

8.10.2007

Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdot**ERITYISEHTOJA PALVELUISTA**

Sopimuksen päiväys ja nro: _____

Liite nro: _____

1 SOVELTAMINEN

(1) Näitä erityisehtoja noudatetaan valtion virastojen, liikelaitosten, laitosten ja rahastojen sekä kuntien ja kuntayhtymien ostaessa tietojenkäsittelyyn liittyviä palveluja ja jos niihin on viitattu sopimuksessa eikä niistä ole joiltakin osin sovittu kirjallisesti toisin.

(2) Näitä erityisehtoja käytetään yhdessä julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisten sopimusehtojen kanssa. Ristiriitatilanteissa nämä erityisehdot pätevät vastaavilta kohdin ennen edellä mainittuja julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja.

2 PALVELU JA SEN TULOKSET**2.1 Palvelu**

(1) Toimittaja sitoutuu toimittamaan tilaajalle sopimuksessa yksilöidyt palvelut.

(2) Palvelut ja mahdolliset palvelun rajaukset, palvelun lopputulokset sekä kuttakin palvelua koskevat erityisehdot on kuvattu palvelua koskevassa sopimuksessa sekä sen liitteissä.

(3) Sopijapuolten vastuut määritellään sopimuksessa.

(4) Palvelun käyttöönotosta ja siihen mahdollisesti liittyvästä käyttöönottoprojektista sovitaan sopimuksessa.

2.2 Palveluympäristö

(1) Toimittaja vastaa palveluympäristön rakentamisesta, toimivuudesta ja ylläpitämisestä kokonaisuudessaan, jollei jonkin palveluympäristön osan osalta ole nimen-

omaisesti sovittu toisin. Jollei toisin ole sovittu, toimittaja ei kuitenkaan vastaa tilaajan tiloissa sijaitsevista palveluympäristön osista

(2) Mikäli sopijapuoli haluaa tehdä vastuullaan olevaan palveluympäristöön muutoksia, jotka aiheuttavat muutoksia toisen sopijapuolen laiteympäristöön, järjestelmiin, ohjelmistoihin tai palvelun käyttöön, tulee muutosta haluavan sopijapuolen ilmoittaa aiotuista muutoksista toiselle sopijapuolelle hyvissä ajoin etukäteen. Muutoksista on sovittava yhdessä.

(3) Sikäli kuin muutokset eivät vaikuta toisen sopijapuolen laiteympäristöön, järjestelmiin tai ohjelmistoihin, voi sopijapuoli tehdä tällaiset muutokset vastuullaan olevaan palveluympäristöön tai palvelun käyttöön ilman toisen sopijapuolen lupaa.

(4) Toimittaja ilmoittaa tilaajalle etukäteen, mistä palvelua tuotetaan. Toimittajan on myös ilmoitettava tilaajalle etukäteen jos paikka muuttuu.

2.3 Tilaajan aineisto

(1) Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan aineisto on sovitun mukaisesti ja kustannuksitta sekä sopimuksen edellyttämässä laajuudessa toimittajan käytettävissä.

(2) Toimittaja ei vastaa palvelussa olevista virheistä tai puutteista, jotka johtuvat tilaajan aineistosta.

2.4 Palveluaika

(1) Palvelu on käytettävissä sopimuksessa määrättyinä palveluaikana. Jollei toisin ole sovittu, tilaajan tiloissa suoritettavat, palveluun liittyvät työtehtävät suoritetaan tilaajan organisaatiossa noudatettavana työaikana.

2.5 Palvelun muutokset

(1) Sopijapuoli voi halutessaan esittää muutosta palvelun sisältöön tai palvelutasoon. Tässä tarkoitettuna muutoksena ei pidetä sopimuksessa ennalta hinnoiteltua lisäpalvelua tai palvelun volyymin muutosta, joka voidaan toteuttaa tilauksia koskevalla menettelyllä.

(2) Sopijapuolet sitoutuvat käsittelemään ilman aiheetonta viivytystä toisen sopijapuolen esittämän muutosehdotuksen.

(3) Toimittajan on ilmoitettava tilaajalle ehdotettujen muutosten vaikutukset palveluihin ja niiden toimittamisen aikatauluun tai palvelutasoon sekä muutosten mahdollisesti edellyttämä lisätyö tai lisäkustannukset toimittajalle.

(4) Muutokset käsitellään sopijapuolten välillä sovituissa menettelyissä ja kaikista muutoksista sovitaan kirjallisesti.

