

VERKKOPALVELUA KOSKEVA PALVELUSOPIMUS

MOTIVA OY

JA

OY TOIMITTAJA AB

PALVELUSOPIMUS

Sisällysluettelo

1	SOIJAPUOLET	1
2	SOPIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET	1
3	SOPIMUKSEN KOHDE	2
4	PALVELUJEN KÄYTTÖÖNOTTO	3
5	PALVELUJEN TOIMITTAMINEN	3
6	SOIJAPUOLTEN VÄLINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN SEURANTA	4
7	MUUTOSHALLINTA	5
8	HINNAT JA MAKSUEHDOT	5
9	SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO	6
10	MUUT EHDOT	6
11	SOPIMUKSEEN SOVELLETTAVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT	6
12	SOPIMUKSEN LIITTEET JA PÄTEMISJÄRJESTYS	7
13	SOPIMUKSEN ALLEKIRJOITUKSET	7

1 SOPIJAPUOLET

Tilaaaja:

Motiva Oy (jäljempänä "Tilaaaja")

PL 489 (Pohjoinen Rautatiekatu 25, 4 krs.)

00101 Helsinki

y-tunnus 1629255-4

Tilaaajan yhteyshenkilö sopimusasioissa: XXXX (nimi, sähköposti, puhelin)

Tilaaajan yhteyshenkilö toimitukseen liittyvissä asioissa: XXXX (nimi, sähköposti, puhelin)

Ja

Toimittaja:

Oy Toimittaja Ab (jäljempänä "Toimittaja")

Osoite

y-tunnus 2040509-9

Toimittajan yhteyshenkilö sopimusasioissa: XXXX (nimi, sähköposti, puhelin)

Toimittajan yhteyshenkilö toimitukseen liittyvissä asioissa: XXXX (nimi, sähköposti, puhelin)

Tilaaajasta ja Toimittajasta käytetään myös nimitystä erikseen "Sopijapuoli" tai yhteisesti "Sopijapuolet".

Yhteyshenkilöt seuraavat ja valvovat tämän Palvelusopimuksen toteutumista sekä tiedottavat siitä tarvittavassa laajuudessa oman organisaationsa sisällä. Palvelusopimusta koskevat tiedonannot tapahtuvat kirjallisesti sähköpostitse tai kirjeitse. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle viipymättä kirjallisesti.

2 SOPIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Tämä palvelusopimus (jatkossa "Sopimus") on osa Tilaaajan ja Toimittajan välillä allekirjoitettua Kattosopimusta.

Kattosopimuksen ehtoja sovelletaan tähän sopimukseen Kattosopimuksessa sovitun mukaisesti.

Toimittaja on toimittanut Kattosopimuksen mukaisen Verkkopalvelun Kattosopimuksen liitteenä 5 olevan Toimitussopimuksen perusteella.

Tämän Sopimuksen tarkoituksena on sopia ehdoista sekä menettelyistä ja aikatauluista, joilla Toimittaja toimittaa Tilaaajalle Verkkopalvelun tuki-, ylläpito- ja käyttöpalveluita (jatkossa "Jatkuvat Palvelut")

3 SOPIMUKSEN KOHDE

Tämä sopimus koskee Kattosopimuksen perusteella toimitettuun Verkkopalveluun kohdistuvia:

- tukipalveluita ”SPoC”-periaatteella (Single Point of Contact), joilla tarkoitetaan Toimittajan Tilaajan vastuuhenkilöille ja pääkäyttäjille toimittamaa neuvontaa, perehdytystä, ongelmanratkaisua sekä palvelupyyntöjen toteuttamista ja muita vastaavia toimia.
- ylläpitopalveluita, joilla tarkoitetaan
 - Verkkopalveluun kohdistuvaa virheen korjausta, parannusten ja päivitysten tekoa, mukaan lukien tietoturvapäivitykset, jossa ei luoda uusia toiminnallisuuksia, sekä teknisestä alustasta johtuvien päivitystarpeiden toteuttamista joko Toimittajan tekemänä tai valmisohjelmistojen osalta siten, että Toimittaja toimii ohjelmiston oikeuksien haltijan suuntaan välittäen palvelupyyntöjä tms. ja välittäen Palveluja.
 - Ylläpitopalveluun sisältöön kuuluu myös verkkopalvelun jatkokehitys sekä lisätoiminnallisuuksien sekä uusien verkkopalvelujen kehitystyö erikseen sovittaessa.
- Käyttöpalvelua, jolla tarkoitetaan
 - Verkkopalvelun käyttöön tarvittavaa Toimittajan tarjoamaan teknistä ympäristöä, kapasiteettia ja tietoliikenneyhteyksiä.
 - Valvontapalvelua; Toimittaja järjestää Jatkuvat palvelut kuukausimaksuun sisältyvänä valvontapalveluita. Valvontapalveluiden tulee olla toteutettu siten, että voidaan seurata ja turvata Verkkopalvelun käytettävyys ja päällä olo. Valvontapalveluiden tulee seurata Verkkopalvelun käytön kannalta keskeisiä toimintoja. Sen tulee tuottaa seurantatietoa liitteessä 2 kuvatun palvelutason (SLA) ja muun Sopijapuolten yhdessä yksilöimän raportoinnin tarpeisiin. Valvontapalvelun tulee sisältää agenttiohjelmisto tai -laite tai vastaava, jonka avulla voidaan seurata Tietoalustan käytettävyyttä todellisessa ajoympäristössä.
- Dokumentaation ylläpitopalvelut, Toimittaja katselmoi ja tarvittaessa päivittää vuosittain Palveluihin liittyvät
 - Käyttöohjeet
 - Datakuvaus
 - Rajapintojen kuvaukset
 - Varmuuskopiointipolitiikka ja –prosessi
 - Palomuurien ja muiden suodatuslaitteiden suodatussäännöt ja sääntöjen päivitysprosessi
 - Turvallisuussuunnitelma
 - Lokinmuodostussuunnitelma
 - Toipumissuunnitelma
 - Jatkuvuussuunnitelma
 - Tietojärjestelmien ja laitteiden päivitys- ja muutosperiaatteet
 - Käyttövaltuuspolitiikka ja hallintaprosessi
 - Laite-, rekisteri-, palvelu- ja ohjelmistoluettelot sekä ympäristö- ja järjestelmäkuvaukset.

4 PALVELUJEN KÄYTTÖNOTTO

Toimittaja vastaa siitä, että Toimitussopimukseen perustuvan toimituksen päättyessä Jatkuvat palvelut ovat tuotantokäyttövalmiita ja niiden laatu vastaa liitteessä 2 Palvelutasot ja sanktiot määritettyä laatutasoa. Toimittaja todentaa laatutasot Tilaajalle käyttöönottoprojektin aikana.

5 PALVELUJEN TOIMITTAMINEN

Jatkuvat palvelut, palveluympäristö ja palvelulle asetetut vaatimukset sekä rajaukset samoin kuin palveluprosessi on tarkemmin kuvattu liitteessä 1 Ratkaisukuvaus, ja 2 Palvelutasot ja sanktiot.

Toimittajalla tulee olla sähköinen palvelupyyntöjen ja vikailmoitusten vastaanotto- ja käsittelyjärjestelmä. Palvelupyyntö ja vikailmoitus tulee voida tehdä sekä sähköpostilla tai palveluportaalissa että puhelimella. Virheilmoitukset ja ratkaisukuvaukset tallennetaan Toimittajan järjestelmään, jotta voidaan todentaa tapahtumalokit ja ratkaisut. Toimittaja joko antaa Tilaajalle pääsyn omiin tietoihinsa vikailmoitusten käsittelyjärjestelmään tai toimittaa Tilaajan vikailmoituksesta raportin erikseen sovittavina ajankohtina. Tehdystä vikailmoituksesta Toimittaja toimittaa sähköpostilla ja/tai oman järjestelmänsä kautta Tilaajalle tiedon korjauksen etenemisestä ja valmistumisesta. Toimittajan tulee säilyttää vikatiedot vähintään kolmen (3) vuoden ajan vikailmoituksen ratkaisuhetkestä laskettuna.

Palvelunhallinta toimitetaan suomen kielellä.

Palveluaika on kuvattu liitteessä 2 Palvelutasot ja sanktiot.

