

8.10.2007

Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdot

SOVELTAMISOHJE

JOHDANTO

Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdot on otettu 8.10.2007 käyttöön JHS-suosituksena. Ne korvaavat valtion tietotekniikkahankintojen yleiset sopimusehdot 1998 (VYSE 1998) sekä niihin liittyvät erityisehdot. Sopimusehtoja on uudistettu valtiovarainministeriön kesäkuussa 2006 asettamassa hankkeessa, jossa on ollut mukana valtionhallinnon, tieto- ja viestintäteknikan palvelutoimittajien, valtion hankintayksiköiden sekä kuntasektorin edustajia.

Sopimusehtojen rakenne on säilytetty pääpiirteissään samankaltaisena. Merkittävä muutos on kuitenkin uudet palveluja koskevat erityisehdot. Samalla on luovuttu laitteiden huoltoa ja ohjelmiston ylläpitoa koskevista erityisehdoista (VHYE) sekä käyttöpalveluita koskevista erityisehdoista (VKÄE).

Tämän soveltamisohjeen otsikot ja kappaleet on numeroitu ohjeen käsittelyn helpottamiseksi. Numerointi ei noudata sopimusehtojen numerointia.

1 YLEISTÄ

1.1 Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdot koostuvat seuraavista ehdoista:

- (i) Yleiset sopimusehdot (JIT 2007 – Yleiset ehdot)
- (ii) Erityisehtoja tilaajan sovellushankinnoista (JIT 2007 – Sovellukset)
- (iii) Erityisehtoja palveluista (JIT 2007 – Palvelut)
- (iv) Erityisehtoja konsultointipalveluista (JIT 2007 – Konsultointi)
- (v) Erityisehtoja valmisohjelmistohankinnoista (JIT 2007 – Valmisohjelmistot)
- (vi) Erityisehtoja laitehankinnoista (JIT 2007 – Laitteet)

- 1.2 Tämän ohjeen tarkoituksena on opastaa niin tilaajaa kuin tarjoajaakin julkisen hallinnon IT-sopimuksissa. Ohjeessa kiinnitetään huomioita myös joihinkin sellaisiin seikkoihin, jotka tilaajan on hyvä ottaa huomioon tehdessään tarjouspyyntöä.
- 1.3 Tällä ohjeella ei muilta osin anneta ohjeita tarjouspyynnön tai tarjouksen tekemiseen. Julkiset hankinnat on kilpailutettava julkisista hankinnoista annetun lain (laki julkisista hankinnoista 348/2007) mukaisesti. Suositeltavaa on myös tutustua asiasta annettuun erilliseen ohjeistukseen, kuten valtion hankintakäsikirjaan.
- 1.4 Hankintaa suunniteltaessa on suunniteltava myös sopimuskokonaisuus. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota tilanteisiin, joissa hankintaan sisältyy useiden toimittajien tuotteita. Sopimusehdoissa on lähdetty siitä oletuksesta, että toimittaja ratkaisee itse, mitä elementtejä tarjoaa ja vastaa näin toimituksesta riippumatta siitä, sisältyykö toimitukseen myös muiden osapuolten tuotteita tai palveluita. Mikäli tilaaja kuitenkin edellyttää kolmansien tuotteiden käyttämistä, voidaan hankinta suunnitella esimerkiksi siten, että tilaaja hankkii itse kyseisen kolmannen tahon tuotteen, jolloin hankinnan kohteena on ainoastaan tuotteeseen liittyvä työ.

Sopimusedoissa voi myös olla useita. Käytännössä tarjouksia tehdään esimerkiksi ryhmittäen. Mikäli sopimus voidaan tehdä ryhmittäen kanssa, on näitä sopimusehtoja täydennettävä sopimalla yksityiskohtaisemmin ryhmittäen jäsenten keskinäisistä velvoitteista ja vastuista.

