

## Palvelusopimus Monetra Pirkanmaa Oy – Pirkanmaan Hyvinvointialue

### 1. Sopimuksen osapuolet

#### Toimittaja

Monetra Pirkanmaa Oy (Y-tunnus 2930111-4)  
Naulakatu 3  
33100 Tampere

(jäljempänä "Toimittaja")

#### Asiakas

Pirkanmaan Hyvinvointialue (Y-tunnus 3221308-6)  
Biokatu 12  
33520 Tampere

(jäljempänä "Asiakas")

Asiakas ja Toimittaja yhdessä "Osapuolet" ja kumpi tahansa yksin "Osapuoli".

### 2. Määritelmät

Sopimuksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

"Hinnat" tarkoittavat Sopimuksen liitteellä [5] määriteltyjä hintoja;

"JYSE- ehdot" tarkoittaa vuoden 2014 Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (huhtikuu 2017 / päivitysversio, liite [6]) palveluhankinnoissa;

"Kumppanuusmalli" tarkoittaa kuvausta Osapuolten yhteistyöstä Palvelun käytännön järjestämisessä. Kumppanuusmalli ei ole Sopimuksen liite, vaan Osapuolten yhteistyön työkalu, joka laaditaan ja jota päivitetään sopimuskauden aikana. Kumppanuusmallia päivitetään molempien Osapuolten hyväksynnällä tarpeen mukaan sopimuskauden aikana;

"Palvelu" tarkoittaa tässä Sopimuksessa ja sen liitteenä [2] olevassa Palvelukuvauksessa tarkemmin yksilöityä Palvelua ja sen sisältöä;

"Palvelukuvaus" tarkoittaa Sopimuksen liitettä [2], jossa on kuvattu Toimittajan Asiakkaalle tuottama Palvelu ja sen tarkempi sisältö;

"Palvelutasosopimus" tarkoittaa tässä Sopimuksessa liitettä [1] jossa kuvattu palvelutasoasiat;

”Sopimus” tarkoittaa tätä Palvelusopimusta;

”Toimitussopimus” tarkoittaa Osapuolten välistä erillistä sopimusta Palveluun liittyvän järjestelmän käyttöönottoprojektista.

”Vastuumatriisi” tarkoittaa Palvelukuvausta tarkentavaa kuvausta Osapuolten välisistä tehtävistä ja vastuista Palvelun käytännön järjestämisessä. Vastuumatriisi ei ole Sopimuksen liite, vaan Osapuolten yhteistyön työkalu, joka laaditaan ja jota päivitetään sopimuskauden aikana. Vastuumatriisia päivitetään molempien Osapuolten hyväksynnällä tarpeen mukaan sopimuskauden aikana;

### **3. Sopimuksen tausta ja sovellettavat yleiset sopimusehdot**

Tässä Sopimuksessa määritellään ne periaatteet, toimintatavat ja ehdot, joiden mukaisesti Toimittaja tuottaa Asiakkaalle tämän Sopimuksen kohteena olevan Palvelun. Palvelut on tarkemmin määritelty Sopimuksen liitteenä [2] olevassa Palvelukuvauksessa.

Toimittaja on julkisomisteinen kuntasektorille talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita sekä muita tukitoimintoja tuottava ja kehittävä yhtiö, joka tuottaa palveluita pääosin asiakasomistajilleen. Toimittaja toimii hankintalainsäädännön mukaisesti omistajiensa sidosyksikkönä ja yhteishankintayksikkönä.

Siltä osin, kuin tässä Sopimuksessa tai liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, Sopimukseen sovelletaan liitteenä [6] olevia JYSE 2014 Palvelut – ehtoja.

Palvelutuotannon tietojärjestelmien käyttöönotoista tehdään Osapuolten välillä erillinen Toimitussopimus, jossa on sovittu käyttöönottoprojektin ehdoista. Tämän Sopimuksen ehtoja ei sovelleta Toimitussopimukseen.

