

# Rakennetun ympäristön sähköistä asiointi- ja lupapalvelun hankintaa koskeva sopimus

## 1. Sopijapuolet

**Tilaaaja** Muuramen kunta (jäljempänä ”Tilaaaja”)  
0176699-9  
Virastotie 8 (PL 1), 40951 Muurame

Yhteyshenkilö sopimusasioissa:  
Susanna Paananen  
+358 44 704 6280  
susanna.paananen@muurame.fi

**Palveluntuottaja** xxx Oy (jäljempänä ”Palveluntuottaja”)  
y-tunnus  
osoite

Yhteyshenkilö sopimusasioissa:  
nimi  
puhelinnumero  
sähköposti

Jäljempänä myös erikseen ”Sopijapuoli” ja yhdessä ”Sopijapuolet”.

### 1.1 Sopimuksen vastuu- ja yhteyshenkilöt

Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa tämän sopimuksen (jäljempänä ”Sopimus”) toteutumista ja antaa Sopijapuolille tietoja Sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa Sopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle.

### 1.2 Alihankkijat

Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuten omastaan. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää alihankkijoita ilman Tilaaajan kirjallista hyväksyntää.

Palveluntuottaja käyttää seuraavia alihankkijoita Sopimuksen täyttämiseksi:

1. [Nimi]  
[Y-tunnus]  
[Osoite]  
[Yhteyshenkilö]  
[Alihankkijan tehtävät]

## 2. Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Tämän Sopimuksen tavoitteena on sopia xx.xx.2024 julkaistussa tarjouspyynnössä ja xx.xx.2024 annetussa hankintapäätöksessä tarkoitetusta rakennetun ympäristön sähköisestä asiointi- ja lupapalvelun (jäljempänä ”Palvelu”) toimituksesta Tilaajalle.

Hankinnan sisältö on määritelty tarjouspyynnössä liitteineen, Palveluntuottajan tarjouksessa xx.xx.2024 ja muissa tässä Sopimuksessa eritellyissä asiakirjoissa.

## 3. Sopimuksen kohde

Sopimuksen kohteena on Muuramen kunnalle hankittava rakennetun ympäristön sähköinen asiointi- ja lupapalvelu ja siihen liittyvät palvelut.

Palvelu sisältää kaikki hankittavaan palveluun liittyvät tuotteet ja palvelut, käyttöönotto-projektin suunnittelun ja toteutuksen, käyttöönottovaiheen tuen ja koulutuksen sekä jatkuvat palvelut (palvelun tuki ja ylläpito) tarjouspyynnön mukaisessa laajuudessa sekä kaikki Palveluntuottajan tarjoukseensa sisältämät kokonaispalvelun osat.

Hankinnan kohde ja sen ominaisuudet on tarkemmin määritelty tarjouspyyntöasiakirjoissa.

## 4. Sopijapuolten yleiset velvollisuudet

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan Sopimuksen kohteen alan yleisten huolellisuusstandardien mukaisella huolellisuudella sekä Sopimuksen edellyttämällä ammattitaidolla, jota voidaan edellyttää kokoneelta alan toimijalta sekä lainsäädäntöä, teknisiä standardeja sekä hyvää teknistä tapaa ja laatutasoa noudattaen sovitussa aikataulussa sovitun sisällönä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Sopimuksen kohde täyttää koko sopimuskauden ajan sopimusasiakirjojen mukaiset vaatimukset ja yhteisesti sovitut määräykset sekä Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, voimassa olevan kotimaisen lainsäädännön ja asetusten vaatimukset sekä viranomaisten antamat määräykset. Tilaaja ei maksa erillistä lisähintaa Palvelun saattamisesta lainsäädännön mukaiseksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on kaikki Sopimuksen kohteen toteuttamiseen tarvittavat henkilöstö- ja muut resurssit, lisenssit ja työvälineet lukuun ottamatta asioita, jotka on nimenomaisesti yksilöity Tilaajan vastuulle kuuluviksi.

Palveluntuottaja vastaa Palvelun tuottamisesta kokonaisuudessaan suomen kielellä, ellei muuta ole kirjallisesti Tilaajan ja Palveluntuottajan välillä sovittu. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

Palveluntuottaja käyttää Palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä.

Sopijapuolten tulee toimia toista Sopijapuolta kohtaan lojaalisti Sopimuksen tarkoituksen täyttämiseen pyrkien ja myötävaikuttaa Sopimuksen kohteen toteuttamiseen. Sopijapuolen tulee antaa toiselle Sopijapuolelle oikea-aikaisesti riittävät tiedot Sopimuksen kohteen

toteuttamiseen vaikuttavista seikoista ja ilmoittaa olennaisista ja tarpeellisista muutoksista toimituksessa.

## 5. Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan, kun molemmat Sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet.

Sopimus on voimassa määräaikaisena kaksi (2) vuotta, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

## 6. Palvelun kuvaus

Hankinnan kohteena olevan Palvelun vaatimukset on esitetty tässä Sopimuksessa, tarjouspyynnöllä ja sen liitteissä.

Tämä Sopimus ei anna Palveluntuottajalle yksinoikeutta Sopimuksen kohdetta vastaavien Palveluiden tuottamiseen Tilaajalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palvelu:

- sisältää kaikki Tilaajan tarjouspyynnöllä pakollisiksi ilmoittamat ominaisuudet ja vaatimukset;
- sisältää kaikki tässä Sopimuksessa ja tarjouspyynnöllä ilmoitetut ominaisuudet
- sisältää tarjouspyynnössä mahdollisesti pisteytettäviksi ilmoitetut ominaisuudet ja vaatimukset, joiden Palveluntuottaja on tarjouksessaan ilmoittanut sisältyvän Palveluun;
- täyttää Palvelua koskevat määritykset sekä toimii kuvatussa ympäristössä.

### 6.1 Käyttöönottoprojekti

Osana tämän Sopimuksen mukaista Palvelun toimittamista Palveluntuottaja toteuttaa käyttöönottoprojektin. Osana käyttöönottoprojektia Palveluntuottaja toteuttaa tarjouspyynnössä pakollisiksi ilmoitetut integraatiot Tilaajan järjestelmiin sekä toteuttaa sovitut rajapinnat dokumentaatioineen Tilaajan käyttöön. Palveluntuottaja myös konvertoi Palveluun tarjouspyynnön mukaisessa laajuudessa sisällytettävät tiedot.