(5) Toimittaja on oikeutettu ja velvollinen suorittamaan muutoksen vain, mikäli muutoksesta on sovittu kirjallisesti. Toimittajalla on kuitenkin oikeus ja velvollisuus toteuttaa muutokset noudattamatta tämän kohdan muutosmenettelyä, jos sovittun tietoturvan ja palvelun ylläpitäminen välttämättä vaatii välittömiä toimenpiteitä. Toimittajan on ilmoitettava viivytyksettä tilaajalle tämän kohdan perusteella tekemistään muutoksista ja sopijapuolel käsittelevät yhdessä muutoksen vaikutukset.

3 PALVELUN TILAUS

(1) Mikäli sopimuksessa on sovittu ennakolta hinta lisäpalveluille tai palvelun volyymin kasvulle, tilaaja voi tilata kyseisen lisäpalvelun tai kasvattaa palvelun volyyymiä noudattamalla sopimuksessa määriteltyä tilausmenettelyä.

4 PALVELUN TOIMITTAMINEN

4.1 Palvelun laatu

(1) Toimittaja toimittaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, jota voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta ja kokeneelta toimittajalta. Toimittamisessa on noudatettava hyvää teknistä tapaa, sovittua laatujärjestelmää ja sopijapuolten hyväksymiä kirjallisia ohjeita.

4.2 Palvelun vasteaika ja kiireellisyysluokitus

(1) Toimittajan on noudatettava sopimuksessa mahdollisesti sovittuja vasteaikoja ja kiireellisyysluokitusta.

4.3 Palvelutasot

(1) Palvelussa esiintyvät virheet korjataan kohdan 6 mukaisesti.

(2) Toimittaja toimittaa palvelut sopimuksessa sovittujen palvelutasovaatimusten mukaisesti, seuraa palvelutasoa ja raportoi toteutuneesta palvelutasosta. Mikäli palvelutasossa havaitaan puutteita, toimittaja esittää toimenpide-ehdotuksen palvelutason korjaamiseksi ja korjaa palvelutasosopimuksessa määritellyin tavoin puutteet palvelutasossa.

(3) Mikäli palvelutaso ei ole sopimuksen mukainen, tilaajalla on oikeus sopimuksessa sovittuun sopimussakkoon palvelutason alittamisesta. Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakko toimittajalle tapahtuvista maksusuorituksista.

4.4 Työmenetelmät ja -prosessit

(1) Jollei toisin ole sovittu, palvelun toteuttamisessa käytetään toimittajan työmenetelmiä ja -prosesseja., Toimittaja voi muuttaa niitä vapaasti, jollei muutoksesta aiheudu lisäkustannuksia, vahinkoa tai haittaa tilaajalle.

(2) Toimittaja sitoutuu ylläpitämään ja aktiivisesti kehittämään käyttämiään työmenetelmiä, käytäntöjä ja prosesseja.

4.5 Palvelua suorittava henkilöstö

(1) Toimittaja käyttää palvelun suorittamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Toimittajan on viivytyksettä ja veloituksetta vaihdettava palveluhenkilönsä, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka tehdyn turvallisuusselvityksen perusteella ei ole sopiva kyseiseen tehtävään.

(2) Toimittajan on kaikin kohtuudella käytettävissä olevin keinoin vältettävä sellaisia nimetyn palveluhenkilöstön vaihdoksia, joilla voi olla vaikutusta palvelujen laatuun tai palvelutasoon.

(3) Toimittajan on laadittava luettelo sellaisista palvelun tuottamiseen osallistuvista toimittajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan tietoaimeistoihin ja tunnistetietoihin. Luettelo on päivitettävä jatkuvasti. Toimittajan on huolehdittava, että tilaaja voi tarvittaessa teettää turvallisuusselvitykset edellä mainituista henkilöistä.

(4) Toimittaja vastaa siitä, että ennen palveluhenkilön osoittamista sopimuksen mukaisiin palvelutehtäviin kaikki palvelua suorittavat henkilöt ovat sitoutuneet sopimuksen mukaiseen luottamuksellisuuteen.

(5) Palveluhenkilöstön käytön ja mahdollisen työskentelyn tilaajan tiloissa on aina oltava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisten käytös- sekä muiden tilaajan kohtuullisten ohjeiden ja määräysten mukaista. Tilaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista toimittajan henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista.

4.6 Yhteistoiminta ja raportointi

(1) Sopijapuolet sopivat palvelun ohjaukseen, seurantaan ja raportointiin liittyvästä yhteistoiminnasta.

(2) Toimittaja raportoi osana palvelua palvelutason toteutumisesta yhdessä sovitulla tavalla.

(3) Lisäksi toimittaja sitoutuu muutenkin raportoimaan palvelujen toimittamisesta siinä muodossa ja niin usein kuin tilaaja kohtuudella ja yksilöiden pyytää, edellyttäen, että tilaaja korvaa toimittajalle raportoinnista aiheutuneet ylimääräiset kulut.

