rikkonut lakeja, sääntöjä, säädöksiä tai ammatillisia standardeja.
19. **Vastuuvapautuksen toimintaperiaate.** Vastuuvapautuksen antavan osapuolen veloitteiden edellytyksenä on, että korvauksen saava osapuoli:(i) antaa vapautuksen antavalle osapuolelle viipymättä kirjallisen ilmoituksen vaateista, toimista, kanteista tai toimenpiteistä, joista saajaosapuoli hakee korvausta, (ii) antaa puolustuksen ja ratkaisun valvonnan korvauksen antavalle osapuolelle ja (iii) tekee kohtuullisesti yhteistyötä korvauksen antavan osapuolen kanssa korvauksen antajan kustannuksella.
20. **VASTUUNRAJOITUS.** SEN ESTÄMÄTTÄ, MITÄ MUUTA SOPIMUKSESSA MÄÄRÄTÄÄN, , YRITYS JA SEN OSAKKEENOMISTAJAT, YHTEISTYÖKUMPPANIT, JOHTAJAT, ESIMIEHET, TYÖNTEKIJÄT TAI MUUT EDUSTAJAT EIVÄT OLE VASTUUSSA ASIAKKAALLE, VALTUUTETUILLE KÄYTTÄJILLE TAI MUULLE KOLMANNELLE OSAPUOLELLE MISTÄÄN EPÄSUORASTA, OHEISESTA, ERITYISESTÄ TAI VÄLILLISESTÄ VAHINGOSTA (MUKAAN LUKIEN ASIANAJAJAN KULUT TAI MENETETYT TUOTOT), JOTKA JOHTUVAT SOPIMUKSESTA TAI LIITTYVÄT SIIHEN, MUKAAN LUKIEN HENKILÖVAHINGOT, KIPU JA SÄRKY, HENKINEN KÄRSIMYS, TUOTTOJEN MENETYS, TULOJEN MENETYS, LIIKETOIMINNAN TAI ODOTETTujen SÄÄSTÖJEN MENETYS, KÄYTTÖMAHDOLLISUUDEN MENETYS, LIIKEARVON MENETYS, TIETOJEN MENETYS, TOIMINNAN VIIVÄSTYMINEN TAI KESKEYTYMINEN TAI VIESTINNÄN VÄLITYKSEN HÄIRIÖ, YHTEYDEN MENETYS, VERKON TAI JÄRJESTELMÄN KATKOS, TOIMINNAN SAATAVUUDEN HÄIRIÖ TAI TOIMINTA YHDESSÄ KOLMANNEN OSAPUOLEN VERKON TAI JÄRJESTELMÄN KANSSA, JOKO VAHINGOSTA (MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS), SOPIMUKSEN RIKKOMISESTA TAI MUUSTA JOHTUVA, VAIKKA SE OLISIKIN ENNUSTETTAVISSA, VAIKKA YRITYKSELLE ON ILMOITETTU KYSEISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA. YRITYKSEN YHTEENLASKETTU VASTUU ASIAKKAALLE AIHEUTUNEISTA VAHINGOISTA, KUSTANNUKSISTA JA KULUISTA EI MISSÄÄN TAPAUKSESSA SAA YLITTÄÄ MÄÄRIÄ, JOTKA YRITYS ON SAANUT ASIAKKAALTA VAHINGON AIHEUTTANUTTA TAPAHTUMAA EDELTÄNEIDEN KAHDENTOISTA KUUKAUDEN AIKANA. Tämän osan määräykset jakavat sopimuksen mukaiset riskit yrityksen ja asiakkaan välillä. Osapuolet sopivat, että tässä kohdassa kuvatut vastuunrajoitukset jäävät voimaan ja jatkuvat täydessä laajuudessaan ja täydellisesti, vaikka pois sulkevaa oikeuskeinoa ei olisi otettu huomioon. Osapuolet vahvistavat, että maksut on asetettu ja sopimus on tehty näiden vastuunrajoitusten nojalla ja että kyseiset rajoitukset muodostavat pääasiallisen pohjan osapuolten väliselle kaupalle.

21. **Osapuolten suhde.** Osapuolet ovat itsenäisiä palveluyrityksiä. Sopimus ei luo osapuolten välille kumppanuus-, franchise-, yhteisyritys-, agentti-, uskottu mies- tai työsuhdetta. Kukin osapuoli on yksin vastuussa kaikista työntekijöille maksettavista korvauksista sekä työntekijöihin liittyvistä veroista.
22. **Oikeuksien käyttämättä jättäminen.** Mikäli Osapuoli jättää käyttämättä jonkin tämän sopimuksen tarjoaman oikeuden, ei tämän oikeuden käyttämättä jättäminen millään tavalla vaikuta kyseisen Osapuolen oikeuteen käyttää tuota oikeutta myöhemmin niin halutessaan.
23. **Osittainen pätemättömyys tai mitättömyys.** Jos jotakin Sopimuksen määräystä pidetään jostain syystä pätemättömänä tai täytäntöönpanokelvottomaksi, se katsotaan poistetuksi, ja jäljelle jäävät määräykset pysyvät täysin voimassa ilman, että niitä heikennetään tai mitätöidään millään lailla. Osapuolet sopivat, että kelpaamaton määräys korvataan kelvollisella määräyksellä, joka on kaikkein samankaltaisin kelpaamattoman määräyksen tarkoituksen ja taloudellisen vaikutuksen kanssa.
24. **Yrityksen hankintayksikkö.** Viittaukset "Yritykseen" ovat viittauksia alla olevassa taulukossa olevaan hankintayksikköön ("Taulukko"). Kyseinen hankintayksikkö tarjoaa Tuotteet ja Palvelut. Taulukossa "Asiakkaan sijainti" viittaa siihen missä Asiakas sijaitsee (soveltuvan Tilauslomakkeen mukaan, jos sellainen on) ja määrittää mikä taulukon rivi koskee kyseistä Asiakasta.

Taulukko			
Asiakkaan sijainti	Yritys	Sovellettava laki ja välimiesoikeus	Vakuutus
Yhdysvallat ja Kanada	Glooko, Inc., delawarelainen yritys, jonka osoite on 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	California; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	a) Ylimääräinen vastuuvakuutus, jonka rajat ovat vähintään 1 000 000 \$ per onnettomuus; b) Työntekijöiden korvaus- ja työnantajan vastuuvakuutus, joka täyttää lakisääteiset minimivaatimukset; c) Kaupallinen yleinen vastuuvakuutus, jonka rajat ovat vähintään seuraavat: (1) 1 000 000 \$ kutakin tapahtumaa kohti; (2) 2 000 000 \$ yleistä kokonaisvastuuta; d) 1 000 000 \$ henkilökohtainen ja mainosvahinko e) 1 000 000 \$ vahingonkorvaus vuokratusta tilasta f) Bioteknologian ja lääkinällisten tuotteiden tuotevastuu

			<p>Vakuutus, jonka rajat ovat vähintään 10 000 000 \$ per tapahtuma ja 10 000 000 \$ yleinen kokonaissumma</p> <p>g) Virheet ja puutteet / Kybervastuuvakuutus, jonka rajat ovat vähintään 10 000 000 \$ per tapahtuma ja 10 000 000 \$ yleinen kokonaissumma</p> <p>h) Auton vastuuvakuutus, jonka rajat ovat vähintään 1 000 000 \$ per onnettomuus.</p> <p>Yrityksen vakuutuksen allekirjoittaa vakuutusyhtiö, jolla on AM Bestin luokitus A- tai parempi.</p>
Muulla kuin Yhdysvalloissa ja Kanadassa	Glooko AB, Ruotsissa rekisteröity yritys, jonka rekisterinumero on 556668-4675 ja osoite Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Ruotsi	Ruotsi; Tukholman kauppakamarin välimieslautakunta.	Yrityksellä on kohtuulliset ja asianmukaiset vakuutukset, joita sen on pidettävä voimassa koko sopimuskauden ajan.