2 SOPIMUSEHTOJEN KÄYTTÄMINEN

- 2.1 Hyvä sopimus perustuu hyvin valmisteltuun hankintaan ja tarjouspyyntöön.
- 2.2 Valtionhallinnon yksiköille sekä kunnille ja kuntayhtymille suositellaan näiden sopimusehtojen käyttämistä sopimuksen pohjana, kun tehdään IT-hankintoja.
- 2.3 Näiden sopimusehtojen lisäksi tarvitaan aina myös varsinainen sopimus, jossa kuvataan mm. sopimuksen osapuolet, kohde, toimituksen tai palvelun sisältö, sopimuksen kohteelle asetetut vaatimukset, osapuolten yksityiskohtaisemmat velvollisuudet ja vastuut, aikataulut, hinnat ja maksuehdot sekä muut mahdolliset näistä sopimusehdoista poikkeavat tai niitä täydentävät ehdot. Sopimusrakenne on aina suunniteltava huolellisesti ja tarvittaessa varmistettava mm. tilaajan toiminnan jatkuminen sopimuksen päättyessä. Tarjouspyynnössä ja sopimuksessa on myös usein otettava huomioon mahdollisen lisätyön tarve.

- 2.4 Nämä sopimusehdot eivät sellaisenaan kuitenkaan sovellu kaikkiin hankintatilanteisiin. Soveltuvuus on aina arvioitava tapauskohtaisesti. Yksittäisistä sopimusehdoista voidaan tarvittaessa poiketa tai sopia asiasta yksityiskohtaisemmin. Sellaisiin sopimuskohtiin, joissa tähän on erityisen usein tarvetta, on sisällytetty maininta ”jollei toisin ole kirjallisesti sovittu”.
- 2.5 Erityisesti laajoissa ja vaativissa toimituskokonaisuuksissa voi olla tarvetta muuttaa tai täydentää näitä sopimusehtoja. Tällaisissa toimituksissa sovitaan yleensä sopimusehtoja yksityiskohtaisemmin mm. toimituksen vaiheistuksesta ja projektiin liittyvistä seikoista, turvallisuuskysymyksistä (esim. erillinen turvallisuussopimus), vastuukysymyksistä ja immateriaalioikeuksista. Käyttöoikeuksissa on usein tarpeen sopia siitä, että tilaajan lisäksi muilla julkishallinnon yksiköillä on oikeus hyödyntää hankinnan kohdetta.
- 2.6 Sopimuksesta tulee selkeästi ilmetä, mistä ehdoista on sovittu poikkeavasti ja mikä on muutoksen sisältö.
- 2.7 Mikäli näistä sopimusehdoista poiketaan, kaikki muutokset on tehtävä joko varsinaiseen sopimustekstiin tai erilliseen sopimuksen liitteeseen. Sopimusehtojen yhtenäisyyden vuoksi sopimusmuutoksia ei saa tehdä kohdassa 1.1 yksilöityihin sopimusehtoasiakirjoihin.
- 2.8 Tarjouspyynnön tulee sisältää sopimuksen keskeiset ehdot, jotta tarjoajat voivat ottaa ehdot huomioon tarjousta tehdessään. Tärkeää on erityisesti esittää sellaiset ehdot, joilla voi olla merkitystä tarjousten hinnoittelussa sekä sellaiset ehdot, joita hankintayksikkö pitää ehdottomina vähimmäisvaatimuksina tulevassa sopimussuhteessa. Tärkeimpien sopimusehtojen esittämisellä varmistetaan tarjousten yhteismitallisuus ja vertailukelpoisuus. Mikäli tarjouspyynnössä viitataan näihin sopimusehtoihin, siinä on mainittava erikseen yksittäisistä sopimusehdoista, joista halutaan poiketa tai joista voidaan sopia poikkeavasti tarjouksen perustella. Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehtoihin on tärkeää tutustua jo tarjouspyyntövaiheessa, jotta varmistetaan niiden soveltuvuus kyseiseen hankintaan.
- 2.9 Nämä sopimusehdot on tarkoitettu käytettäväksi aina siten, että julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisten sopimusehtojen (JIT 2007 – Yleiset ehdot) lisäksi käytetään soveltuvia erityisehtoja (erityisehtoja ei ole tarkoitettu käytettäväksi ilman yleisiä sopimusehtoja). Erityisehdoista on valittava ne, jotka soveltuvat hankintaan. Eri erityisehdoissa on yleisistä sopimusehdoista poikkeavia määräyksiä esimerkiksi alihankkijoista, takuusta sekä testaus- ja hyväksymismenettelyistä. Mikäli hankintaan

sovelletaan useita erityisehtoja, tulee niiden soveltamisjärjestystä harkita erityisen huolellisesti ja järjestyksestä tulee sopia varsinaisessa sopimuksessa.