Käyttöönottoprojekti päättyy, kun Palvelu on Tilaajan hyväksynnällä otettu käyttöön. Käyttöönottoprojektin lopputuloksena Tilaajan käytössä on tarjouspyynnön mukainen Palvelu, johon sisältyvät kaikki tarjouspyynnössä kuvatut vähimmäisvaatimukset, joihin Palveluntuottaja on tarjouksessaan sitoutunut.

Tilaajalla on oikeus käyttöönottoprojektissa jättää tietyt Palvelun osat tilaamatta. Tällöin Palvelun hinnan alentamisesta neuvotellaan Sopijapuolten kesken, ellei kyseisiä osaa ole hinnoiteltu erikseen. Palvelun hintaa alennetaan osan hinnanosuuden mukaisesti.

Käyttöönottoprojektin päättyessä Palvelun tulee vastata sopimusasiakirjoissa määritettyä laatutasoa. Tilaajan tulee ilmoittaa Palveluntuottajalle käyttöönottoprojektissa havaituista virheistä kahden (2) viikon kuluessa käyttöönottoprojektin päättymisestä.

## 7. Palvelutasot

## 7.1 Reagointiajan ja häiriöiden ratkaisuaajan kriittisyysluokat

1. Kriittinen  
Kriittisillä häiriöillä tarkoitetaan sellaisia häiriöitä, joissa Palvelu on kokonaan tai suurimmalta osin poissa käytöstä tai jotka häiritsevät vakavasti Tilaaajan organisaation ja/tai loppukäyttäjien toimintaa ja/tai työntekoa tai estävät sen kokonaan.
2. Tärkeä  
Tärkeillä häiriöillä tarkoitetaan sellaista häiriötä, joissa Palvelun osia on poissa käytöstä tai jotka aiheuttavat vähäistä suurempaa häiriötä Tilaaajan organisaation ja/tai loppukäyttäjän toiminnalle ja/tai työnteolle.
3. Normaali  
Normaali häiriö aiheuttaa vähäistä suurempia saatavuusongelmia, mutta Palvelu ei ole kokonaan poissa käytöstä eikä häiriön sietäminen palveluajan keston ajan aiheuta vähäistä suurempaa haittaa Tilaaajan toiminnoille.
4. Vähäinen  
Vähäisen häiriön vaikutukset saatavuudelle tai Tilaaajan toiminnoille ovat vähäisiä ja häiriön korjaamista voidaan odottaa seuraavan palveluajan aikana ilman, että se aiheuttaa haittaa Tilaaajan toiminnoille.

## 7.2 Tavoitettavuus ja reagointiaika

Tukipalvelun palveluaika on arkisin (maanantaista perjantaihin) kello 9.00–15.30.

1. Kriittinen  
Reagointi tulee tapahtua välittömästi ilman aiheetonta viivettä.  
Reagointiajan puhelinyhteydenotoissa tulee olla enintään 30 minuuttia.  
Reagointiajan sähköposti- tai tukiportaali yhteydenotoissa tulee olla enintään yksi (1) tunti.  
Reagointiaika lasketaan palveluajan mukaisesti.
2. Tärkeä  
Reagointi tulee tapahtua saman työpäivän aikana.  
  
Jos puhelinyhteydenotto tulee alle kaksi (2) tuntia ennen palveluajan päättymistä tai palveluajan ulkopuolella, tulee reagoinnin tapahtua seuraavana työpäivänä klo 12.00 mennessä.  
  
Jos sähköposti- tai tukiportaaliyhteydenotto tulee alle kaksi (2) tuntia ennen palveluajan päättymistä tai palveluajan ulkopuolella, tulee reagoinnin tapahtua seuraavan työpäivän aikana.
3. Normaali  
Reagointi tulee tapahtua saman tai seuraavan työpäivän aikana.
4. Vähäinen  
Reagointi tulee tapahtua saman tai seuraavan kahden työpäivän aikana.

Reagointi tarkoittaa toimenpiteiden aloittamista häiriön korjaamiseksi tai tiedon antamista Tilaajalle. Reagointi kattaa myös Tilaajalle tiedottamisen häiriön korjaamisen aloittamisesta. Tukipalvelun reagoinnin on tapahduttava hyvällä suomen kielellä.

### 7.3 Huoltoikkunat ja -katkokset

Ennalta sovitut huollot ajetaan pääsääntöisesti virka-ajan ulkopuolella (klo 17–06) ja niistä on tiedotettava Tilaajaa välittömästi huollon ajankohdan tultua Palveluntuottajan tietoon. Tiedotus ei kuitenkaan voi tapahtua alle viikkoa (7 päivää) ennen suunniteltua huoltokatkoa. Tiedotteessa Palveluntuottajan on eriteltävä

- mitkä Palvelun osat ovat kokonaan tai osittain saavuttamattomissa huollon aikana ja
- huoltokatkon kesto.

Mikäli huollon aikana ajetaan kriittinen tietoturva- tai vastaava päivitys, joka ei voi odottaa virka-ajan ulkopuolista aikaa, on Palveluntuottajalla oikeus ja velvollisuus toteuttaa huollon kriittisyyden edellyttämässä aikaikkunassa. Palveluntuottajalla on tällöin velvollisuus ilmoittaa huoltokatkon alkamisesta Tilaajalle välittömästi. Palveluntuottajan on lisäksi tiedotettava Tilaajalle mahdollisimman pian

- mitkä Palvelun osat ovat kokonaan tai osittain saavuttamattomissa huollon aikana,
- huoltokatkon arvioitu kesto ja
- huollon laajuuden ja aika-arvion mahdolliset muutokset huollon aikana.

Tavoitteena on, että ennalta sovittujen huoltokatkojen määrä kuukaudessa on enintään 2 (kaksi) yhdenjaksoista katkoa. Lisäksi tavoite on, että huoltokatkosten yhteenlaskettu enimmäiskesto on enintään 8 tuntia kalenterikuukaudessa.

### 7.4 Saatavuus

Palvelu on käyttäjien käytettävissä jatkuvasti (24/7) (saatavuusaika).

Palvelun saatavuus kuvataan prosenttina saatavuusajasta. Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta, jolla Palvelu on käytettävissä kuukausittain. Palvelun saatavuutta seurataan kuukausitasolla häiriönhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla.

Tavoitteena on, että Palvelu on käytettävissä vähintään 90 % sovitusta saatavuusajasta kuukausittain, pl. ennalta sovitut huoltokatkot.