25. **Ilmoitukset.** Kaikki Sopimuksen ehtojen mukaisesti annettavat ilmoitukset, hyväksynät tai vastuusta luopumiset (muut kuin rutiininaiset toimintaan liittyvät viestinnät) tehdään kirjallisena, ja jos ne lähetetään Asiakkaalle, ne lähetetään Tilauslomakkeessa olevaan Asiakkaan osoitteeseen, ja jos ne lähetetään Glookolle, ne lähetetään osoitteeseen Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Attn: Legal Department, tai jos Glooko AB:lle, osoitteeseen Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sweden, Attn: Legal Department. Kaikki ilmoitukset, hyväksynät ja vastuusta luopumiset lähetetään jollain seuraavista menetelmistä, ja ne katsotaan vastaanotetuiksi (i) päivänä, jolloin ne annetaan käteen (tällaisesta toimituksesta pyydetään todistus), tai (ii) toisena päivänä siitä, kun kyseinen ilmoitus lähetettiin kansallisesti tunnustetulla pikälähetyksellä, tai (2) kuriiritoimituksella ilmaitse, toimituskulut maksettu, tai (iii) viidentenä päivänä siitä, kun kyseinen ilmoitus lähetettiin kirjattuna lähetyksenä, ennalta maksettuna ja vastaanottotodistus pyydettyinä.

26. **Riidanratkaisu** Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimusta kansainvälistä tavaran kauppaa koskevista sopimuksista ei sovelleta sopimukseen. Kaikki sopimuksesta johtuvat tai siihen liittyvät sopimusriidat tai vaateet ratkaistaan lopullisesti sitovassa välimiesmenettelyssä kohdassa 24 mainitulla sovellettavalla lainkäyttöalueella. Välimiehen antamaa päätöstä koskeva tuomio voidaan ratkaista missä tahansa toimivaltaisessa tuomioistuimessa. Osapuolet sopivat, että huolimatta soveltuvan lain määräyksestä, he eivät pyydä, eikä välimiehellä ole valtuuksia myöntää rankaisevia tai varoittavia

vahingonkorvauksia kummallekaan osapuolelle. Siinä tapauksessa, että sovittelu, toimenpide tai menettely aloitetaan sopimukseen liittyen, voittaneelle osapuolelle korvataan sen kustannukset ja kohtuulliset asianajajan kulut. Edellä esitetystä huolimatta mikään tässä esitetystä ei estä kumpaakaan osapuolta hakemasta velvoittavaa määräästä missään osavaltion tai liittovaltion toimivaltaisessa tuomioistuimessa ennen kuin tämän kohdan välimiesmenettelyä koskevia määräyksiä on noudatettu.

27. **Sopimuksen päättymisen.** Yrityksen ja Asiakkaan jäljempänä mainitut velvollisuudet, jotka luonteensa puolesta jatkuivat Sopimuksen irtisanomisen tai päättymisen jälkeen, pysyvät voimassa.
28. **Siirtäminen.** Sopimus sitoo kunkin osapuolen seuraajia ja sallittuja luovutuksensaajia. Kumpikaan osapuoli ei saa luovuttaa Sopimuksen mukaisia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan ilman toisen osapuolen etukäteistä kirjallista suostumusta, paitsi että yritys voi luovuttaa oikeutensa ja velvollisuutensa ilman suostumusta seuraajalle tai osapuolelle, joka on ostanut kaikki tai olennaisen osan sen relevantista omaisuudesta tai liiketoiminnasta.
29. **Force Majeure.** Kumpikaan osapuoli ei ole vastuussa toiselle Sopimuksen mukaisten velvollisuuksien noudattamatta jättämisestä, jos noudattamatta jättäminen on seurausta tapahtumasta, johon se ei ole voinut kohtuudella vaikuttaa, kuten tulipalo, viestintäverkkojen häiriö, mellakat, kansalaislevottomuudet, kauppasaarrot, myrskyt, terrorismiteot, kulkutaudit, sota, tulvat, tsunamit, maanjäristykset tai muut luonnonmullistukset.
30. **Muutokset.** Yritys voi ajoittain oman harkintansa mukaan muuttaa koko sopimusta tai sen osia, esimerkiksi vastaamaan lakimuutoksia tai yrityksen Tuotteiden ja Palvelujen muutoksia. Asiakkaan on tarkasteltava sopimusta säännöllisesti. Jatkamalla Tuotteiden ja Palveluiden käyttämistä sen jälkeen, kun tarkistukset ovat voimassa, Asiakas sitoutuu suostumaan Sopimukseen ja siihen liittyviin Tuotteita ja Palveluita koskeviin ehtoihin.
31. **Koko sopimus.** Sopimus, mukaan lukien kaikki lisäkäytännöt ja asiakirjat, jotka esiintyvät tässä linkkeinä verkkosivuille, sekä kaikki myöhemmät asiakirjat, jotka kumpikin osapuoli on asianmukaisesti toimeenpannut ja joiden ehdot on nimenomaisesti sisällytetty viitteellisinä sopimukseen, muodostaa osapuolten välisen koko Sopimuksen. Sopimus korvaa kaikki aiemmat ja rinnakkaiset sopimukset, yhteisymmärrykset, neuvottelut ja keskustelut, olivat ne sitten suullisia tai kirjallisia, eikä osapuolilla ole takuita, vakuutuksia ja/tai sopimuksia tähän aihepiiriin liittyen, paitsi mitä sopimuksessa on esitetty.

## II. OHJELMISTON KÄYTTÖEHDOT

1. **Lisenssin myöntäminen.** Yritys täten myöntää Asiakkaalle ei-siirrettävän, ei-yksinoikeudellisen, peruutettavan, rajoitetun oikeuden ja lisenssin sopimuskauden ajaksi, jolla Valtuutetut Käyttäjät (määritetty alla) käyttävät julkisten ja yksityisten verkkojen kautta yrityksen tarjoamia ohjelmistomoduuleja, jotka Asiakas on ostanut ("Ohjelmisto") soveltuvalla Tilauslomakkeella ainoastaan lääkärin vastaanoton sisäisiin liiketoimintatarkoituksiin. Yritys omistaa ja pidättää kaikki oikeudet Ohjelmistoon. Ohjelmisto tarjotaan Asiakkaan käyttöön vain siten kuin Sopimuksessa on kuvattu, ja eikä Asiakas käytä Ohjelmistoa kokonaan tai osittain millään muulla tavalla tai mihinkään muuhun tarkoitukseen.