- 2.10 Sovellettavat sopimusehdot on suositeltavaa liittää sopimusasiakirjoina allekirjoitettavaan sopimukseen eikä vain viitata niihin. Näin vältetään erimielisyydet sovellettavista sopimusehdoista ja niiden sitovuudesta.

3 IT-HANKINTOJA KOSKEVAT YLEISET EHDOT (JIT 2007 – Yleiset ehdot) JA YLEISIÄ HUOMIOITA SOPIMUSTEN TEKEMISESTÄ NÄITÄ EHTOJA KÄYTETTÄESSÄ

3.1 Tilaajan vaatimukset

Käytettäessä näitä sopimusehtoja on keskeistä yksilöidä tarjouspyynnössä tilaajan tuotteelle tai palvelulle asettamat vaatimukset, joita voivat olla esim. tekniset, toiminnalliset, suorituskyky-, käyttötarkoitus-, tietoturva- tai muut vaatimukset. Sopimuksessa tulee yksilöidä tilaajan kaikki sellaiset vaatimukset, joiden täyttäminen on ilmoitettu tarjouspyynnön ehdottomaksi edellytykseksi tai jotka tarjoaja on tarjouksessaan ilmoittanut täyttävänsä. Vaatimuksilla on keskeinen merkitys toimituksen hyväksymiseen, virhevastuuseen ja takuuseen liittyvissä kysymyksissä. Vaatimukset on yksilöitävä selkeästi ja riittävän yksityiskohtaisesti. Suuri osa IT-hankintoihin ja sopimuksiin liittyvistä riidoista koskee sitä, onko tuote tai palvelu sille asetettujen vaatimusten mukainen.

3.2 Avoin lähdekoodi

Avoimen lähdekoodin käyttö on lisääntynyt IT-projekteissa. Näissä sopimusehdoissa on lähdetty siitä, ettei avoimen lähdekoodin käyttö yleensä poikkea muiden kolmansien osapuolten komponenttien käyttämisestä toimituksessa. Koska avoimen lähdekoodin lisenssiehdot eivät ole kovin hyvin tunnettuja, sopimusehtoihin on sisällytetty ehto, jonka mukaan toimittajan tulee selvittää tilaajalle avoimen lähdekoodin käyttöön liittyvät ehdot ja varmistaa, etteivät kyseiset ehdot tule sovellettavaksi tilaajan muihin ohjelmistoihin, jollei siitä ole sovittu. Mikäli tilaaja edellyttää tuotteen avoimen lähdekoodin luomista tilaajaa varten, sopijapuolten tulee sopia tapauskohtaisesti avoimen lähdekoodin käyttöön ja lisensiointiin liittyvistä kysymyksistä, kuten lisenssiehdoista ja lähdekoodin julkaisemisesta.

3.3 Immateriaalioikeudet

- 3.3.1 Sopimusehtojen lähtökohtana on, että tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet pääsääntöisesti jäävät toimittajalle.
- 3.3.2 Tilaajalle syntyy sopimusehdoissa määritelty käyttöoikeus, mikä useissa tapauksissa on riittävä tilaajalle.
- 3.3.3 Poikkeuksena on kuitenkin sellainen konsulttipalvelu, jossa tilaaja hankkii toimittajan asiantuntemusta ja resursseja käyttöönsä. Tällöin toimittajalle ei lähtökohtaisesti jää mitään immateriaalioikeuksia tilaajan käyttöön luovutettujen henkilöiden työn tuloksiin.
- 3.3.4 Joissakin tilanteissa tilaaja tarvitsee (esimerkiksi palvelukeskustoimintaa varten) laajemmat käyttöoikeudet tai jopa kaikki immateriaalioikeudet itselleen. Laajemmista käyttöoikeuksista tulee sopia, mikäli tuote tai palvelu on tarkoitettu esimerkiksi koko valtionhallinnon tai usean hankintayksikön käyttöön taikka tilaajan kumppanien tai asiakkaiden käyttöön. Tilaajan laajennetuista käyttöoikeuksista on mainittava jo tarjouspyynnössä, samoin immateriaalioikeuksien pidättämisestä kokonaan tilaajalle.
- 3.3.5 Mikäli immateriaalioikeuksien halutaan siirtyvän tilaajalle, voidaan tarjouspyyntöön ja sopimukseen sisällyttää esimerkiksi seuraavanlainen ehto:

"Immateriaalioikeudet kaikkiin sopimuksen puitteissa toimitettuihin [Määrittele mihin: esim. asiakirjoihin väli- ja lopputuloksiin, ohjelmistoihin] kuuluvat tilaajalle eikä toimittajalle jää niihin mitään oikeuksia."