### 7.5 Häiriön ratkaisuaika

Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun tukipyyntö on vastaanotettu, ja päättyy, kun Palvelun saatavuus on palautunut normaalille tasolle, tai häiriölle on kehitetty väliaikaisratkaisu. Palveluntuottajan tulee kirjata ylös häiriöt ja niiden väliaikaisratkaisut.

#### 1. Kriittinen

Korjaustoimet aloitetaan välittömästi, ja niitä jatketaan taukoamatta palveluaikana saatavilla olevin resurssein. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa. Häiriöstä tiedotetaan

erikseen Sopijapuolten kesken sovittavin menettelyin. Ratkaisuaikatavoite on kolme (3) tuntia. Ratkaisuaika lasketaan palveluajan mukaisesti.

2. Tärkeä  
Ratkaisu tulee tapahtua saman työpäivän aikana. Poikkeuksena tilanteessa, jossa tukipyyntö on lähetetty klo 12:00 jälkeen, reagointi tulee tapahtua 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta. Jos kuitenkin yhteydenotto tulee viikon viimeisenä työpäivänä klo 12:00 jälkeen tai palveluajan ulkopuolella, reagoinnin tulee tapahtua seuraavana työpäivänä klo 12:00 mennessä. Ratkaisuajan tulee olla enintään neljä (4) tuntia. Ratkaisuaika lasketaan palveluajan mukaisesti.
3. Normaali  
Ratkaisu tulee tapahtua saman tai seuraavan työpäivän aikana.
4. Vähäinen  
Ratkaisu tulee tapahtua saman tai kahden seuraavan työpäivän aikana.

Muiden häiriöiden ratkaisuajan tulee olla enintään 72 tuntia tai, jos ratkaisuaikaan sisältyy muita kuin työpäiviä, kolme (3) kokonaista työpäivää.

## 7.6 Palvelupyynnön ratkaisuaika

Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan, ja se päättyy, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyntöä ei enää käsittele mikään taho, eikä palvelupyntöä avata uudestaan.

Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palveluajalle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

1. Kriittinen  
Ratkaisu tulee tapahtua mahdollisimman nopeasti ilman aiheutonta viivettä.
2. Tärkeä  
Ratkaisu tulee tapahtua saman työpäivän aikana. Poikkeuksena tilanteessa, jossa palvelupyntö on lähetetty klo 12:00 jälkeen, reagointi tulee tapahtua 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta. Jos kuitenkin yhteydenotto tulee viikon viimeisenä työpäivänä klo 12:00 jälkeen tai palveluajan ulkopuolella, reagoinnin tulee tapahtua seuraavana työpäivänä klo 12:00 mennessä.
3. Normaali  
Ratkaisu tulee tapahtua saman tai kahden seuraavan työpäivän aikana.
4. Vähäinen  
Ratkaisu tulee tapahtua saman tai viiden seuraavan työpäivän aikana.

Muiden palvelupyntöjen ratkaisuajan tulee olla enintään viisi (5) työpäivää.

Työpäivällä tarkoitetaan arkipäivää. Lauantai, sunnuntai, Suomen itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulun- ja juhannusaatto ja pyhäpäivät eivät ole tässä määritelmässä työpäiviä.

### 7.7 Palvelutason alitus

Mikäli Palvelu ei vastaa tässä Sopimuksessa kuvattuja palvelutason vaatimuksia ja tavoitteita, kyseessä on palvelutasopoikkeama.

Tilajalla on oikeus vaatia kirjallisesti hyvitystä palvelutasopoikkeaman johdosta yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun Palveluntuottaja on saattanut palvelutasopoikkeaman Tilajan tietoon kirjallisessa muodossa.

Hyvityksiin sovelletaan ao. taulukkoa. Hyvitysoikeus ei kumuloidu, vaan useamman eri suorituskykymittarin sanktioperusteen täytyessä sovelletaan suurinta sovellettavaksi tulevaa hyvitysprosenttia.

Suorituskykymittari	Sanktioperuste (arvioidaan kalenterikuukausitasolla)	Tilajan oikeus hyvitykseen koko Palvelun kuukausimaksusta
Tavoitettavuus ja reagointiaika	Yhteydenotoista (kpl) alle 95 % mutta vähintään 90 % reagoitu tavoiteajassa	10 %
	Alle 90 % mutta vähintään 85 % reagoitu tavoiteajassa	20 %
	Alle 85 %, mutta vähintään 70 % reagoitu tavoiteajassa	30 %
	Alle 70 %, mutta yli 50 % reagoitu tavoiteajassa	50 %
	Alle 50 % reagoitu tavoiteajassa	70 %
Huoltoikkunat ja -katkokset	Huoltokatkoksia (kpl) enemmän kuin 2, mutta enintään 4 kuukaudessa	5 %
	Huoltokatkoksia 5 kuukaudessa	10 %
	Huoltokatkoksia enemmän kuin 5 kuukaudessa	20 %

	Huoltokatkosten yhteiskesto kulu- neen kuukauden aikana vähintään 8 h, mutta alle 10 h	5 %
	Huoltokatkosten yhteiskesto kulu- neen kuukauden aikana vähintään 10 h, mutta alle 15 h	10 %
	Huoltokatkosten yhteiskesto kulu- neen kuukauden aikana vähintään 15 h, mutta alle 20 h	40 %
	Huoltokatkosten yhteiskesto kulu- neen kuukauden aikana vähintään tai yli 20 h	50 %
Saatavuus	Palvelun saatavuus kuukauden ai- kana alle 90 %, mutta väh. 85 %	5 %
	Palvelun saatavuus kuukauden ai- kana alle 85 %, mutta väh. 80 %	10 %
	Palvelun saatavuus kuukauden ai- kana alle 80 %, mutta väh. 70 %	30 %
	Palvelun saatavuus kuukauden ai- kana alle 70 %, mutta väh. 65 %	40 %
	Palvelun saatavuus kuukauden ai- kana alle 65 %	50 %
Palvelupyynnön ratkaisuaika	Alle 95 %, mutta vähintään 90 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	2 %
	Alle 90 %, mutta vähintään 85 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	5 %

	Alle 85 %, mutta vähintään 80 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	10 %
	Alle 80 %, mutta vähintään 70 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	20 %
	Alle 70 %, mutta vähintään 60 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	30 %
	Alle 60 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	50 %
Häiriön ratkaisuaika	Alle 95 %, mutta vähintään 90 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	2 %
	Alle 90 %, mutta vähintään 85 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	5 %
	Alle 85 %, mutta vähintään 80 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	10 %
	Alle 80 %, mutta vähintään 70 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	20 %
	Alle 70 %, mutta vähintään 60 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	30 %
	Alle 60 % pyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	50 %

## 8. Lisätilaukset

Lisäominaisuudet tilataan Palveluntuottajalta erillisellä sopimuksella. Tilaaja voi lisäksi erikseen Palveluntuottajan kanssa sovittaessa tehdä myös muunlaisen lisätilauksen, joka liittyy toimitettuun Palveluun ja joka liittyy Palvelun elinkaaren aikaiseen kehittämiseen. Lisätilaukset toteutetaan muutoshallintamenettelyn (kohta 9) mukaisesti. Kaikkiin tähän Sopimukseen liitettäviin lisätilauksiin sovelletaan tämän Sopimuksen ehtoja sellaisenaan, ellei ole toisin sovittu.