2. **Dokumentaatio.** Yritys myöntää asiakkaalle ei-yksinoikeudellisen, ei-siirrettävissä olevan, rajoitetun, peruutettavissa olevan sisäisen oikeuden ja lisenssin ottaa käyttöön ja käyttää yrityksen käyttöoppaita, videoita, verkkokoulutusta, tarkistuslistoja ja kaikkea muuta Asiakkaan saataville asetettua tuotteisiin liittyvää dokumentaatiota ja ohjeita, jotka liittyvät Ohjelmiston käyttöön (yhdessä "**Dokumentaatio**"). Asiakas voi tehdä ja jakaa kopioita Dokumentaatiosta Valtuutettujen Käyttäjien käytettäväksi Tuotteiden ja Palveluiden käytön yhteydessä Sopimuksen mukaisesti, mutta enintään kohtuullisen määrän. Kaikissa Dokumentaation kopioissa on oltava samat tekijänoikeus- ja muut omistusoikeusilmoitukset kuin Dokumentaatiossa.
3. **Sallittu lääketieteellinen käyttö.** Asiakas hyväksyy, että vain asianmukaisesti lisensoidut lääketieteen ammattilaiset, jotka osallistuvat Asiakkaan lääkärin työhön (kukin "**Lääkäri**") arvioivat, diagnosoivat ja suosittelevat hoitoa kullekin henkilölle, joka tulee vastaanotolle ja jolla on potilas-lääkärisuhde Lääkärin kanssa soveltuvien lakien, säädösten, osavaltion lakien ja toimilupien myöntäjien vaatimusten mukaisesti (kukin "**Potilas**"). Asiakas ryhtyy vaadittuihin toimenpiteisiin varmistaakseen, että sen Ohjelmiston käyttö noudattaa kaikkia soveltuvia lakeja, sääntöjä, säädöksiä ja ammatillisia standardeja. Kumpikaan osapuoli ei sekaannu, hallitse tai muutoin vaikuta lääkäri-potilassuhteeseen, joka on muodostunut Lääkärin ja Potilaan välille. YRITYKSELLÄ EI OLE VELVOLLISUUTTA, VASTUUTA TAI KORVAUSVELVOLLISUUTTA MIHINKÄÄN LÄÄKÄRIN AMMATTILAISPALVELUJEN TARJOAMISEEN LIITTYEN.
4. **Valtuutetut käyttäjät.** Asiakas sallii valtuutettujen käyttäjien, joille se on hankkinut Sopimuksen mukaisesti Tilauslomakkeella käyttöoikeuden, pääsyn ja käytön Ohjelmiston ominaisuuksiin sekä toimintojen käyttämiseen (kukin "**Valtuutettu Käyttäjä**"). Valtuutettu Käyttäjä voi olla kuka tahansa Asiakkaan työllistämä Lääkäri, Potilas tai jonkin lääketieteellisen tai terveyspalvelun tarjoaja, mukaan lukien muun muassa diabetesneuvoja, lääkärin avustaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti, psykoterapeutti tai jokin kolmannen osapuolen alihankkija, jonka Asiakas on työllistänyt, palkannut tai pitänyt palveluksessaan ja jonka se sallii käyttää Ohjelmistoa puolestaan. Asiakas on yksin vastuussa kaikkien sen Valtuutettujen Käyttäjien henkilöllisyyden ja luotettavuuden vahvistamisesta. Asiakas varmistaa jokaisen kolmannen osapuolen Valtuutetun Käyttäjän kohdalla, että kyseisiä kolmansia osapuolia sitoo nimenomaisesti sellainen kirjallinen sopimus, joka suojaa yritystä vähintään yhtä vahvasti kuin tässä Sopimuksessa olevat ehdot, ennen kuin se sallii kyseisten kolmansien osapuolten käyttää Ohjelmistoa. Asiakas ryhtyy kaikkiin kohtuullisiin varotoimiin varmistaakseen, että Valtuutetut Käyttäjät käyttävät Ohjelmistoa tavalla, joka on yhdenmukainen soveltuvien eettisten ja lainsäädännöllisten vaatimusten kanssa. Kukin Valtuutettu Käyttäjä luo yksilöllisen käyttäjätunnuksen ja kirjautumistunnukset voidakseen käyttää ohjelmistoa ("**Käyttäjätunnus**"). Käyttäjätunnuksia ei saa jakaa tai käyttää useampi kuin yksi Valtuutettu Käyttäjä kerrallaan. Asiakas on yksin vastuussa sen varmistamisesta, että sen Valtuutetut Käyttäjät pitävät kirjautumistilit, salasanat ja kirjautumistiedot luottamuksellisina. Yritys ei ole vastuussa mistään toimenpiteistä, jotka joku on tehnyt käyttäen Valtuutetun Käyttäjän kirjautumistilejä, salasanoja tai kirjautumistietoja. Asiakas ilmoittaa välittömästi yritykselle luvattomasta käytöstä, tai jos Asiakas saa tietää, että kirjautumistilejä, salasanoja tai kirjautumistietoja on käytetty oikeudettomalla tavalla.
5. **Potilaskäyttö.** Potilaat voivat rekisteröityä Ohjelmiston käyttäjiksi suoraan ja ladata tiettyjä tietoja laitteista, joita käytetään heidän diabeteksensä seurantaan ja hallintaan ja jotka ovat yhteensopivia Ohjelmiston kanssa ("**Hyväksytyt Laitteet**"). Käyttäessään Ohjelmistoa potilas voi hallita henkilökohtaisia tunnistetietojaan, henkilötietojaan ja henkilökohtaisia terveystietojaan, jotka hän lataa Ohjelmistoon, mukaan lukien tiedot mistä tahansa hyväksytyistä laitteista, joita käytetään glukoositasojen seurantaan, tai mistä tahansa muusta laitteesta tai tietolähteestä ("**Potilastiedot**"). Potilas pystyy hallitsemaan, mille kolmannelle osapuolelle antaa pääsyn Potilastietoihinsa.

6. **Rajoitukset.** Asiakas ei saa, eikä hän saa antaa tai mahdollistaa minkään kolmannen osapuolen tehdä seuraavia:
- (i) kopioida, muuttaa, analysoida, poistaa käytöstä, heikentää, tuhota, purkaa, käänteismallintaa tai yrittää rekonstruoida, tunnistaa tai löytää Ohjelmiston lähdekoodia, perustana olevia ideoita, perustana olevia rajapintatekniikoita tai algoritmeja millään tavalla tai julkaista mitään edellä mainituista;
  - (ii) tarjota, ylläpitää, vuokrata, antaa vuokralle, lainata tai käyttää Ohjelmistoa osituskäyttöön (timesharing), tilaukseen tai vastaavaan tarkoitukseen, ellei Sopimuksessa nimenomaisesti toisin määrätä;
  - (iii) alilisenoida, jälleenmyydä, siirtää tai luovuttaa Ohjelmiston tai sen oikeudet tai lisenssit, jotka on myönnetty Sopimuksen mukaisesti;
  - (iv) käyttää tiedonlouhintaa tai vastaavia tiedon keruu- ja poimimismenetelmiä, jotka liittyvät Ohjelmistoon;
  - (v) käyttää Ohjelmistoa tutkimustarkoituksiin (mukaan lukien mutta ei rajoittuen kliniseen tutkimukseen), ellei Tilauslomakkeessa nimenomaisesti sallita tällaista käyttöä;
  - (vi) käyttää Ohjelmistoa tietojen säilytykseen, omistukseen tai siirtämiseen, jotka rikkovat mitä tahansa sovellettavia lakeja, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta lait, jotka liittyvät varastettuihin materiaaleihin, siveettämiin materiaaleihin tai lapsipornoon;
  - (vii) ladata tai jakaa sisältöä, joka on laitonta, haitallista, uhkaavaa, kaltoin kohtelevaa, väärää, halventavaa, herjaavaa, alatyylisiä, säädyttöä, riensäavaa, henkilön yksityisyyttä loukkaavaa tai vihamielistä;
  - (viii) ladata, siirtää, tallentaa, tai asettaa saataville sisältöä tai koodia, joka sisältää viruksia, vahingollisen koodin, haittaohjelman tai muita osia, jotka on suunniteltu vahingoittamaan tai rajoittamaan Ohjelmiston toimivuutta;
  - (ix) siirtää ohjelmiston kautta sisältöä, joka loukkaa tai käyttää väärin jonkin kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia tai yksityisyyttä ("Immateriaalioikeudet" tarkoittaa tekijänoikeuksia, moraalisia oikeuksia, tavaramerkkiä, yritysilmettä, patenttia, yrityssalaisuutta, epäreilua kilpailua, oikeutta yksityisyyteen, oikeutta julkisuuteen ja muita omistusoikeudellisia oikeuksia);
  - (x) mahdollistaa tai antaa muiden käyttää palveluita tai Ohjelmistoa sen tilitiedoilla;
  - (xi) käyttää tai yrittää käyttää palveluita tai Ohjelmistoa jollain muulla tavalla kuin rajapinnalla, jonka yritys tarjoaa tai jonka käyttöön se valtuuttaa; tai
  - (xii) kiertää käytössä olevat käyttörajoitukset, joiden tarkoituksena on estää Ohjelmiston tietynlaiset käytöt.
7. **Ei hätätilanteisiin.** Asiakas ymmärtää, että ohjelmisto on tarkoitettu avustamaan praktiikkansa toiminnan virtaviivaistamisessa ja että Ohjelmistoa ei ole suunniteltu käytettäväksi lääketieteellisissä hätätilanteissa. Asiakas ilmoittaa Potilailleen, että palvelua ei ole suunniteltu hätätilanteissa käytettäväksi.
8. **Ei potilaslähetteitä.** Mitään Sopimuksessa ei tulkita tarjouksena, jossa toinen osapuoli maksaa toiselle osapuolelle tai toisen osapuolen yhteistyökumppanille käteisellä tai minään muuna maksuna, suoraan tai epäsuorasti, avoimesti tai ei-avoimesti, Potilaan läheteistä tai minkään kohteen tai palvelun suosituksesta tai järjestämisestä, ostamisesta, vuokralle antamisesta tai tilauksesta.