4.7 Palveludokumentaatio

(1) Toimittaja ylläpitää palveluja koskevaa dokumentaatiota siinä laajuudessa ja muodossa, että asianmukaisen koulutuksen saanut henkilö pystyy käyttämään, ylläpitämään ja edelleen kehittämään palvelua. Dokumentaatioon kuuluvat mm. palveluprosessin kuvaukset, palveluympäristön dokumentaatio, käyttäjäohjeet, käsikirjat ja palvelujen lokitiedot.

(2) Palvelun aikana toimittaja luovuttaa tilaajalle palveluja koskevan dokumentaation siinä laajuudessa, kuin se on tarpeen palvelun hyödyntämiseksi.

(3) Palvelun päättyessä toimittaja luovuttaa tilaajalle käytettäväksi tarpeellisen palveludokumentaation osana kohdan 7 mukaista avustusvelvollisuutta.

4.8 Yhteistyö kolmansien kanssa

(1) Toimittaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin toimittavien palvelutarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Mikäli toiminta aiheuttaa lisäkuluja toimittajalle, tällä on oikeus laskuttaa tilaajaa. Toimittaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan tilaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.

4.9 Tilaajan yleiset velvollisuudet

- (1) Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.
- (2) Tilaajan on annettava toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten sovitun mukaisesti.
- (3) Tilaajan on huolehdittava, että toimittajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan laitteistoja ja ohjelmistoja sovittuja ohjeita ja määräyksiä noudattaen.

5 OIKEUDET

- (1) Omistusoikeus ja immateriaalioikeudet tilaajan aineistoon kuuluvat yksinoikeudella tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle.
- (2) Toimittajalla on oikeus käyttää tilaajan aineistoa ainoastaan sopimuksen mukaisesti toimittaakseen palvelua tilaajalle.
- (3) Jollei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin ja palveludokumentaatioon kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle.
- (4) Tilaajalla on rajoittamaton oikeus käyttää ja muokata palvelun lopputuloksia omassa sisäisessä toiminnassaan ja luovuttaa niitä kolmannelle osapuolelle käytettäväksi tilaajan toimintaa varten tai siirtää lopputulokset kolmannelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät.

6 VIRHEIDEN KORJAUS

- (1) Toimittajan on viipymättä kustannuksellaan korjattava palvelussa ja palveluympäristössä esiintyvät, toimittajan vastuulla olevat virheet ja häiriöt. Korjaukseen sisältyy myös korjausta vastaavien muutosten tekeminen dokumentaatioon kohtuullisessa ajassa.
- (2) Toimittajalla on oikeus veloittaa tilaajaa virheen selvittämisestä ja korjauksesta, mikäli virhe on aiheutunut toimittajan antamien ohjeiden tai sopimuksen vastaisesta toiminnasta, tilaajan tekemästä muutoksesta, jota toimittaja ei ollut hyväksynyt,

tai tavanomaisesta kulumisesta tai vahingosta, joka ei ole toimittajan aiheuttama tai joka johtuu tilaajan vastuulla olevista seikoista.

(3) Mikäli toimittaja ei ole korjannut virhettä kohtuullisessa ajassa saatuaan tilaajan asiaa koskevan kirjallisen ilmoituksen, tilaajalla on oikeus vedota toimittajan sopimusrikkomukseen yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

7 AVUSTAMISVELVOLLISUUS PALVELUN PÄÄTTYESSÄ

(1) Toimittaja sitoutuu avustamaan tilaajaa palvelun tai sen osan päättyessä päättyvän palvelun siirtämisessä kolmannen osapuolen tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Osana avustamisvelvollisuutta toimittaja on velvollinen tilaajan pyynnöstä seuraaviin toimiin:

- (i) Toimittajan on jatkettava palvelujen toimittamista tilaajalle sopimuksen ehtojen mukaisesti tilaajan pyytämässä laajuudessa.
- (ii) Toimittajan on avustettava tilaajan pyytämässä laajuudessa siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea, koulutusta ja konsultointia ja toimimalla yhteistyössä tilaajan ja tilaajan muiden palveluntuottajien kanssa. Tämä on tehtävä toimittajan sopimuksen mukaisilla hinnoilla, tai mikäli muuta ei ole sovittu, toimittajan yleisesti soveltamia korvauksia vastaan.

(2) Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen sopimuksen päättymistä, kun sopimus on irtisanottu tai purettu päättyväksi tai kun tilaaja ilmoittaa käynnistävänsä hankinnan, joka koskee sopimuksen alaisia palveluja. Velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä.

8 SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN

(1) Sopijapuoli voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen tai yhden tai useamman palvelukokonaisuuden noudattaen sovittua irtisanomisaikaa. Jollei toisin ole sovittu, tilaajan irtisanomisaika on 6 kuukautta ja toimittajan irtisanomisaika 9 kuukautta. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.