## 9. Muutoshallinta

Sopijapuoli voi halutessaan esittää muutosta Palvelun sisältöön. Muutoksiin liittyvistä tarpeellisista laadunvarmistus-, hyvitys-, testaus- ja hyväksymisehdoista on kuitenkin sovittava erikseen kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee informoida Tilaajalle ehdotettujen muutosten vaikutuksista Palveluun ja ilmoittaa, aiheutuuko muutoksista Palveluntuottajalle lisätyötä, lisäkustannuksia ja/tai muutoksia Palvelun toimittamisen aikatauluun tai palvelutasoon.

Palveluntuottaja käynnistää muutoksen edellyttämät toimenpiteet siten kuin siitä erikseen sovitaan. Tilaaja hyväksyy muutosta koskevan suunnitelman.

Tilaaja tekee muutosten edellyttämistä lisä-, muutos-, kehitys- ja muista töistä tilauksen Palveluntuottajalta.

Palveluntuottaja on velvollinen tekemään kaikki muutosten edellyttämät lisä-, muutos-, kehitys- ja muut työt tarjouksensa (liite 7) mukaisilla hinnoilla.

Palveluntuottajalla on aina oikeus ja velvollisuus toteuttaa muutokset noudattamatta muutosmenettelyä, jos sovittun tietoturvallisuuden tason varmistaminen, tietoturvauhan (ml. vakavan saatavuusuhan) torjuminen tai Tilaajalle aiheutuvan vahingon estäminen välttämättä vaatii välittömiä toimenpiteitä. Palveluntuottajan on ilmoitettava viivytyksettä Tilaajalle tämän kohdan perusteella tekemistään muutoksista. Tällaisissa muutoksissa noudatetaan Palveluntuottajan tarjouksen (liite 7) mukaista lisätöiden tuntihintaa.

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan kehittää Palvelua ja tehdä siihen muutoksia ilman erillistä sopimista Tilaajan kanssa, jos Palvelu edelleen täyttää tarjouspyynnön mukaiset vähimmäisvaatimukset ja Tilaajan kannalta Palvelun tarkoituksenmukainen käyttö ei esty osittain tai kokonaan taikka vaikeudu tai muutoin huononnu eikä kehittämisellä tai muutoksella ole vaikutusta Palvelun hintaan. Selvyyden vuoksi todetaan, että mikäli kehityksellä tai muutoksella on vaikutusta Palvelun tuottamisen kustannuksiin, tämän Sopimuksen mukaiseen hinnankorotukseen ei ole oikeutta tällä perusteella. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tämän kappaleen mukaisesta kehittämisestä tai muutoksesta Tilaajalle etukäteen kohtuullisessa ajassa ennen kehityksen tai muutoksen käyttöönottoa. Tilaaja ottaa kohtuullisessa ajassa kustannuksellaan käyttöönsä Palveluntuottajan Palvelusta julkaisemat päivitysversiot.

## 10. Raportointi ja seuranta

Ellei muuta ole sovittu, ohjelmistopalvelun ja jatkuvien palveluiden osalta Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle kuukausittain ilman eri veloitusta seuraavat raportit:

- yleisen raportin Palvelun käytöstä ja käyttöasteesta;
- tietoturvaraportin;
- raportin toteutuneista huolloista, sopimuksen mukaisen tavoitettavuuden, reagointiajan ja saatavuusprosentin täyttymisestä;
- tiedossa olevat huollot ja muut tarpeelliset työt vähintään seuraavan kuukauden aikana;
- muut sopimusasiakirjassa tai sen liitteissä mahdollisesti määritellyt raportit.

Palvelun seurantaan kuuluvat ilman eri veloitusta yhteiset seurantapalaverit käyttöönoton jälkeen. Seurantapalavereja järjestetään kerran (1) vuodessa, ellei Sopijapuolten kesken erikseen toisin sovita. Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

## 11. Koulutus

Palvelun kuukausihintaan kuuluu käyttöönottokoulutusmateriaalin toimittaminen Tilaajalle.

Tilaajalla on oikeus tilata Palveluntuottajalta Palveluntuottajan tarjoamia koulutuksia Palvelun käyttöä varten hintalomakkeen mukaisilla hinnoilla. Kirjallinen koulutusmateriaali on Tilaajan rajattomassa käytössä.

Koulutuksen sisältö ja laajuus määritellään tarkemmin Sopijapuolten välillä koulutuksen tilauksen yhteydessä.

## 12. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus määräytyvät tässä Sopimuksessa samoin, kuin mitä niistä säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, ”julkisuuslaki”) ja tietosuojalainsäädännössä. Näitä salassapito- ja vaitiolomääräyksiä noudatetaan Sopimuksen voimassaolon päätyttyäkin.

Sopimuksen päätyttyä Sopijapuolen on välittömästi lopetettava toiselta Sopijapuolelta saamansa luottamuksellisen aineiston ja tiedon käyttäminen, elleivät Sopijapuolet ole erikseen sopineet kyseisen aineiston hävittämisestä. Lisäksi Palveluntuottajan on palautettava luottamuksellinen aineisto kaikkine kopioineen tämän Sopimuksen päätyttyä tai kun Sopijapuoli ei enää tarvitse kyseistä aineistoa Sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Kummallakin Sopijapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lain tai viranomaisten määräysten edellyttämät kopiot.