9.

**Tietojen jakamisen rajoitukset.** Asiakas ei saa (i) julkisesti jakaa tai julkaista raportteja tai analyyseja, jotka mahdollistavat Hyväksytyjen Laitteiden vertailun, tai (ii) kaupallistaa mitään tuotetarjoamia, joissa hyödynnetään Potilastietoja ja/tai muita Hyväksytyjä Laitteita koskevia ei-julkisia tietoja (tai mitään niiden sisältämää tietoa). Asiakas

saa käyttää Ohjelmistoja ainoastaan sellaisten Potilaiden osalta, joilta se on saanut riittävän suostumuksen, mikäli lainsäädäntö sitä edellyttää. Asiakas

10. **Kolmannen osapuolen linkit.** Yritys voi asettaa linkkejä, kuvakkeita tai näyttöjä ohjelmistoon. Linkin sisällyttäminen ei tarkoita, että yritys suosittelee linkitettyä sivustoa. Yritys ei ota vastuuta muiden sivustojen sisältämästä sisällöstä tai tiedosta, eikä harjoita toimituksellista tai muuta hallinnallista menettelyä kyseisillä muilla sivustoilla. Yritys ei ota vastuuta näiden kolmannen osapuolen linkkien tietosuojakäytännöistä ja -toimenpiteistä. Yritys ei anna takuita tai ei ole vastuussa vaurioista tai menetyksistä, jotka johtuvat siitä, että Asiakas käyttää yrityksen ulkopuolista sisältöä tai resursseja, mukaan lukien ulkoiset hyperlinkit, mainokset, tarjoukset, viitteet, verkkosivustot tai muut ulkoiset lähteet, jotka löytyvät ohjelmistosta tai asetetaan siihen saataville. Yritys ei anna takuita eikä ole vastuussa tällaisen yrityksen ulkopuolisen sisällön laadusta, tarkkuudesta, ajankohtaisuudesta, luotettavuudesta, saatavuudesta tai laillisuudesta.
11. **Vastuuvapautus immateriaalioikeuksien loukkauksesta.** Yritys puolustaa, vapauttaa vastuusta ja suojaa Asiakasta, sen tytäryhtiöitä, yhteistyökumppaneita, asiamiehiä, johtajia, edustajia, työntekijöitä ja luovutuksensaajia kaikilta niiden kokemuksilta tai niiden aiheuttamilta menetyksiltä, jotka liittyvät kolmannen osapuolen vaateeseen, joka johtuu todellisesta tai uhatusta vaateesta, että Ohjelmisto loukkaa tai käyttää väärin jonkin kolmannen osapuolen tekijänoikeus-, patentti-, tavaramerkki-, liikesalaisuus- tai omistusoikeuksia tai muita oikeuksia. Yrityksellä ei ole velvollisuutta korvata asiakkaalle korvauksia siltä osin kuin väitetty loukkaus johtuu (i) Ohjelmiston käytöstä yhdessä muiden tietotuotteiden, prosessien tai materiaalien kanssa, joita yritys ei tarjoa ja tällainen loukkaus ei olisi tapahtunut ilman asiakkaan tekemää yhdistelmää, tai (ii) jostain asiakkaan sisällöstä. Jos asiakkaan käyttämään Ohjelmistoon kohdistetaan, tai yrityksen mielestä todennäköisesti kohdistetaan, loukkausvaade, yritys halutessaan ja omalla kustannuksellaan joko (i) hankkii Asiakkaalle oikeuden jatkaa Ohjelmiston käyttöä kuten näissä ehdoissa on kuvattu, tai (ii) muuttaa Ohjelmistoa eliminoidakseen tällaisen vaateen, joka voi johtua sen näissä ehdoissa kuvatun kaltaisesta käytöstä, tai (iii) vaihtaa Ohjelmiston yhtä sopivaan, yhteensopivaan ja toiminnallisesti vastaavaan ei-loukkaavaan ohjelmistoon ilman Asiakkaalle koituvia ylimääräisiä kuluja. Jos mikään näistä vaihtoehtoista ei ole kohtuullisesti yrityksen käytettävissä, Sopimus voidaan irtisanoa kumman tahansa osapuolen valinnasta ilman kummallekaan osapuolelle koituvia lisävelvollisuuksia tai -vastuita, paitsi että yritys suostuu välittömästi palauttamaan Asiakkaalle suhteellisen osan asiakkaan etukäteen maksamista käyttämättömistä maksuista.
12. **Rajoitus.** Yritys ei ota vastuuta, eikä ole vastuussa, mistään loukkausvaatimuksista, joka perustuu (i) Asiakkaan Ohjelmiston käyttöön sen jälkeen, kun vaateesta on ilmoitettu, (ii) Asiakkaan tekemistä tai sen ohjeistamien muutosten tekemisestä Ohjelmistoon, (iii) Asiakkaan Ohjelmiston yhdistämiseen kolmannen osapuolen ohjelmiin, palveluihin, tietoihin, laitteistoihin tai muihin materiaaleihin, tai (iv) tavaramerkki- tai tekijänoikeusloukkaukseen, johon liittyy merkintä tai tuotemerkki, jota yritys ei ole käyttänyt, tai merkintä tai tuotemerkki, jota on käytetty Asiakkaan pyynnöstä.
13. **Avoimen lähdekoodin ohjelmisto.** Tietyt ohjelmiston kohteet voidaan toimittaa Asiakkaalle ”avoimen lähdekoodin” tai ”maksuttoman ohjelmiston” lisenseinä (“**Avoimen Lähdekoodin Ohjelmisto**”). Jotkin Avoimen Lähdekoodin Ohjelmistot ovat kolmannen osapuolen omistamia. Avoimen Lähdekoodin Ohjelmistoa eivät koske Sopimuksen ehdot ja määräykset. Sen sijaan kukin Avoimen Lähdekoodin Ohjelmiston kohde lisensoidaan Avoimen Lähdekoodin Ohjelmiston mukana olevan loppukäyttäjän lisenssin ehtojen mukaisesti. Mikään Sopimuksessa ei rajoita Asiakkaan oikeuksia tai myönnä Asiakkaalle oikeuksia, jotka korvaavat Avoimen Lähdekoodin Ohjelmiston loppukäyttäjän lisenssin ehdot ja määräykset. Jos tietyn Avoimen Lähdekoodin Ohjelmiston lisenssi niin vaatii, yritys antaa kyseisen Avoimen Lähdekoodin Ohjelmiston

sekä yrityksen tekemät muutokset tähän Avoimen Lähdekoodin Ohjelmistoon, kun Tilauslomakkeessa olevaan ilmoitusosoitteeseen on lähetetty kirjallinen pyyntö.