Toimittaja toimittaa Jatkuvat palvelut tämän sopimuksen, sekä liitteessä 2 Palvelutasot ja sanktiot määriteltyjen palvelutasovaatimusten mukaisesti. Liitteessä 2 Palvelutasot ja sanktiot on määritelty hyvitykset palvelutason alituksesta. Toimittaja raportoi sovittujen mittareiden mukaisesti palvelutasovaatimusten toteutumisesta.

Selvyiden vuoksi todetaan, että sanktioinnin aktivoinnilla tarkoitetaan sitä, että Toimittaja seuraa ja raportoi palvelutason toteumaa ja palvelutason alituksesta seuraa Toimittajalle liitteen 2 Palvelutasot ja sanktiot mukainen sanktio, jonka Toimittaja hyvittää palvelun kuukausimaksuissa.

Siinä tapauksessa, että Toimittaja ei ole saavuttanut kaikissa Jatkuvissa palveluissa sovittua laatutasoa, tulee Toimittajan esittää mitä toimenpiteitä ongelman korjaamiseksi on jo tehty. Lisäksi Toimittajan tulee esittää ongelman havaitsemisesta seuraavan kuukauden aikana, mitä aikataulutettuja tehokkaita toimenpiteitä tullaan tekemään havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi.

Toimittajan tulee analysoida palvelupyyntöjä ja raportoida usein toistuvista ongelmista Tilaajalle. Toimittajan tulee esittää konkreettisia ehdotuksia usein toistuvien palvelupyyntöjen vähentämiseksi.

Palvelutasojen vasteajoissa ei huomioida Tilaajan kanssa sovittuja huoltokatkoja. Tällaisia ovat esimerkiksi säännölliset huoltokatkot, erikseen sovitut ja Tilaajan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset tai käyttökatkot sekä yhdessä sovitut varusohjelmistopäivitykset tai tietoturvapäivitykset. Huoltokatkot tulee ensisijaisesti ajoittaa palveluajan ulkopuolelle.

Palvelutasojen vasteajoissa ei huomioida katkoja, jotka aiheutuvat Toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Tilaajan toimista.

Tilaaajan päätöksestä sopimuskaudella sanktiointi voidaan Tilaaajan päätöksellä myös passivoida, jolloin palvelutason alitusta ei sanktioida eikä Toimittaja raportoi palvelutason toteumaa.

Palveluorganisaatio ja nimetyt Alihankkijat sekä palveluvastaavat

Toimittajan palveluorganisaatio on kuvattu liitteessä 1 Ratkaisukuvaus.

Sopijapuolten Jatkuvia palveluita varten nimeämät yhteyshenkilöt, Alihankkijat ja avainhenkilöt on listattu liitteessä 3.

Toimittaja voi nimetä Jatkuviin palveluihin Toimitussopimuksessa nimettyjen avainhenkilöiden tilalle toiset avainhenkilöt, edellyttäen että Tilaaaja hyväksyy Toimittajan ehdottamat uudet avainhenkilöt.

Nimetyt Toimittajan avainhenkilöt eivät saa vaihtua Toimittajista johtuvista syistä useammin kuin kerran vuodessa.

Mikäli Toimittaja vaihtaa palveluvastaavan ilman Tilaaajan suostumusta useammin kuin kerran kahdessa vuodessa, on Toimittaja velvollinen maksamaan sopimussakkoa 5.000,00 € per henkilönvaihdos. Sopimussakkoa ei kuitenkaan peritä, mikäli vaihto tapahtuu Toimittajasta riippumattomasta syystä (kuten esimerkiksi irtisanoutumisen, perhevapaan tai sairastumisen vuoksi).

Mikäli avainhenkilö vaihtuu, tulee Toimittajan osoittaa Tilaaajalle vastaavan osaamistason omaava avainhenkilö ja Toimittaja vastaa perehdyttämisestä ja perehdyttämiskustannuksista. Siinä tapauksessa, että Tilaaajalla on perusteltu syy olla hyväksymättä Toimittajan esittämää uutta avainhenkilöä, tulee Toimittajan osoittaa Tilaaajalle vastaavan osaamistason omaava uusi avainhenkilö ja Toimittaja vastaa perehdyttämisestä ja perehdyttämiskustannuksista. Toimittaja vastaa siitä, etteivät henkilönvaihdokset laske Jatkuvien palveluiden tasoa edes hetkellisesti.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Toimittajan oikeuteen käyttää Alihankkijoita sovelletaan Kattosopimuksen liitteen 8.4 JIT 2015 Yleiset sopimusehdot kohtaa 4 sillä tarkennuksella, että Alihankkijat tulee hyväksyttäväksi Tilaaajalla etukäteen. Lisäksi sovelletaan Kattosopimuksen liitteen 2 Tietoturvasopimuksen kohtaa 2.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Tilaaajalla on perustellusta syystä oikeus kieltää Toimittajan tai sen Alihankkijan henkilön osallistuminen Palveluiden tuottamiseen.