Kumpikin Sopijapuoli sitoutuu pitämään salassa kaikki tietoonsa tulleet toista Sopijapuolta koskevat liikesalaisuudet.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan tämän Sopimuksen **liitteenä 4** olevaa henkilötietojen käsittelysopimusta.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (ns. GDPR eli ”tietosuoja-asetus”) ja tietosuojalakia (1050/2018).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palveluiden tuottamisessa käytettävät henkilöt sitoutuvat noudattamaan vähimmäistasona kulloinkin voimassa olevaa Muuramen kunnan tietoturvapoliittikkaa sekä muita työhön liittyviä ohjeistuksia ja seuraamuskäytänteitä tässä esitetyksi. Tilaaja toimittaa tällaiset politiikat ja ohjeistukset Palveluntuottajalle. Jos Palveluntuottajan tarjouksen jättämisen jälkeen Palveluntuottajalle toimitetut politiikat ja ohjeistukset ovat lain vastaisia tai alan vallitsevista parhaista käytännöistä poikkeavia, Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tästä kirjallisesti Tilaajalle kohtuullisessa ajassa. Tällöin Sopijapuolet neuvottelevat politiikkojen ja ohjeiden noudattamisesta ja/tai niiden

mahdollisista vaikutuksista hintaan. Palveluntuottajalla ei ole velvollisuutta noudattaa lain vastaisia tai alan vallitsevista parhaista käytännöistä poikkeavia politiikoita tai ohjeita, jos Palveluntuottaja on ilmoittanut asiasta edellä esitetysti, ellei erikseen Sopijapuolten kesken toisin sovita. Sopijapuolet sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot Sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Tietosuojaa ja tietoturvaa koskevia ehtoja noudatetaan sopimuskauden päätyttyäkin.

### 13. Hinta, laskuttaminen ja maksuehdot

Hinnoittelun osalta noudatetaan Palveluntuottajan tarjouksen liitteessä **tarjouslomake (liite 1)** antamia hintoja.

Palvelusta ei peritä mitään muita maksuja. Hinta sisältää kaikki Palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm. päivärahat sekä ylityökorvaukset. Matka- ja majoituskulut korvataan kuitenkin toteutuneen mukaisesti. Matka- ja majoituskulut korvataan vain, jos matkustus ja majoitus ovat välttämättömiä Palvelun tuottamiseksi. Tilaaja hyväksyy korvattavat matka- ja majoituskulut tapauskohtaisesti etukäteen. Hinta ei sisällä arvonnalisäeroa.

Palvelun maksaminen ja laskutus alkaa siitä, kun Sopimuksen kohdan 7 mukainen Palvelun käyttöönottoprojekti on hyväksytysti päättynyt.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä laskutus-, pientoimitus- yms. lisiä eikä mitään sellaisia lisiä, mitä ei ole eritelty tarjouspyynnössä.

Laskut toimitetaan verkkolaskuna. Palvelusta laskutetaan kuuden (6) kuukauden välein, ja Palvelu veloitetaan laskulla tulevalta puolivuotiskaudelta. Maksu erääntyy 30 päivän kuluttua hyväksyttävän verkkolaskun saapumisesta. Laskuun merkittävä Tilaajan ilmoittamat viitetiedot.

Verkkolaskuosoite	003701766999
Operaattori	Finvoice-välityspalvelu
Välittäjä tunnus	OKOYFIHH

Laskun tulee sisältää Tilaajan ilmoittama viite.

Palveluntuottaja maksaa Tilaajalle Tilaajan osuuden rakennuslupapiirustusten myynnistä kuukausittain jälkikäteen, ellei erikseen toisin sovita. Maksusuorituksessa tulee käyttää Tilaajan ilmoittamaa viitettä, jos Tilaaja on ilmoittanut käytettävän viitteen. Palveluntuottaja tekee maksusuorituksen Tilaajalle ilman laskua tai muita toimenpiteitä Tilaajalta. Palveluntuottajan tulee esittää Tilaajalle selvitys rakennuslupapiirustusten myynnistä kohtuullisessa ajassa Tilaajan pyynnöstä. Palveluntuottaja ja Tilaaja voivat keskenään sopia tarkemmin maksujen suorittamistavasta ja ajankohdasta.

### 14. Hinnanmuutosehdot

Mikäli Tilaajan arvioitu järjestelmässä tehtävien päätösten vuosittainen lukumäärä muuttuu sopimuskauden aikana, Palvelun kuukausihintaa muutetaan vastaavasti. Päätösten lukumäärän arvio tarkistetaan Sopijapuolten kesken puolivuositteittäin aina tulevan

puolivuotiskauden osalta. Hinnoittelun osalta noudatetaan Palveluntuottajan tarjouksen (liite X) mukaisia päätösmäärien hintoja. Hinnat ovat kiinteät neljä (4) vuotta Sopimuksen voimaantulosta, kuitenkin kunkin Palvelun osan osalta vähintään yhden (1) vuoden kyseisen osan käyttöönottoprojektin hyväksytystä päättymisestä.

Sopijapuolilla on oikeus ehdottaa neuvotteluja hintojen tarkistamiseksi. Hinnanmuutosta koskeva ehdotus voidaan tehdä vain kaikkien seuraavien edellytysten täytyessä:

- Hinnanmuutos perustuu Sopimuksen kohteen yleiseen kustannuskehitykseen tai lakien tai määräysten muuttumiseen;
- Hinnanmuutoksen peruste on syntynyt Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen;
- Hinnanmuutoksen peruste vaikuttaa välittömästi Palvelun hintaan; ja
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu muutosta ehdottavan Sopijapuolen omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset).

Hinnanmuutosta ehdottavan Sopijapuolen vastuulla on osoittaa kaikkien yllä mainittujen seikkojen täytyminen.

Hinnanmuutos ei yllä mainittujen edellytysten täytyessäkään saa ylittää 2 % vuodessa hinnannuutoksen kohteena olevan palvelun aiemmasta hinnasta.

## 15. Viivästyminen

Jos Sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästyä todennäköisenä, on viivästyvän Sopijapuolen viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle Sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen.

Palvelun viivästyminen rinnastetaan tarjouspyynnössä tai tässä Sopimuksessa edellytettujen tietojen ja palveludokumentaation viivästyminen.

Mikäli Tilaajan tilaaman Palvelun tai lisäominaisuuden toteutus viivästyy hyväksytyyn tilauksen mukaisesta toimitusaikataulusta Tilaajasta riippumattomasta syystä, Tilaajalla on oikeus periä Palveluntuottajalta sopimussakkoa. Viivästyssakko on suuruudeltaan 1 % viivästyneen toimituksen kohteen hinnasta jokaiselta alkavalta 7 vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla Palveluntuottaja ylittää sovitun toimitusajan. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä viikolta. Tilaajalla on oikeus vähentää viivästyssakot Palveluntuottajalle tapahtuvista maksusuorituksista.