14. **Analyysitietojen lisenssi** Asiakas hyväksyy, että yrityksellä on oikeus kerätä ja käyttää anonymisoituja ja koottuja tietoja sekä näihin liittyviä tietoja, mukaan lukien muun muassa tiedot laitteista, järjestelmistä, liittyvistä ohjelmistoista, palveluista tai oheislaitteista, jotka Asiakkaan Ohjelmiston käyttö on luonut ja jotka liittyvät siihen ("**analyysitiedot**"). Analyysitietoja voidaan käyttää tarkoituksiin, jotka mahdollistavat tuotekehityksen, parannusten, ohjelmistopäivitysten, lisenssitodennuksen, tuen, raportoinnin, analytiikan sekä muut liiketoiminnan tarkoitukset.
15. **Viennin valvonta.** Asiakas hyväksyy ja takaa, että se ei vie eikä aio viedä tai jälleenviedä tuotteita tai palveluita muuten kuin Yhdysvaltojen lainsäädännön ja sen lainkäyttöalueen (niiden lainkäyttöalueiden) lakien sallimissa rajoissa, joissa Tuotteet ja Palvelut on hankittu. Erityisesti, mutta näihin rajoittumatta, Tuotteita ja Palveluita ei saa viedä tai jälleenviedä (a) Yhdysvaltojen kauppasaarron alaisiin maihin tai (b) kenellekään, joka on Yhdysvaltojen valtionvarainministeriön luettelossa Specially Designated Nationals tai Yhdysvaltojen kauppaministeriön luettelossa Denied Person's List tai Entity List tai muissa rajoitettujen osapuolten luetteloissa. Käyttämällä mitä tahansa Tuotteita tai Palveluja, Asiakas vakuuttaa ja takaa, että heidän Valtuutetut Käyttäjänsä eivät sijaitse tällaisessa maassa tai ole millään tämänlaisella listalla. Asiakas myös sitoutuu olemaan käyttämättä Tuotteita tai Palveluja mihinkään Yhdysvaltojen laissa kiellettyyn tarkoitukseen, mukaan lukien ja rajoittumatta niihin, ohjusten, ydinaseiden, kemiallisten tai biologisten aseiden kehittäminen, suunnittelu tai tuotanto.
16. **Hallinnon loppukäyttäjät.** Ohjelmisto ja siihen liittyvä dokumentaatio ovat "kaupallisia tuotteita", kuten kyseinen termi on määritelty kohdassa 48 C.F.R. §2.101, ja ne koostuvat "kaupallisesta tietokoneohjelmistosta" ja "kaupallisesta tietokoneohjelmiston dokumentaatiosta", kuten kyseisiä termejä käytetään soveltuvin osin kohdissa 48 C.F.R. §12.212 tai 48 C.F.R. §227.7202. Kohtien 48 C.F.R. §12.212 tai 48 C.F.R. §227.7202-1-227.7202-4 mukaisesti, soveltuvin osin, kaupallinen tietokoneohjelmisto ja kaupallinen tietokoneohjelmiston dokumentaatio lisensoidaan Yhdysvaltojen hallinnon loppukäyttäjille (a) ainoastaan kaupallisina tuotteina (b) ainoastaan niillä oikeuksilla, jotka myönnetään kaikille muille loppukäyttäjille tämän asiakirjan ehtojen ja edellytysten mukaisesti.
17. **TAKUU.** YRITYS TAKAA, ETTÄ OHJELMISTO NOUDATTAA MERKITTÄVÄSSÄ MÄÄRIN SEN NYKYISIÄ TOIMINNALLISIA KUVAUKSIA.
18. **VASTUUVAPAUCLAUSEKE .** LUKUUN OTTAMATTA VÄLITTÖMÄSTI EDellä OLEVASSA TAKUUTA KOSKEVASSA KOHDASSAMAINITTUJA TAPAUKSIA, YRITYS EI ANNA OHJELMISTOA KOSKEVIA TAKUITA, JA YRITYS TÄTEN SANOUTUU IRTI KAIKISTA PALVELUJA KOSKEVISTA TAKUISTA, EPÄSUORISTA JA IMPLISIITTISISTÄ, LAKISÄÄTEISISTÄ TAI MUISTA, MUKAAN LUKIEN RAJOITTUMATTA KAIKKI IMPLISIITTISET TAKUUT KOSKIEN KAUPPAKELPOISUUTTA, TIETTYYN KÄYTTÖTARKOITUKSEEN SOPIVUUTTA, LOUKKAAMATTOMUUTTA, YHTEENSOPIVUUTTA, JA KAIKKI TAKUUT, JOTKA JOHTUVAT KAUPANTEOSTA TAI KAUPPATAVOISTA, SEKÄ LAADUSTA, SAATAVUUDESTA, LUOTETTAVUUDESTA, BUGEISTA TAI VIRHEISTÄ JOHTUVAT OLOSUHTEET. YRITYS EI TAKAA, ETTÄ OHJELMISTON KÄYTTÖOIKEUS TAI KÄYTTÖ TULEE OLEMAAN KESKEYTYKSETÖNTÄ TAI VIRHEETÖNTÄ, ETTÄ KAIKKI OHJELMISTON VIAT JA VIRHEET KORJATAAN TAI ETTÄ OHJELMISTO NOUDATTA SUORITUSKYKYÄ TAI LAATUA KOSKEVIA KRITEREJÄ. YRITYS EI TARJOA MITÄÄN TAKUITA, JOTKA KOSKEVAT TIETOJEN TARKKUUTTA TAI KOLMANSIEN OSAPUOLIEN TARJOAMIA TIETOJA. JOTKIN TOIMIVALTA-

ALUEET EIVÄT SALLI TIETTYJEN TAKUIDEN JA OLOSUHTEIDEN POIS SULKEMISTA, JOTEN JOTKIN YLLÄ OLEVAT POIS SULKEMISET EIVÄT VÄLTÄMÄTTÄ PÄDE, JOS ASIAKAS SIIJAITSEE TÄLLAISELLA TOIMIVALTA-ALUEELLA.

### III. AMMATTILAISSPÄLVELUJEN EHDOT JA MÄÄRÄYKSET

1. **Ammattilaispalvelut.** Tavanomaisten tukipalveluiden lisäksi, jotka Asiakas saa osana ohjelmiston ostoaan, Asiakas voi ostaa yritykseltä lisäkoulutusta, konsultointia, tietojen siirtoa, konversiota, integraatiota, käyttöönottoa tai muita palveluita ohjelmistonsa käytön tueksi (yhdessä ”Ammattilaispalvelut”), kuten määritetään myöhemmässä työselvityssopimuksessa ja jonka molemmat osapuolet ovat hyväksyneet. Ammattilaispalveluita suorittavat sellaiset henkilöt, joilla on Sopimuksen vaatimuksia vastaava tieto, taito ja kokemus, ja ne suoritetaan oikea-aikaisesti, ammattimaisesti ja ammattitaitoisesti alan yleisesti hyväksytyjen käytäntöjen ja standardien mukaisesti.