On myös mahdollista sopia, että tekijänoikeudet tai muut immateriaalioikeudet ovat yhteisiä tai rinnakkaisia siten, että molemmat sopijapuolet voivat hyödyntää niitä riippumatta toisistaan. Tässä tapauksessa on kuitenkin aina syytä neuvotella ensin lakimiehen kanssa.

Immateriaalioikeudet on erotettava luottamuksellisuuskysymyksestä. Vaikka sopijapuolella ei ole immateriaalioikeuksia, voidaan ko. aineisto määritellä luottamukselliseksi.

3.4 Tietoturva

- 3.4.1 Hyvän tiedonhallintatavan toteuttamisesta on säädetty viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999). Valtion viranomaisilta vaadittu hyvän tiedonhallintatavan toteuttaminen tähtää tiedon eheyden, laadun, käytettävyyden ja saatavuuden sekä luottamuksellisuuden säilyttämiseen.

- 3.4.2 Viime kädessä kyse on tiedon laadun turvaamisesta ja sitä kautta viranomaisen toimintaedellytysten takaamisesta. Keskeistä hyvässä tiedonhallintatavassa on toiminnan suunnitelmallisuus, huolellisuus ja tarkoituksenmukaisuus.
- 3.4.3 Henkilötietolain (523/1999) mukaisella hyvällä tietojenkäsittelytavalla tarkoitetaan rekisterinpitäjän velvollisuutta huolehtia hyvän tietojenkäsittelyn toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä.
- 3.4.4 Henkilötietolaki säätelee, milloin voi kerätä ja muutoin käsitellä henkilötietoja. Hyvän tietojenkäsittelytavan kannalta tärkeimmät yleiset periaatteet ovat tällöin suunnittelu-, tarpeellisuus-, huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteet sekä rekisteröityjen henkilöiden oikeuksien huomioon ottaminen.
- 3.4.5 Lisäksi hyvää tiedonhallinta- ja tietojenkäsittelytapaa sekä muita henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviä velvollisuuksia täsmennetään toimialakohtaisissa laeissa.
- 3.4.6 Edellä olevan lisäksi kullakin tilaajalla voi olla omia tietoturvaan liittyviä vaatimuksia. Tilaaja voi edellyttää, että tarjottu tuote tai palvelu täyttää nämä vaatimukset. Tällöin tilaajan tulee yksilöidä kyseiset vaatimukset jo tarjouspyynnössä.

3.5 Tilaajan tarkastusoikeus

- 3.5.1 Erityisesti silloin, kun tehdään jatkuvaluontoisia tai rahallisesti merkittäviä sopimuksia, on syytä harkita tilaajan tarkastusoikeuden sisällyttämistä sopimukseen. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi käyttämällä seuraavaa sopimuslauseketta:

”Tilaajan toimintaa tarkastavalla ulkoisella ja sisäisellä tarkastuksella tai tilaajan valtuuttamalla tarkastajalla on oikeus valvoa sopimuksen toteuttamista. Toimittajan on korvauksetta annettava tarkastuksen suorittajalle kaikki tarkastuksen suorittamisen kannalta tarpeelliset tiedot ja selvitykset, asiakirjat, tallenteet ja muu aineisto sekä muutenkin avustettava tarkastuksessa. Tarkastuksen suorittajalla on oikeus päästä tarkastuksen edellyttämässä laajuudessa toimittajan hallinnassa tai käytössä oleviin liike-, varasto- tai muihin vastaaviin tiloihin, joilla on merkitystä tarkastuksen kannalta.”

4 TILAAJAN SOVELLUSHANKINTOJA KOSKEVAT SOPIMUSEHDOT (JIT 2007 – Sovellukset)

- 4.1 Tilaajan sovellushankintoja koskevissa erityisehdoissa (JIT 2007 – Sovellukset) tilaajan sovelluksella tarkoitetaan tilaajaa varten tehtyä ohjelmaa tai sen osaa, toimittajan tilaajaa varten tekemiä valmisohjelmistojen laajennuksia, muutoksia, lisäyksiä (kuten liittymät), konfiguraatiota ja parametointia sekä muita mahdollisia ohjelmistoja ja aineistoja, jotka toimittaja on toimittanut osana käyttöönottoa, (esim. konversiotyökaluja). Tilaajan

sovellukseen voi sisältyä myös valmisohjelmisto, mikäli sopimuksessa on niin nimenomaisesti sovittu.