Viivästyssakon lisäksi Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvaus viivästyksen vuoksi mahdollisesti aiheutuvista välittömistä vahingoista. Selvyyden vuoksi todettakoon, että viivästyssakon periminen ei vähennä Tilaajan oikeutta vahingonkorvaukseen.

Palveluntuottajalla on aina oikeus ja velvollisuus toteuttaa muutokset noudattamatta muutosmenettelyä, jos sovitun tietoturvallisuuden tason varmistaminen, tietoturva- tai tietosuojauhan, saatavuusuhan tai käyttökatkon torjuminen tai Palvelun jatkuvuuden varmistaminen vaatii välittömiä toimenpiteitä. Palveluntuottajan on ilmoitettava viivytyksettä Tilaajalle tämän kohdan perusteella tekemistään muutoksista, ja Sopijapuolet käsittelevät yhdessä muutoksen vaikutukset.

## 16. Virhe

Palvelussa on virhe, mikäli se ei vastaa sitä, mitä tässä Sopimuksessa liitteineen on sovittu. Selvyyden vuoksi todettakoon, että Palvelussa on virhe myös silloin, kun se ei vastaa tarjouksessa luvattua.

Tilaajan tulee ilman aiheetonta viivytystä virheen havaittuaan ilmoittaa virheestä Palveluntuottajalle kirjallisesti. Osana tämän Sopimuksen mukaista Palvelua Palveluntuottaja korjaa veloituksetta ja ilman aiheetonta viivytystä Palvelussa havaitut virheet. Korjaukseen sisältyy myös korjausta vastaavien muutosten tekeminen Palvelua koskevaan dokumentaatioon ja koulutusmateriaaliin.

Mikäli Palvelussa ilmenevä virhe johtuu valmisohjelmistosta, Palveluntuottaja korjaa tai korjauttaa kustannuksellaan ja mahdollisuuksiensa mukaan virheen. Jos tämä ei ole kohtuudella mahdollista, Palveluntuottaja kiertää kustannuksellaan virheen. Mikäli virheen kiertäminen ei kohtuudella ole mahdollista alalla yleisesti käytettävissä olevin toimenpitein, Sopijapuolet voivat sopia lisätyöstä virheen kiertämiseksi tai Tilaajalla on oikeus hinnanalennukseen.

Mikäli virhe on niin olennainen, että Sopimuksen tarkoitus jää virheen johdosta olennaisesti saavuttamatta tai lisätyöstä ei päästä sopimukseen, Tilaajalla on oikeus purkaa Sopimus kokonaan tai osittain Palveluntuottajasta johtuvasta syystä. Tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen virheen vuoksi mahdollisesti aiheutuvista välittömistä vahingoista.

Palveluntuottaja selvittää omalla kustannuksellaan Tilaajan ilmoittamien Palvelussa tai palveluympäristössä esiintyvien virheiden syyt ja korjaa tällaiset virheet viivytyksettä kustannuksellaan koko Sopimuksen voimassaolon ajan.

Jos Palvelussa tai lisätilauksesta toimitetuissa lisätoiminnallisuuksissa on virhe, Tilaajalla on halutessaan oikeus vaatia ja saada Palveluntuottajalta sopimussakkoa. Sopimussakko on suuruudeltaan 500 euroa jokaiselta alkavalta viikolta, jonka aikana Palveluntuottaja ei ole ryhtynyt toimiin virheen korjaamiseksi.

## 17. Sopimuksen irtisanominen

Ellei muuta kirjallisesti sovita, toistaiseksi voimassa olevalla sopimuskaudella irtisanomisaika on Tilaajan tekemän irtisanomisen osalta kolme (3) kuukautta ja Palveluntuottajan tekemän irtisanomisen osalta kuusi (6) kuukautta. Irtisanomisaika lasketaan irtisanomiskauden viimeisestä päivästä. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

## 18. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

Mikäli Palveluntuottajaa rasittaa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki 1397/2016) 80 §:ssä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai 81 §:ssä tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi kokonaan tai osittain, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

Niin ikään Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi, jos Palveluntuottajaan tai tämän alihankkijaan kohdistuu Yhdistyneiden kansakuntien tai Euroopan

unionin asettamia tai kansainvälisten sopimusten tai lainsäädännön nojalla Suomea velvoittavia pakotteita, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

Jos Tilaja irtisanoo tai purkaa Sopimuksen tämän kohdan perusteella, Palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu Sopimuksen päättymishetkeen mennessä suoritetusta työstä, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen Sopimuksen päättymisen johdosta. Palveluntuottaja on velvollinen palauttamaan Palvelun suorittamatta jääneeltä osalta mahdollisesti maksetut korvaukset.

## **19. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen**

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman Tilajan suostumusta osaksikaan siirtää tätä Sopimusta kolmannelle osapuolelle. Tilajalla on oikeus siirtää tämä Sopimus kolmannelle taholle ilmoittamalla asiasta kirjallisesti Palveluntuottajalle.

Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset. Tilajaa sitoviksi sopimusmuutoksiksi katsotaan ainoastaan sellaiset muutokset, jotka on hyväksytty sellaisen Tilajan edustajan toimesta, jolla on oikeus allekirjoittaa alkuperäinen Sopimus.

## **20. Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa**

Palveluntuottajan vaihtuessa Palveluntuottaja on ilman erillistä veloitusta velvollinen avustamaan Tilajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai Tilajan itsensä hoidettavaksi.

Mikäli Sopimuksen mukaiseen Palveluun liittyy henkilötietojen käsittelyä, on Palveluntuottajan huolehdittava siitä, että järjestelmässä olevat henkilötiedot ovat sellaisessa teknisessä muodossa, että ne ovat vaivattomasti siirrettävissä järjestelmästä toiseen ja että siirrosta ei aiheudu Tilajalle lisäkustannuksia.

Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen sopimuskauden päättymistä, kun Sopimus on irtisanoitu tai purettu tai kun Tilaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän Sopimuksen kohteena olevia Palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun kolme (3) kuukautta on kulunut tämän Sopimuksen päättymisestä.

## **21. Immateriaalioikeudet**

Ellei toisin tässä sopimusasiakirjassa ole sovittu, Tilajan aineiston omistusoikeus ja immateriaalioikeudet kuuluvat Tilajalle tai kolmannelle osapuolelle eivätkä ne siirry Palveluntuottajalle. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilajan aineistoa vain tämän Sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen. Palveluntuottajalla on oikeus käyttää Tilajan aineistoa tilastointi-, raportointi- ja myyntitarkoituksiin Sopimuksen mukaisen palvelun edellyttämällä ja/tai erikseen sovittavalla tavalla. Palveluntuottajalla on oikeus kopioida ja jakaa Tilajan aineistoa Palvelun mukaisen rakennuslupapiirustusten oston sähköisen asiointipalvelun edellyttämällä tavalla.