### IV. GLOOKO INC. LAITTEISTON EHDOT JA MÄÄRÄYKSET

1. **Vaaranvastuu.** Asiakas on ostanut Laitteiston. Laitteiston vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle, kun yritys on toimittanut Laitteiston kolmannen osapuolen kuljetusyritykselle Asiakkaalle toimittamista varten. Kuljetus- ja käsittelymaksut sekä Laitteiston vakuutukset, kun se on matkalla Asiakkaalle, ovat Asiakkaan nimenomaisella vastuulla.
2. **Laitteiston käyttö.** Laitteiston käyttö riippuu tarvittavien Laitteiden sekä niihin liittyvien tilojen saatavuudesta ja toiminnallisista rajoituksista. Laitteisto, joka on riippuvainen langattomasta yhteydestä, ei välttämättä toimi tai voi toimia osittain alueilla, joilla yhteys on heikkoa.
3. **Rajoitettu takuu.** Yritys takaa Asiakkaalle, että ostopäivästä lähtien Laitteiston materiaali ja työn laatu on virheetöntä kahdentoista (12) kuukauden ajan. Yrityksen ainoa ja yksinomainen vastuu sekä Asiakkaan ainoa ja yksinomainen oikeussuojakeino tämän rajoitetun takuun puitteissa on laitteiston korjaus ja/tai vaihto siten kuin yritys oman harkintansa mukaan määrittelee. Yritys on vastuussa kaikista toimituskuluista, jotka liittyvät tämän osan mukaisiin palautuksiin tai vaihtoihin. Tämä oikeussuojakeino koskee asiakkasta henkilökohtaisesti. Tämän takuun ehtona on, että Asiakas, (i) ilmoittaa välittömästi yritykselle viasta, ja (ii) noudattaa soveltuvilta osin yrityksen ohjeistuksia tai pyyntöjä, jotka koskevat yrityksen laitteiston korjausta tai vaihtoa. Tämä rajoitettu takuu ei kata:
  - (i) Laitteiston käyttö muulla tavalla kuin mihin yritys on ohjeistanut tai ristiriidassa ohjeistusten kanssa.
  - (ii) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen epäasianmukaisesta asennuksesta, käytöstä, testauksesta, ylläpidosta, säädöstä tai huollosta, korjauksesta tai muokkauksesta johtuvat viat tai vauriot.
  - (iii) Luonnonmullistukset, onnettomuudet, huolimaton tai vääränlainen käyttö, kaltoinkohtelu, normaalista käytöstä aiheutuvat kosmeettiset vauriot tai jokin muu kuin normaali käyttö.
  - (iv) Epäasianmukainen säilytys tai käyttöympäristö, liiallinen tai riittämätön lämmitys tai ilmastointi, sähkökatkokset, jännitepiikit, sähköinen tai sähkömekaaninen kuormitus, vesivahingot tai muut poikkeavuudet.
  - (v) Laitteiston käyttö yhdessä lisävarusteiden, apuvälineiden ja oheislaitteiden kanssa tai luvaton kolmannen osapuolen ohjelmistojen tai ohjelmistoajureiden käyttö.
  - (vi) Laitteisto, joka on purettu fyysisesti tai jonka ohjelmistoja on käytetty luvattomalla tavalla.
4. **VASTUUVAPAUCLAUSEKE.** LUKUUN OTTAMATTA YLLÄ OLEVASSA OSASSA 3 MAINITTUJA TAPAUKSIA, YRITYS EI ANNA MUITA LAITTEISTOA KOSKEVIA TAKUITA, JA YRITYS TÄTEN RAJOITAA KAIKKI TAKUUT, EPÄSUORAT JA IMPLISIITTISET,

LAITTEISTOJA KOSKIEN, MUKAAN LUKIEN RAJOITTUMATTA KAIKKI IMPLISIITTISET TAKUUT KOSKIEN KAUPPAKELPOISUUTTA, TIETTYYN KÄYTTÖTARKOITUKSEEN SOPIVUUTTA, LOUKKAAMATTOMUUTTA, YHTEENSOPIVUUTTA TAI TIETOTURVAA. YRITYS EI TAKAA, ETTÄ LAITTEISTON KÄYTTÖOIKEUS TAI KÄYTTÖ TULEE OLEMAAN KESKEYTYKSETÖNTÄ TAI VIRHEETÖNTÄ, ETTÄ KAIKKI LAITTEISTON VIAT JA VIRHEET KORJATAAN TAI ETTÄ LAITTEISTO NOUDATTA SUORITUSKYKYÄ TAI LAATUA KOSKEVIA KRITEREJÄ. YRITYS EI TARJOA MITÄÄN TAKUITA, JOTKA KOSKEVAT TIETOJEN TARKKUUTTA TAI KOLMANSIEN OSAPUOLIEN TARJOAMIA TIETOJA. LAITTEISTOA EI OLE SUUNNITELTU, VALMISTETTU, TOIMITETTU TAI TARKOITETTU MIHINKÄÄN SELLAISEEN KÄYTTÖÖN, JOSSA VIKAANTUMINEN VOI JOHTAA SUORAAN KUOLEMAAN, HENKILÖVAHINKOON TAI VAKAAN FYYSISEEN TAI YMPÄRISTÖLLISEEN VAHINKOON. ASIAKAS OTTAA VASTUUN VALINNASTAAN SAAVUTTA SILLÄ TARKOITETUT TULOKSET SEKÄ NIIDEN ASENNUKSESTA, KÄYTÖSTÄ JA SIITÄ SAADUISTA TULOKSISTA.

## V. LAITTEISTOA KOSKEVAT EHDOT JA EDELLYTYKSET

- 1. Omistusoikeus.** Yrityksellä säilyy täysi laillinen oikeus ja omistusoikeus laitteistoon siitä huolimatta, että se on toimitettu asiakkaalle, joka on pitänyt sitä hallussaan ja käyttänyt sitä. Asiakas ei saa jälleenmyydä, liisata, vuokrata, levittää, kuljettaa tiloistaan tai millään muulla tavoin saattaa laitteiston osia tai koko laitteistoa kolmansien osapuolten saataville. Asiakkaan on omalla kustannuksellaan ja omalla vastuullaan palautettava kaikki laitteistot sopimuksen tai sovellettavan tilauslomakkeen päättyessä.
- 2. Laitteiston käyttö.** Laitteiston käyttö riippuu tarvittavien laitteiden sekä niihin liittyvien tilojen saatavuudesta ja toiminnallisista rajoituksista. Laitteisto, joka on riippuvainen langattomasta yhteydestä, ei välttämättä toimi tai voi toimia osittain alueilla, joilla yhteys on heikkoa.
- 3. Rajoitettu takuu laitteiston vian sattuessa.** Jos laitteistossa on vika, yrityksen ainoa ja yksinomainen vastuu ja asiakkaan ainoa ja yksinomainen oikeussuojakeino on laitteiston korjaus ja/tai vaihto siten kuin yritys oman harkintansa mukaan määrittelee. Yritys on vastuussa kaikista toimituskuluista, jotka liittyvät tämän osan mukaisiin palautuksiin tai vaihtoihin. Tämä oikeussuojakeino on asiakkaan henkilökohtainen. Tämän oikeussuojakeinon ehtona on, että Asiakas (i) ilmoittaa välittömästi yritykselle viasta, ja (ii) noudattaa soveltuvilta osin yrityksen ohjeistuksia tai pyyntöjä, jotka koskevat yrityksen laitteiston korjausta tai vaihtoa.  
Tämän jakson mukainen oikeussuojakeino ei koske seuraavaa:
  - (i) Laitteiston käyttö muulla tavalla kuin mihin yritys on ohjeistanut tai ristiriidassa ohjeistusten kanssa.
  - (ii) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen epäasianmukaisesta asennuksesta, käytöstä, testauksesta, ylläpidosta, säädöstä tai huollosta, korjauksesta tai muokkauksesta johtuvat viat tai vauriot.
  - (iii) Luonnonmullistukset, onnettomuudet, huolimaton tai vääränlainen käyttö, kaltoinkohtelu, normaalista käytöstä aiheutuvat kosmeettiset vauriot tai jokin muu kuin normaali käyttö.
  - (iv) Epäasianmukainen säilytys tai käyttöympäristö, liiallinen tai riittämätön lämmitys tai ilmastointi, sähkökatkokset, jännitepiikit, sähköinen tai sähkömekaaninen kuormitus, vesivahingot tai muut poikkeavuudet.
  - (v) Laitteiston käyttö yhdessä lisävarusteiden, apuvälineiden ja oheislaitteiden kanssa tai luvaton kolmannen osapuolen ohjelmistojen tai ohjelmistoajureiden käyttö.
  - (vi) Laitteisto, joka on purettu fyysisesti tai jonka ohjelmistoja on käytetty luvattomalla tavalla.