6 SOPIJAPUOLTEN VÄLINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN SEURANTA

Sopijapuolten välinen yhteistyömalli on kuvattu liitteessä 1 Ratkaisukuvaus.

Raportointi

Toimittaja toimittaa Tilaaajalle kuukausittain jälkikäteen ilman eri veloitusta seuraavat raportit:

- raportti liitteen 2 Palvelutasot ja sanktiot mukaan mitattavista alueista ja mittaustuloksista

Lisäksi Toimittaja toimittaa Tilaaajan erikseen niin pyytäessä muita räätälöityjä raportteja Kattosopimuksen hintaliitteen (Liite 4) mukaisilla lisätyön hinnoilla.

Raportit voidaan toimittaa yhteisellä päätöksellä myös sähköisen järjestelmän kautta. Tällöin Toimittaja antaa Tilaaajalle tarvittavat pääsyoikeudet, jolla Tilaaaja voi seurata palvelutasoja ja

palvelupyyntöjen etenemistä Toimittajan järjestelmässä sekä tarvittaessa tulostaa raportit omaan käyttöönsä.

Toimittajan tulee tiedottaa havaituista merkittävistä tietoturvauhkista, hyökkäyksistä ja riskeistä ilman aiheetonta viivästystä.

7 MUUTOSHALLINTA

Toimittaja on oikeutettu tekemään muutoksia vain, jos muutoksista on etukäteen kirjallisesti sovittu muutoksenhallintamenettelyä noudattaen. Toimittajalla ei ole ilman Tilaajan hyväksymää perusteltua syytä oikeutta olla toteuttamatta Tilaajan vaatimia muutoksia tai lisätoita.

Mikäli muutos johtaa Toimittajan työmäärän ja/tai kustannusten vähenemiseen, alentunut työmäärä ja/tai kustannukset huomioidaan muiden muutosten mahdollisesti aiheuttamista lisätoista ja/tai kustannuksista maksettavien korvausten vähennyksenä.

Toimittaja vastaa kokonaisuudessaan sellaisten järjestelmään välttämättä tehtävien muutosten tai palauttamisen aiheuttamasta lisätyöstä ja lisäkustannuksista, jotka johtuvat Toimittajan epäonnistumisesta ja/tai laiminlyönnistä tämän Sopimuksen mukaisten veloitteidensa täyttämässä. Toimittaja on velvollinen korjaamaan havaitut virheet tai palauttamaan palvelun havaittuja virheitä edeltävään tilaan.

Kun Asiakkaalla on muutospyyntö, se tulee toimittaa Toimittajan palvelupäällikölle tiketointijärjestelmän kautta. Tilaajalle annetaan riittävä koulutus, jotta hän voi käyttää kaikkia projektiin liittyviä työkaluja tehokkaasti. Muutospyynnön tulee sisältää lyhyt kuvaus siitä, miksi muutosta tarvitaan. Kun muutospyyntö on vastaanotettu, Toimittajan palvelupäällikkö toimittaa kohtuullisessa ajassa seuraavat tiedot:

Vaihtoehtoisia tapoja toimittaa muutos, sekä suositus parhaasta vaihtoehdosta

1. Esitys mahdollisesta teknisestä ratkaisusta, jos Toimittajan on mahdollista toteuttaa muutos
2. Vaikutus aikatauluun
3. Työmääräarvio ja tarvittavat resurssit Toimittajalta ja/tai Tilaajalta
4. Miten muutokset voivat vaikuttaa järjestelmään
5. Hinta-arvio

Toimittajan palvelupäällikkö esittää kaikki muutospyynnöt ja relevantit arviot Tilaajalle, joka vahvistaa ja hyväksyy muutokset.