Palvelun ja siihen liittyvän dokumentaation, pois lukien Tilajan aineisto, tekijänoikeus ja immateriaalioikeudet kuuluvat Palveluntuottajalle tai kolmannelle osapuolelle.

Tilaja saa oikeuden käyttää Palvelua omassa toiminnassaan rajoituksetta tämän Sopimuksen voimassaolon ajan. Tilajalla on lisäksi pysyvä ja rajoittamaton oikeus käyttää ja muokata Palvelun lopputuloksia omassa sisäisessä toiminnassaan ja luovuttaa niitä kolmannelle osapuolelle käytettäväksi Tilajan toimintaa varten. Selvyden vuoksi todettakoon, että Tilajalla ei ole oikeutta luovuttaa ohjelmistopalvelua kolmannelle osapuolelle.

Edellä mainituksi sisäisessä toiminnassa tapahtuvaksi käytöksi katsotaan myös Palvelun lopputulosten käyttäminen Tilajan kanssa samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden hyväksi taikka toimesta, samoin kuin Palvelun tulosten käyttö Tilajan käyttämän alihankkijan tai ulkoistamiskumppanin toimesta Tilajan hyväksi.

## **22. Immateriaalioikeuksien loukkaukset**

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei Sopimuksen kohde Sopimuksen mukaisesti käytettynä loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia.

Palveluntuottaja on velvollinen puolustamaan kustannuksellaan Tilajaa, jos Tilajaa vastaan esitetään väite siitä, että Sopimuksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia, edellyttäen, että Tilaja viipymättä ilmoittaa kirjallisesti Palveluntuottajalle esitetystä väitteestä ja antaa Palveluntuottajan käyttää vastaajan puhevaltaa sekä antaa Palveluntuottajalle Palveluntuottajan pyynnöstä ja kustannuksella kaikki saatavissa olevat tarpeelliset tiedot ja avun sekä tarpeelliset valtuutukset. Palveluntuottaja vastaa tuomittujen tai sovittujen korvausten maksamisesta kolmannelle osapuolelle, jos Tilaja on menetellyt edellä kerrotun mukaisesti.

Tilaja on oikeutettu ryhtymään kaikkiin vaatimukseen vastaamiseksi tarpeellisiin toimenpiteisiin siihen saakka, kun Palveluntuottaja nimeää Tilajan hyväksymän tahon hoitamaan asiaa Tilajan eduksi. Tilaja ei voi kieltäytyä hyväksymästä Palveluntuottajan nimeämää tahoja ilman perusteltua syytä.

Jos Palveluntuottaja perustellusti katsoo tai oikeudenkäynnissä on todettu, että Sopimuksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia, Palveluntuottajalla on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan ja valintansa mukaan joko:

(a) hankkia Tilajalle laillinen oikeus jatkaa Sopimuksen kohteen käyttämistä

(b) vaihtaa Sopimuksen kohde sitä vastaavaan Sopimuksen mukaiseen tuotteeseen tai Palveluun tai

(c) muuttaa Sopimuksen kohdetta siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu Sopimuksen kohde on edelleen sopimuksen mukainen.

Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista ilman kohtuutonta haittaa, Sopijapuolella on oikeus purkaa Sopimus loukkaavilta osin. Sopimuksen saa purkaa kokonaan, mikäli edellä kuvatun Sopimuksen osittaisen purkamisen seurauksena Sopimuksen tarkoitus jäisi olennaisesti saavuttamatta.

Edellisen kohdan b ja c kohtien mukaisissa tilanteissa Sopimuksen kohteen on Palveluntuottajan tekemien muutosten tai korvaavien osien asentamisen jälkeenkin vastattava

olennaisesti sitä, mistä on sovittu, eivätkä muutokset saa heikentää Sopimuksen kohteen ominaisuuksia tai käytettävyyttä Tilaajan kannalta.

Palveluntuottaja ei kuitenkaan vastaa väitteestä, joka:

(a) johtuu Tilaajan sopimuksen kohteeseen tekemästä muutoksesta; tai

(b) johtuu siitä, että tuotetta on käytetty yhdessä Sopimukseen kuulumattoman tuotteen tai Palvelun kanssa, eikä tällaisesta käytöstä ole sovittu Sopijapuolten kesken.

### 23. Kartelliehto

Palveluntuottaja vahvistaa tämän Sopimuksen allekirjoituksella, ettei se ole tämän Sopimuksen tarjouskilpailun aikana tai sopimuksentekohetkellä syyllistynyt kilpailulain tarkoittamaan keskenään kilpailevien elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn kilpailunrajoitukseen (kartelliin) kyseistä Palvelua koskevilla markkinoilla Tilaajan toiminta-alueella.

Mikäli Palveluntuottaja todetaan lainvoimaisella päätöksellä syyllistyneen edellä mainittuun kilpailulain tarkoittamaan elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn kilpailunrajoitukseen (kartelliin), Palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan Tilaajalle sopimussakona 20 % suoritetun ja maksetun Palvelun kokonaisarvosta korkoineen vaatimuspäivästä lukien ja korvaamaan sopimussakon määrän ylittävät Tilaajalle aiheutuneet vahingot. Näiden lisäksi Palveluntuottajan on korvattava asian selvittämisestä aiheutuneet kustannukset ja oikeudenkäyntikulut korkoineen. Mikäli Palveluntuottaja paljastaa kartellin ja vapautetaan kilpailulain 14 §:n (12.8.2011/948) perusteella kokonaan seuraamusmaksusta, Palveluntuottaja vapautuu tämän ehdon mukaisen sopimussakon maksamisesta.