4.2 Tilaajan sovellus on tarkemmin yksilöitävä sopimuksessa.

4.3 Tilaajan sovelluksen on täytettävä tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset. Näiden vaatimusten pohjalta tehdään yleensä erikseen yksityiskohtaisemmat toteutusta koskevat määritykset. Sopijapuolten huomiota kiinnitetään siihen, että määritysten tulee täyttää vaatimukset. Mikäli määritysvaiheessa käy ilmeiseksi, että jokin vaatimus ei toteudu tai sitä ei ole esim. tarkoituksenmukaista toteuttaa, tulee toimittajan informoida tilaajaa tästä ja asia on käsiteltävä muutoshallintamenettelyssä.

Tilaajan sovellus toteutetaan useimmiten projektimuotoisena työnä. Toimitusprojektit poikkeavat toisistaan, minkä vuoksi sopimuksessa on yksilöitävä toimituksen vaiheet, toimitusaikataulu, maksuaikataulu, sopijapuolten vastuut ja velvoitteet sekä tarvittavat resurssit. Sopimuksessa on myös kuvattava toimitusprojekti riittävällä tarkkuudella. Usein on syytä tehdä sitova yksityiskohtainen projektisuunnitelma.

4.4 Tilaaja saa tilaajan sovellukseen käyttöoikeuden, joka antaa tilaajalle mm. oikeuden tehdä tai teettää muutoksia sovellukseen ja luovuttaa sovellus tilaajan käyttämälle palveluntuottajalle tilaajan tarkoituksia varten sekä siirtää käyttöoikeuksia tietyissä tilanteissa. Tilaajan on myös hyvä kiinnittää huomiota siihen, minkälaista dokumentaatiota toimittaja ylläpitää.

4.5 Usein tilaaja hankkii järjestelmän siten, että se rakennetaan jonkin valmisohjelmiston perustalle, jota sitten parametroidaan, muutetaan tai täydennetään tilaajan vaatimuksia vastaavaksi. Sopimuksessa on yksilöitävä tilaajan sovellus ja siihen mahdollisesti sisältyvät valmisohjelmistot. Myös seuraaviin seikkoihin on hyvä kiinnittää huomiota:

4.5.1 Testaus- ja hyväksyntämenettelyt koskevat koko tilaajan sovellusta mukaan lukien siihen sisältyvät valmisohjelmistot. Sovellushankintoja koskeviin erityisehtoihin on lisätty määräyksiä testaus- ja hyväksymismenettelyistä. Sopimuksessa voi kuitenkin olla tarpeen sopia tarkemmin testaus- ja hyväksymisprosessista. Dokumentaatio on olennainen osa tuotetta tai palvelua. Näin ollen myös dokumentaatio on tarkistettava testauksen yhteydessä.

4.5.2 Mikäli tilaajan sovellukseen sisältyy sopimuksessa yksilöity valmisohjelmisto, tämän käyttöoikeudet määräytyvät lähtökohtaisesti joko valmisohjelmistoja koskevien erityisehtojen mukaisesti tai valmisohjelmiston omien käyttöoikeusehtojen mukaisesti. Mikäli muuta ei ole sovittu, noudatetaan valmisohjelmistohankintoja koskevia

erityisehtoja (JIT 2007 – Valmisohjelmistot). Tämän tyyppisissä sopimuksissa sopimusehtojen käyttöön on kiinnitettävä erityistä huomiota. Tarvittaessa tilaaja voi jo tarjouspyynnössä edellyttää, että se saa kokonaisuuteen tai valmisohjelmistoon sovellushankintoja koskevien erityisehtojen (JIT 2007 – sovellus) mukaiset käyttöoikeudet, mikäli tämä on kokonaisuuden kannalta tilaajalle tärkeää.

4.5.3 Ylläpidon osalta on varmistettava, että ylläpito koskee samoin ehdoin koko sovellusta ja tilaajaa varten tehtyjä muutoksia.