Jos muutospyyntö tulee Toimittajalta, niin sama henkilö on vastuussa aiemmin mainitusta muutoksen aiheuttamia vaikutuksia koskevasta kuvauksesta ja relevanteista arvioista ennen kuin tekee pyynnön. Tämä prosessi ei ole tarpeen virheiden korjaamisessa.

8 HINNAT JA MAKSUEHDOT

Toimittaja veloittaa Jatkuvista palveluista Kattosopimuksen liitteen 4 Hintaliite mukaiset hinnat ja veloitukset.

Kiinteä ylläpitomaksu maksetaan kuukausittain/sovittavalla aikajänteellä etukäteen.

Maksuehto on Kattosopimuksen liitteen 8.4 JIT 2015 Yleiset sopimusehdot kohdan 8 mukainen, kuitenkin siten, että kiinteiden toistuvaismaksujen maksuaika alkaa hyväksyttävän laskun saapumisesta Tilaajalle.

Muissa kuin kiinteissä toistuvaismaksuissa maksuehto on kaksikymmentäyksi (21) päivää siitä, kun Tilaaaja on hyväksynyt Toimittajan toimittaman laskun ja sen perusteena olevan suorituksen.

Viivästyskorkeo määräytyy korkolain mukaisesti.

Kirjallisesti sovitut lisätyöt laskutetaan toteuman mukaan kuukausittain jälkikäteen.

Laskuihin merkitään viitteeksi myöhemmin ilmoitettava projektinumero tai muut viite.
[tarkennetaan Sopimuksen laatimisen yhteydessä]

Laskutusosoite on:

Y-tunnus: 1629255-4

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: 003716292554

Välittäjä Apix Messaging Oy, Välittäjä-tunnus: 003723327487 (TAI: 00372332748700001)

Laskuun merkitään viitteeksi: **XX**

9 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Tämä Sopimus tulee voimaan, kun molemmat Sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet ja kun Kattosopimuksen liitteen 5 mukainen Toimitus on hyväksytty tuotantokäyttöön.

Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Tilaaajalla on oikeus ensimmäisen sopimusvuoden jälkeen irtisanoa Sopimus kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Toimittajalla on oikeus irtisanoa sopimus kolmen (3) vuoden jälkeen kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla siten, että Sopimus päättyy aikaisintaan neljän (4) vuoden kuluttua Sopimuksen allekirjoittamisesta. Tässä kohdassa sovittu ei vaikuta Sopijapuolten oikeuksiin purkaa sopimus Kattosopimuksen liitteen 8.4 JIT 2015 Yleiset sopimusehdot mukaisesti.

10 MUUT EHDOT

[Täydennetään tarvittaessa muut sovittavat ehdot, esim yhteydenpidosta]

11 SOPIMUKSEEN SOVELLETTAVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT

Muilta osin, ellei tapauskohtaisesti ja kirjallisesti ole toisin sovittu, tähän Sopimukseen sovelletaan Kattosopimuksen liitteenä 8.2, 8.3 ja 8.4 olevia JIT 2015 sopimusehtoja seuraavasti:

- 8.2 Erytisehtoja palveluista
- 8.3 Erytisehtoja henkilötietojen käsittelystä
- 8.4 Yleiset sopimusehdot pois lukien kohdat: 7, 9, 21, 22, ja 23.

12 SOPIMUKSEN LIITTEET JA PÄTEMISJÄRJESTYS

Tähän Sopimukseen kuuluvat sen erottamattomina Kattosopimus liitteineen sekä seuraavat liitteet:

Liite 1 Ratkaisukuvaus [Toimittajan tarjouksesta, täydennetään yhdessä]

Liite 2 Palvelutasot ja sanktiot

Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys on seuraava:

1. Tämä sopimusasiakirja
2. Tämän sopimuksen liitteet numerojärjestyksessä pienimmästä suurimpaan.

Kattosopimus liitteineen on ensisijainen tähän Sopimukseen ja sen liitteisiin nähden ja liitteiden osalta etusijajärjestys on siten, että pienempinumeroinen on pätevämpi.

13 SOPIMUKSEN ALLEKIRJOITUKSET

Sopimus allekirjoitetaan sähköisesti.

Motiva Oy

Oy Toimittaja Ab