### 24. Pakotteet

Euroopan unioni ja/tai YK on asettanut ja saattaa tulevaisuudessa asettaa pakotteita lainsäädännössään ja/tai toimielintensä päätöksillä.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että edellä tarkoitettuja pakotteita ei ole asetettu<sup>1</sup>

- Palveluntuottajalle,
- Palveluntuottajan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenille tai määräys-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttäville henkilöille,
- Palveluntuottajan välittömille tai välillisille omistajille,
- sellaisille alihankkijoille, jotka osallistuvat tämän Sopimuksen mukaisten tuotteiden tai palvelujen toimittamiseen,

---

<sup>1</sup> EU:n (2018) rajoittavien toimenpiteiden eli pakotteiden tehokasta täytäntöönpanoa varten antamien parhaiden käytäntöjen mukaan peruste, joka on otettava huomioon arvioitaessa, onko oikeushenkilö tai yhteisö toisen henkilön tai yhteisön omistuksessa, on yli 50 prosentin omistus yhteisön omistusoikeuksista tai sen osake-enemmistö. Jos kyseinen peruste täyttyy, katsotaan että oikeushenkilö tai yhteisö on toisen henkilön tai yhteisön omistuksessa. Ko. EU:n parhaissa käytänteissä on kuvattu kahdeksan perustetta, joilla puolestaan arvioidaan, onko oikeushenkilö tai yhteisö joko yksin tai muun osakkaan tai kolmannen osapuolen kanssa tehdyn sopimuksen nojalla toisen henkilön tai yhteisön määräysvallassa. Arvioinnissa riittää, että yksikin kriteereistä täyttyy, jolloin katsotaan, että oikeushenkilö tai yhteisö on toisen henkilön tai yhteisön määräysvallassa, ellei tapauskohtaisesti toisin osoiteta. Arvioinnin kriteereitä ovat mm. oikeus tai valtuus nimittää tai erottaa enemmistö hallinto- tai johtaelinten jäseniä, muiden osakkaiden kanssa tehdyn sopimuksen perusteella on oikeus määrätä enemmistö hallinto- tai johtaelinten jäsenistä, oikeus käyttää oikeushenkilön koko tai osaa omaisuudesta.

- kyseisten alihankkijoiden hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenille tai määräys-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa kyseissä alihankkijoissa käytäville henkilöille eikä
- kyseisten alihankkijoiden välittömille tai välillisille omistajille.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi Tilaaajalle, jos pakotteita asetetaan yhdellekään edeltävässä kohdassa tarkoitettulle taholle.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että tämän Sopimuksen mukainen toiminta tai Palveluntuottajan ja sen alihankkijoiden tuottamien tuotteiden tai palvelujen käyttö ei riko edellä mainittuja pakotteita.

Palveluntuottaja antaa pyynnöstä viipymättä Tilaaajalle tiedot välittömistä tai välillisistä omistajistaan, alihankkijoistaan ja muista edunsaajistaan. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan viipymättä Tilaaajalle, jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välillisesti tai välittömästi päättyä pakotteiden kohteena olevalle taholle.

Jos Euroopan unioni ja/tai YK asettaa Palveluntuottajalle tai edellä tässä kohdassa tarkoitetuille tahoille pakotteita, Tilaaaja voi irtisanoa tämän Sopimuksen päättymään välittömästi joko kokonaan tai niiden tuotteiden tai palvelujen osalta, joihin pakotteet liittyvät.

Jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välillisesti tai välittömästi päättyä taholle, jolle on asetettu tässä luvussa tarkoitettuja pakotteita, Tilaaaja voi irtisanoa tämän Sopimuksen päättymään välittömästi joko kokonaan tai niiden tuotteiden tai palvelujen osalta, joihin pakotteet liittyvät.

Jos näitä vakuutuksia on rikottu, Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan Tilaaajalle kaikki sille aiheutuneet vahingot, eikä vastuunrajoituksia sovelleta.

## **25. Muut ehdot**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Sopimuksen kohde ja/tai siihen liittyvä Palvelu vastaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä eikä lainsäädännön vaatimustenmukaisuuden vaatimasta kehitys- tai muutostyöstä aiheudu asiakkaalle kustannuksia.

Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain kulloinkin edellyttämien selvitysten toimittamisesta Tilaaajalle vuosittain ilman Tilaaajan erillistä pyyntöä. Nämä selvitykset toimitetaan Tilaaajan yhteyshenkilölle tai vastaavalle kirjallisesti 12 kk välein Sopimuksen voimassaolon ajan. Mikäli Palveluntuottaja rikkoo tätä sopimusvelvoitetta tai asiasta aiheutuu Tilaaajalle kustannuksia, tulee Palveluntuottajan korvata Tilaaajalle sopimussakkona 2 000 euroa ja kaikki asiasta Tilaaajalle aiheutuneet kulut tai vahingot korkoineen.

Tilaaaja ei sitoudu ostomääriin, vaan Palveluita ostetaan tarkoituksenmukainen määrä.

Sopimus ei muodosta Palveluntuottajalle yksinoikeutta tuottaa tässä Sopimuksessa mainittua Palvelua Tilaaajalle.

## **26. Erimielisyydet ja sovellettava laki**

Tätä Sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli yksimielisyyteen ei päästä, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi Tilaaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.

Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia säännöksiä.

## 27. Sopimusasiakirjat ja niiden etusijajärjestys

Sopijapuolten välinen kokonaissopimus muodostuu tästä sopimusasiakirjasta ja sen liitteistä. Liitteet ja sopimusteksti kuuluvat toisiinsa erottamattomina osina.

Mikäli sopimusasiakirjojen välillä on ristiriitoja, niitä sovelletaan seuraavassa järjestyksessä:

1. Tämä Sopimus
2. [Tarjoajien lähettämät lisätietokysymykset vastauksineen]
3. Liite 1 Tarjouspyyntö xx.xx.2024
  - Liite 1.1
  - Liite 1.2
  - Liite 1.3
4. Liite 2 Tarjouslomake
5. Liite 3 Vähimmäisvaatimustaulukko
6. Liite 4 Hintalomake
7. Liite 5 Henkilötietojen käsittelysopimus
8. Liite 6 JIT 2015 Palvelut verkon kautta
9. Liite 7 JIT 2015 Yleiset sopimusehdot
10. Liite 8 JIT 2015 Henkilötiedot
11. Liite 9 Palveluntuottajan tarjous xx.xx.2024 liitteineen

Edellä esitetystä poiketen henkilötietojen käsittelysopimusta sovelletaan ristiriitatilanteissa aina ensisijaisesti henkilötietojen käsittelyn piiriin kuuluvissa asioissa.

## 28. Allekirjoitukset

Tätä Sopimusta on tehty kaksi (2) saman sisältöistä kappaletta, yksi (1) kummallekin Sopijapuolelle.

Muuramessa \_\_. \_\_. 2024

Paikkakunta \_\_. \_\_. 2024

**Tilaaaja**

**Palveluntuottaja**

Susanna Paananen  
Kehittämisojohtaja  
Muuramen kunta

nimi  
asema  
yritys Oy