4.5.4 Mikäli sopimuksen kohteena on tilaajan kannalta kriittinen ohjelmisto, on hyvä varautua ohjelmiston ylläpidon loppumiseen tai ohjelmiston toimittajan mahdolliseen konkurssiin. Tilaajan kannalta tärkeiden ohjelmistojen lähdekoodi ja niihin liittyvä asiakirja-aineisto on mahdollista tallettaa puolueettoman lähdekoodin talletuspalvelun tarjoajan ("escrow agentin") haltuun tekemällä erillinen lähdekoodin talletussopimus. Lähdekoodin talletuspalvelun tarjoaja säilyttää materiaalin ja vapauttaa ongelmatilanteessa lähdekoodin talletussopimuksessa sovittavilla ehdoilla. Suomessa mm. Helsingin seudun kauppakamari ja Turun kauppakamari tarjoavat lähdekoodin talletuspalveluita.

5 PALVELUA KOSKEVAT SOPIMUSEHDOT (JIT 2007 – Palvelut)

5.1 Palveluiden korostuneen merkityksen vuoksi sopimusehtoihin on sisällytetty uusina ehtoina erityisehdot palveluista (JIT 2007 – Palvelut). Samalla on luovuttu erityisehdoista, jotka koskevat laitteiden huoltoa sekä ohjelmiston ylläpitoa ja käyttöä.

5.2 Nämä erityisehdot on tarkoitettu käytettäväksi jatkuvaluontoiseen palveluun. Ehtoja ei kuitenkaan ole tarkoitettu käytettäväksi konsultointi- ja asiantuntijapalveluihin, joihin on tarkoitus soveltaa konsultointia koskevia erityisehtoja.

5.3 Palvelusopimuksessa on syytä kiinnittää huomiota palvelun seuraaviin vaiheisiin:

(i) käyttöönotto (mahdollinen pilotointi)

(ii) tuotantovaihe, jolloin palvelun tulee olla käytettävissä sopimuksen mukaisesti

(iii) palvelusta irtaantuminen.

5.4 Palvelun käyttöönottoon liittyvät tilanteet vaihtelevat tapauskohtaisesti, ja ne on jätetty sopimusehdoissa sopijapuolten sovittaviksi.

5.5 Tuotantovaiheesta palvelusopimuksessa on kuvattava yksityiskohtaisesti

- (i) palvelu ja palveluprosessit (palveluprosessi on riippuvainen valitusta toimittajasta)
- (ii) palveluympäristö (huomioitava myös testiympäristöt) ja vastuurajapinnat sopijapuolten kesken ja eri toimittajien kesken
- (iii) palveluajat
- (iv) vasteajat ja kiireellisyysluokat¹
- (v) palvelutaso, sen mittaaminen ja seuraaminen sekä seuraamukset rikkomuksista².

Lisäksi on syytä kiinnittää huomiota

- (vi) palvelun kehitykseen
- (vii) tietosuoja- ja tietoturvakysymyksiin.

¹ Esimerkiksi:

Kiireellisyysluokat:

A. Käytön estävät virheet. Toimenpiteet aloitetaan välittömästi virheilmoituksen saavuttua ja työtä jatketaan kaikkina viikonpäivinä kaikkina vuorokauden aikoina.

B. Käyttöä merkittävästi haittaavat virheet. Palvelut aloitetaan neljän tunnin kuluessa vikailmoituksesta ja työtä jatketaan kaikkina viikonpäivinä kaikkina vuorokauden aikoina.

C. Käyttöä haittaavat virheet. Palvelut aloitetaan viimeistään ensimmäisenä vikailmoituksen jälkeisenä työpäivänä ja työtä jatketaan toimittajan päivittäisenä säännöllisenä työaikana sekä tarvittaessa ylityöaikana työpäivinä.

D. (muu)

Ellei muuta ole sovittu, noudatetaan kiireellisyysluokkaa C.

Takuuaikana tilaaja saa kiireellisyysluokan C mukaiset oikeudet.

² Tilaajatytytyväisyyttä voidaan mitata esimerkiksi arvosanoilla 1–10.

Käytettävyyttä voidaan laskea esimerkiksi seuraavan kaavan mukaisesti:

$\% = (\text{palveluaika} - \text{katko aika}) / \text{palveluaika} * 100$, käytettävyyden on oltava 4 viikon liukuvana keskiarvona edellä mainitun kaavan mukaan laskettuna vähintään sovittu prosenttimäärä.