- (i) **VASTUUVAPAUSLAUSEKE** LUKUUN OTTAMATTA YLLÄ OLEVASSA OSASSA 3 LUETELTUJA TAPAUKSIA, YRITYS EI ANNA LAITTEISTOA KOSKEVIA TAKUITA, JA YRITYS TÄTEN RAJOITTAÄ KAIKKI TAKUUT, EPÄSUORAT JA IMPLISIITTISET, LAITTEISTOJA KOSKIEN, MUKAAN LUKIEN RAJOITTUMATTA KAIKKI IMPLISIITTISET TAKUUT KOSKIEN KAUPPAKELPOISUUTTA, TIETTYYN KÄYTTÖTARKOITUKSEEN SOPIVUUTTA, LOUKKAAMATTOMUUTTA, YHTEENSOPIVUUTTA TAI TIETOTURVAA. YRITYS EI TAKAA, ETTÄ LAITTEISTON KÄYTTÖOIKEUS TAI KÄYTTÖ TULEE OLEMAAN KESKEYTYKSETÖNTÄ TAI VIRHEETÖNTÄ, ETTÄ KAIKKI LAITTEISTON VIAT JA VIRHEET KORJATAAN TAI ETTÄ LAITTEISTO NOUDATTAÄ SUORITUSKYKYÄ TAI LAATUA KOSKEVIA KRITTEEREJÄ. YRITYS EI TARJOA MITÄÄN TAKUITA, JOTKA KOSKEVAT TIETOJEN TARKKUUTTA TAI KOLMANSIEN OSAPUOLIEN TARJOAMIA TIETOJA. LAITTEISTOA EI OLE SUUNNITELTU, VALMISTETTU, TOIMITETTU TAI TARKOITETTU MIHINKÄÄN SELLAISEEN KÄYTTÖÖN, JOSSA VIKAAANTUMINEN VOI JOHTAA SUORAAN KUOLEMAAN, HENKILÖVAHINKOON TAI VAKAVALAN FYYSISEEN TAI YMPÄRISTÖLLISEEN VAHINKOON. ASIAKAS OTTAA VASTUUN VALINNASTAAN SAAVUTTAÄ SILLÄ TARKOITETUT TULOKSET SEKÄ NIIDEN ASENNUKSESTA, KÄYTÖSTÄ JA SIITÄ SAADUISTA TULOXSISTA.

## VI. TUKIPALVELUJEN EHDOT

- Tukipalvelut.** Asiakas saa ostamansa Ohjelmiston käytön tueksi teknistä tukea tuotteeseen liittyviin kysymyksiin yrityksen senhetkisten teknistä tukea koskevien käytäntöjen mukaisesti. Yrityksen tukitiedot ovat saatavilla osoitteessa <https://support.glooko.com/>, ja yritys voi muokata sekä päivittää niitä ajoittain oman harkintansa mukaan. On suositeltavaa, että Valtuudetut Käyttäjät suorittavat ostetun koulutuksen ennen Ohjelmiston käyttöä. Asiakkaan pyynnöstä yritys voi tarjota teknistä lisätukea yrityksen senhetkisillä tuntihinnoilla, joihin sovelletaan ylimääräisen Tilauslomakkeen täytäntöönpanoa. Yritys ei ole vastuussa yleisestä tuesta, joka liittyy Asiakkaan ohjelmiston tai laitteiston käyttöön, jonka toimittaa jokin muu taho kuin yritys tai sen yhteistyökumppanit. Tällaiset pois sulkemiset sisältävät käyttöjärjestelmät, PC-laitteistot, toimistosovellukset, verkkoselaimet, EMR-ohjelmiston, asiakaskohtaiset todennusmekanismit, asiakkaan verkon tai muut laitteistot tai ohjelmistot, joita yritys ei hallinnoi.
- Tuen saatavuus.** Yritys tarjoaa teknistä tukea asiakkaan Valtuudetuille Käyttäjille, joilla on ongelmia tilinsä kanssa, sähköpostitse, puhelimitse ja tekstiviestitse ("**Tuki**"-palvelut). Useita itsepalveluresursseja on myös saatavilla osoitteessa <https://support.glooko.com>. Yritys suosittelee, että kaikki Asiakkaan Valtuudetut Käyttäjät käyvät kyseisellä sivustolla, kun Ohjelmiston käytössä on ongelmia.
- Tukiajat.** Tukea on saatavilla maanantaista perjantaihin klo 8.00–20.00 itärannikon aikaa (USA ja Kanada) ja klo 8.00–17.00 CET (USA:n ja Kanadan ulkopuolella). Tukea ei ole saatavilla viikonlopun, kunkin alueen yleisten vapaapäivien ja kaikkien yrityksen noudattamien vapaiden aikana.
- Tuen kesto.** Yritys tarjoaa tukea sopimuskauden ajan.
- Tukijärjestelmä.** Yritys hallinnoi tukipyyntöjä sen tukipyyntöjärjestelmässä.
- Tukiluokittelu, eskalointi ja vastausajat:** Kaikkia tukiongelmia pidetään ensin prioriteettina 3 ja sitten eskaloidaan tarvittaessa alla määriteltyjen ongelmien prioriteettimäärittysten mukaisesti. Yrityksen vastausajat Asiakkaan raportoiimiin ongelmiin on lueteltu alla. Kun ongelma eskaloidaan, riippuen raportoidun ongelman luonteesta ja tyypistä, se lähetetään sisäiselle henkilöstölle, jonka tehtävänä on käsitellä ongelma sen luonteen ja tyypin perusteella.

Huolimatta edellä mainitusta, jos ongelma koskee mahdollista tietoturvaloukkausta tai yrityksen tietoturvaan liittyvien velvollisuuksien loukkausta, kyseiset ongelmat eskaloidaan välittömästi prioriteetiksi 0.

## 7. Ongelmien luokittelu

### Prioriteetti 0 – Häätötilanne

- Täydellinen järjestelmän katkos tai tärkeiden järjestelmän komponenttien katkos, jotka vaikuttavat kykyyn ladata, tarkastella tai jakaa tietoja joko etänä tai klinikalla.
- Tietoturvaongelma, joka johtuu Glookon käyttäjän henkilökohtaisten terveystietojen (PHI) / henkilökohtaisten tunnistetietojen (PII) julkistamisesta (tai julkistamisuhasta) julkiselle foorumille.
- Mobiilisovellus kaatuu toistuvasti vähintään 20:lla raportoivalla käyttäjällä siten, että nämä käyttäjät eivät voi käyttää sovellusta.

### Prioriteetti 1 – Kriittinen

- Tuetun diabeteslaitteen tietoja vastaanotetaan, jäsennetään, tulkitaan tai näytetään väärin yhdeltä tai useammalta laitteelta.
- Tietojen eheyttä tai saatavuutta koskeva ongelma vaikuttaa usean tai useimpien käyttäjien ja asiakkaiden kykyyn tarkastella tai päivittää tietoja.
- Tietoturvaavaoittuvuus on havaittu; mahdollinen tai havaittu potilastietojen altistuminen.
- API-alusta on alhaalla.

### Prioriteetti 2 – Merkittävä

- Tietojen saatavuusongelma vaikuttaa yhden asiakkaan kykyyn tarkastella tai käyttää yhtä tai useampaa tietokategoriaa.
- Tietoturvaavaoittuvuuden hyväksikäyttämisen estomahdollisuus tunnistettu.
- Mobiilisovellukset kaatuvat toistuvasti alle 20:lla raportoivalla käyttäjällä siten, että nämä käyttäjät eivät voi käyttää sovellusta.
- Osa mobiilisovelluksesta ei vastaa tai ei toimi.
- Merkittävän järjestelmän suorituskyky on heikentynyt.