Käytettävyyden ja siihen liittyvät sanktiot voidaan jakaa luokkiin esimerkiksi seuraavasti:

1) Lievä käytettävyyden heikkeneminen

- kuukauden käytettävyyden on välillä [xx.x.-xx.x]%

- sanktio: laatu poikkeaman kirjaaminen ja korjaamista toimenpiteistä sopiminen.

2) Merkittävä käytettävyyden heikkeneminen

- kuukauden käytettävyyden on välillä [xx.x.-xx.x] %

- sopimussakko X % kuukauden perusveloituksesta.

3) Vakava käytettävyyden heikkeneminen

- kuukauden käytettävyyden on välillä [xx.x.-xx.x]%

- sopimussakko: Y % kuukauden perusveloituksesta.

4) Erittäin vakava käytettävyyden heikkeneminen

- kuukauden käytettävyyden on alle xx.x %.

- sopimussakko: Z % kuukauden perusveloituksesta.

- 5.6 Sopimuksessa on myös varauduttava palvelun päättymiseen ja sen uudelleen kilpailuttamiseen ilman, että irtaantumisen aiheuttaa tilaajan toiminnalle häiriötä. Sopimusehtoihin on otettu toimittajan avustusvelvollisuutta koskeva kohta, jonka riittävyys tai tarpeellisuus on arvioitava tapauskohtaisesti. Erityisesti voi olla hyvä harkita ja määrittellä etukäteen yksityiskohtaisemmin, mitä aineistoa ja tietoa tilaaja tarvitsee palvelun päättyessä. Samoin on hyvä käsitellä avustusvelvollisuuden suhdetta luottamukselliseen tietoon.
- 5.7 Palvelun lopputulokset on määriteltävä sopimuksessa. Jatkuviissa palveluissa ei läheskään aina synny lopputuloksia. Toisaalta palvelusopimuksessa saatetaan sopia esim. ohjelmiston pienkehityksestä jolloin palvelusta syntyy myös lopputuloksia.
- 5.8 Hintatiedoissa on yksilöitävä selkeästi, mikä kaikki on erikseen veloittavaa työtä tai mikä voi aiheuttaa muutoksia mahdolliseen kiinteään palvelumaksuun.

6 KONSULTOINTIPALVELUJEN HANKINNASSA HUOMIOITAVAA (JIT 2007 – Konsultointi)

- 6.1 Konsultointipalveluja koskevat erityisehdot (JIT 2007 – Konsultointi) on tarkoitettu käytettäväksi konsultointi- ja asiantuntijapalveluissa. Niitä ei ole tarkoitettu käytettäväksi henkilöstön vuokraamiseen.
- 6.2 Perinteisesti konsulttipalveluna konsultin kanssa sovitaan toimeksiannosta, jonka perusteella syntyy tietty yksilöity lopputulos kuten raportti tai suunnitelma. Jollei toisin ole sovittu, lopputulos hyväksytään JIT 2007 – Yleiset ehdot kohdan 9 luovutusta ja hyväksymistä koskevien ehtojen mukaisesti.
- 6.3 Toisaalta näitä ehtoja voidaan myös käyttää tilanteessa, jossa konsultointi käsittää konsultointia ja tilaajan neuvontaa ilman, että konsultoinnista syntyisi erikseen hyväksyttävää lopputulosta. Tällöin ei synny erikseen luovutettavia lopputuloksia, jotka tilaaja tarkastaisi.

7 VALMISOHJELMISTOHANKINTOJA KOSKEVAT SOPIMUSEHDOT (JIT 2007 – Valmisohjelmistot)

- 7.1 Vuoden 1998 valmisohjelmistohankintoja koskeviin erityisehtoihin (VVOY1998) ei ole tehty varsinaisia sisällöllisiä muutoksia. Käytetyt käsitteet on kuitenkin yhtenäistetty muiden ehtojen kanssa.

- 7.2 Erikseen niin sovittaessa voidaan valmisohjelmistojen hankinnassa soveltaa valmisohjelmiston oikeudenomistajan käyttöoikeusehtoja JIT 2007–Valmisohjelmistot - ehtojen sijasta. Mikäli näin menetellään, tulee kuitenkin varmistaa, että näiden ehtojen käyttöoikeudet riittävät aiottuun käyttötarkoitukseen.
- 7.3 Aiottu käyttötarkoitus ja suunniteltu käyttäjämäärä on hyvä selvittää tarjouspyynnössä, jotta tarjousten mukaiset hinnat muodostuvat vertailukelpoisiksi.
- 7.4 Mikäli hinnat ovat sidoksissa käyttäjämääriin, on hyvä varautua myös muutoksiin käyttäjämäärässä ja ottaa tämä huomioon tarjouspyynnössä.
- 7.5 Samoin on hyvä selvittää ja sopia siitä,
- (i) mitä vaatimuksia ohjelmistot asettavat tilaajan laitealusta- ja käyttöjärjestelmäympäristölle
 - (ii) minkälainen takuu valmisohjelmistolla on
 - (iii) millaisia tuki- ja ylläpitopalveluja ohjelmistolle annetaan, esimerkiksi
 - toimittajan antama puhelintuki
 - toimittajan mahdollisesti etäyhteydellä suorittama valmisohjelmiston virheiden diagnosointi ja korjaus
 - toimittajan tilaajien käyttöön järjestämä tietokanta, josta tilaaja voi itse etsiä kuvauksia ohjelmistossa havaituista virheistä ja niiden korjaamisesta
 - ohjelmiston virheiden korjausversioiden toimittaminen tilaajalle erikseen sovittavalla tavalla
 - valmisohjelmistossa löydetyistä virheistä ja viimeisistä ohjelmiston jakeluversioista tiedottaminen
 - (iv) kuinka usein versio vaihtuu, ja mitä versiota tuetaan.

8 LAITEHANKINTOJA KOSKEVATSOPIMUSEHDOT (JIT 2007 – Laitteet)

- 8.1 Laitehankintoja koskeviin erityisehtoihin (VLAE) 1998 ei ole tehty sisällöllisiä muutoksia.
- 8.2 Seuraavista seikoista on aina syytä sopia laitehankintojen yhteydessä:
- (i) Mitä vaatimuksia laitteen asennuspaikalle asetetaan
 - (ii) sisältyykö laitteiden toimitukseen laitteiden asennus
 - (iii) mikä on laitteen sallittu keskimääräinen vikaantumisväli (Mean Time Between Failure).

- 8.3 Sähkö- ja elektroniikkalaitteen tuottajalla (valmistajalla, maahantuojalla sekä myyjällä, joka myy laitteita omalla tuotemerkillään) on velvollisuus huolehtia markkinoille luovuttamiensa tuotteiden jätehuollon järjestämisestä ja kustannuksista (tuottajavastuu) jätelain (3.12.1993/1072) 3a luvun ja valtioneuvoston asetuksen sähkö- ja elektroniikkalaiteromusta (852/2004) perusteella. Julkisten organisaatioiden hankkimien laitteiden jätehuollosta vastaa tuottaja, jos laitteet on hankittu 13.8.2005 jälkeen. Vastuu koskee myös vanhempia laitteita, jotka korvataan uusien laitteiden hankinnalla. Sellaisella toimittajalla, joka ei ole laitteen tuottaja, ei ole jätelain mukaista tuottajavastuuta. Tuottaja huolehtii kuitenkin siitä, että tällaisella toimittajalla on tarvittavat tiedot jätehuollon järjestämisestä. Mikäli hankinnalla korvataan olemassa oleva laite, tilaaja voi tarjouspyynnössä edellyttää, että toimittajalla on järjestelmä vanhojen laitteiden asianmukaiseksi hävittämiseksi ja että toimittaja ottaa veloituksetta vastaan korvattavat laitteet joko uusien laitteiden toimituksen yhteydessä tai jos edellinen ei ole tilaajalle mahdollista kohtuullisen matkan päässä (esim. alle 30 km), tilaajan tiloista sijaitsevassa vastaanottopaikassa.
- 8.4 Mikäli sovitaan kolmannen osapuolen laitteiden toimituksesta, on syytä sopia selkeästi siitä, kuka vastaa laitetoimituksesta ja kuka on tilaajan sopimuskumppani tältä osin.
- 8.5 Laitteiden huoltoa ja ohjelmistojen ylläpitoa koskevista erityisehdoista (VHYE) on luovuttu näissä sopimusehdoissa. Laitteiden huollosta voidaan sopia käyttämällä erityisehtoja palveluista (JIT 2007 – Palvelut). Laitteiden huoltopalvelun sisältö on kuvattava sopimuksessa. Palveluun mahdollisista liittyvistä vasteajoista, kiireellisyysluokituksesta, palvelun tason seuraamisesta ja mittaamisesta sekä rikkomusten sanktioinnista on myös sovittava erikseen.