### Prioriteetti 3 – Lievä

- Lievä, kosmeettinen ongelma.
- Ohjelmiston ongelma, joka vaikuttaa ominaisuuksiin, mutta ei estä normaalia toimintaa.
- Tietojen eheyden tai tietoturvan ei-kiireellinen parantamismahdollisuus havaittu.
- Jokin muu bugi, jota ei luokitella hätätötilanteeksi, kriittiseksi tai merkittäväksi.

## 8. Ongelmien vastausaikatavoitteet



Palvelutason kategoriat	Prioriteetti 3 (lievä)	Prioriteetti 2 (merkittävä)	Prioriteetti 1 (kriittinen)	Prioriteetti 0 (häätätilanne)
Vastausaika (kuittaus) ja prioriteetin vahvistus	16 työtuntia	8 työtuntia	6 tuntia*	6 tuntia*
Tuotavoite (prioriteetin tuksen jälkeen) tuotantoon lähtöä ongelmista	Etenemissuunnitelmaan	Seuraavaan suureen julkistukseen	16 työtuntia	8 työtuntia
Vastausajan %	6 työtunnissa	95 % 8 työtunnissa	80 % 6 työtunnissa	80 % 6 työtunnissa
Korjaavien ja ehkäisevien toimien perussyyanalyysi %	-	-	100 %**	100 %**
*Sovellettavat ajat, ellei ongelman onnistunut ratkaisu tai ongelman tutkinta viivästy				
**Jos pidetään sopivana yrityksen laadunvalvontajärjestelmään perustuen				

## 9. Asiakkaan velvollisuudet

Jotta yritys voi ratkaista asiakkaan ilmoittamat ongelmat yllä olevien vastausaikojen puitteissa, Asiakkaan on ryhdyttävä seuraaviin toimiin ilmoittaessaan ongelmasta yritykselle:

- vahvistaa ongelma ja yrittää luoda se uudelleen ennen yritykselle raportointia;
- ilmoittaa ongelmasta yritykselle 1 päivän kuluessa sen tapahtumisesta;
- toimittaa yrityksen pyytämät lisäanalyysit ja tehdä kohtuullisesti yhteistyötä yrityksen kanssa ongelman tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja ratkaisemiseksi.

## 10. Poikkeukset

Yrityksellä ei ole vastuuta ongelmien vastausaikavoitteiden epäonnistumisesta, jos ongelmat johtuvat (a) Asiakkaan Ohjelmiston käytöstä tavalla, jota ei ole valtuutettu Sopimuksessa tai dokumentaatiossa, (b) ongelmista, jotka aiheutuvat Asiakkaan omasta datasta, (c) ongelmista, jotka aiheutuvat Asiakkaan tai sen Valtuutetun Käyttäjän välineistä, (d) ongelmista, jotka aiheutuvat kolmannen osapuolen toimista tai palveluista ja/tai järjestelmistä, joita yritys ei toimita, tai (e) yleisistä televiestinnän ongelmista tai ongelmista, jotka aiheutuvat muista tekijöistä, joihin yritys ei voi kohtuudella vaikuttaa.

## VII. OHJELMISTON KÄYTTÖAIKA

1. **Saatavuus.** Yritys asettaa ohjelmiston saataville kokoaikaisesti eli ympärivuorokautisesti ja keskimäärin 99,9 % ajasta ("**Ohjelmiston Käyttöaika**"), pois lukien se, kun se ei ole saatavilla

poikkeuksien takia (määritelty alla). ”Saatavuus” tarkoittaa, että Ohjelmisto on saatavilla asiakkaan käyttöön täyden senhetkisten asiakirjojen mukaisen tarkoitettun toiminnallisuuden mukaisesti. Saatavuuden prosenttiasteen laskemista varten seuraavia alla kuvattuja ”poikkeuksia” Ohjelmiston käyttöaikaan ei pidetä aikana, jolloin Ohjelmisto ei ole saatavilla.

2. **Poikkeukset.** Alla luetellut ovat kaikki sallittuja poikkeuksia Ohjelmiston käyttöaikaan:

- (i) **”Hätähuollon ajanjakso”** tarkoittaa ajanjaksoa, joka on kulunut Ohjelmistolle suoritettuun huoltoon, ja kun tätä huoltoa vaaditaan olosuhteiden takia, joihin yritys ei voi kohtuudella vaikuttaa. Yritys antaa asiakkaalle vähintään kolmenkymmenen (30) minuutin etukäteisilmoituksen hätähuollosta, kun se on mahdollista. Hätähuolto voidaan suorittaa milloin tahansa, kun yritys pitää sitä oman harkintansa mukaan tarpeellisena.
- (ii) **”Suunnitellun huollon ajanjakso”** tarkoittaa ajanjaksoa, joka on kulunut yrityksen ohjelmistolle suorittaman suunnitellun huollon aikana. Yritys tarjoaa asiakkaalle ilmoituksen suunnitellusta huollosta, joka vaikuttaa ohjelmiston käyttöön. Yritys pyrkii kaupallisesti järkevin keinoin suunnittelemaan huollon normaalien työtuntien ulkopuolelle.

(iii) **”Sallittu käyttökatkos”** tarkoittaa seuraavaa:

- Toimimattomuus, joka johtuu suunnitellusta tai hätähuollosta (tapahtuu suunnitellun huollon ajanjaksona tai hätähuollon ajanjaksona);
- tietoliikenne- tai internetpalvelujen aiheuttamat ongelmat;
- ongelmat, jotka johtuvat televiestinnästä ja/tai internetpalveluista; ongelmat, jotka johtuvat ohjelmistosta tai laitteistosta, jota yritys ei tarjoa tai hallinnoi (kuten Amazon Web Hosting -palvelinympäristö, jossa yrityksen ohjelmistoa säilytetään tai käytetään, tai laitteen valmistaja muuttaa teknisiä tietoja);
- ylivoimaiset esteet, kuten sopimuksessa mainitaan, sekä sodan tai luonnonvoimien aiheuttamat ongelmat;
- asiakkaan, sen työntekijöiden, edustajien tai alihankkijoiden toimista tai laiminlyönneistä johtuvat ongelmat;
- ongelmat, jotka johtuvat asiakkaan antamien tietojen puutteista, joita yritys ei olisi voinut havaita kohtuullista huolellisuutta noudattaen ennen vian ilmenemistä;
- ongelmat, jotka johtuvat siitä, että Asiakas ei ole toteuttanut laitteisiin tai ohjelmistoihin muutoksia, joita yritys on kohteellisesti suositellut kirjallisesti palvelutason ylläpitämisen kannalta välttämättöminä asiakkaan toimintaympäristössä tekemän muutoksen jälkeen;
- toimintakyvyttömyys, joka johtuu asiakkaan aiheuttamasta järjestelmäresurssien kysynnän kasvusta, johon yrityksellä ei ole ollut kohtuullista aikaa sopeutua;
- toimintakyvyttömyys, joka johtuu sopimuksessa tai tilauslomakkeessa määritellyn samanaikaisten käyttäjien enimmäismäärän ylittämisestä;
- ongelmat, jotka johtuvat palautumissuunnitelman aikaisesta käytöstä.

## VIII. TIETOJENKÄSITTELYSOPIMUS JA GLOOKON MALLISOPIMUSLAUSEKKEET



Tämä Pääsopimus sisältää Glookon Mallisopimuslausekkeet ("**Sopimuslausekkeet**"), jotka ovat saatavilla osoitteessa <https://www.glooko.com/dataprocessingagreement/>, edellyttäen, että (i) Glooko AB käsittelee henkilötietoja Asiakkaan puolesta ja (ii) Asiakas ja Glooko AB eivät ole erikseen neuvotelleet ja allekirjoittaneet tietojenkäsittelysopimusta.