### **4. Palvelun laatu, palveluvaste ja tietojen toimittaminen**

Toimittaja valvoo Palvelun laatua säännöllisesti ja raportoi siitä Asiakkaalle Kumppanuusmallissa sovitun mukaisesti. Laadun seurannan tarkoituksena on Palvelun kehittäminen yhteistyössä Asiakkaan kanssa.

Toimittaja kehittää Palvelua Asiakkaalta saadun jatkuvan palautteen sekä asiakastytyväisyyskyselyiden pohjalta.

Palvelutasosopimus on yksilöity liite [1]

#### 4.1. Tietojen toimittaminen

Asiakkaan tulee antaa tiedot sovituissa muodossa ja sovituissa aikatauluissa. Mikäli Asiakkaan toimesta myöhässä toimitettu materiaali käsitellään, Toimittajan palvelutasokriteerit ja palvelutason alituksesta syntyvät seuraamukset eivät ole voimassa myöhässä toimitetun materiaalin tai niiden palveluiden osalta, joiden toimittamiseen viivästyneenä toimitettu materiaali vaikuttaa.

Asiakkaan tulee kertoa Toimittajalle kaikista niistä muutoksista Asiakkaan toiminnassa tai organisaatiossa, joilla voi olla vaikutusta Toimittajan Palveluiden tuottamiseen. Tieto tulee toimittaa viipymättä, mutta aina viimeistään 1 (yhtä) kuukautta ennen uusien toimintamallien käyttöönottoa.

Mikäli Asiakas toimittaa materiaalin myöhässä, virheellisenä, puutteellisenä tai muutoin väärin, ja mikäli sen korjaamisesta tai täydentämisestä koituu ylimääräistä työtä Toimittajalle, Toimittajalla on oikeus veloittaa näin syntyneestä työstä hinnaston (liite [5]) mukaan.

#### 5. Palveluiden hinnat ja hinnan muuttaminen

Palveluiden hinnat on ilmoitettu Sopimuksen liitteessä [5], joka on yleinen hinnasto kuluvalta vuodelta. Osapuolet seuraavat ohjausryhmässä palveluiden hintakehitystä ja hintojen tasoa suhteessa markkinoihin.

Toimittajalla on oikeus tehdä tarvittavat lisärekrytoinnit, joiden avulla varaudutaan mahdollisen manuaalisten- ja korjaustöiden tekemiseen palvelutuotannon käynnistämisen yhteydessä vuodenvaihteessa 2023. Toimittajalla on oikeus laskuttaa asiakkaalta näistä aiheutuvat kustannukset. Kustannuksesta sovitaan etukäteen yhdessä asiakkaan kanssa.

Mikäli yleisissä työvoimakustannuksissa tai muissa maksujen määräytymisperusteissa tapahtuu muutos, on Toimittajalla oikeus tehdä muutos hinnastossaan.

Hinnanmuutoksista on tehtävä kirjallinen ilmoitus ja selvitettävä hinnanmuutosten perusteet. Hinnanmuutos astuu voimaan aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua siitä päivästä, jolloin hinnanmuutos on ilmoitettu.

Toimittajan tulee ilmoittaa em. hinnanmuutoksesta Asiakkaalle etukäteen. Mikäli Osapuolet eivät pääse sopimukseen hinnanmuutoksesta tai sen perusteista, Osapuolilla on mahdollisuus irtisanoa Sopimus irtisanomisehtojen mukaan. Irtisanomisaikana noudatetaan irtisanomisilmoituksen jättämisen hetken hintaa.

Toimittajalla on oikeus huomioida kolmannen osapuolen hinnanmuutokset omassa hinnoittelussaan

Lisäksi selvyuden vuoksi todetaan erikseen, että Toimittaja tulee tarkastamaan palveluiden hintaa puolen vuoden kuluttua palvelutuotannon aloituksesta lukien viimeistään 30.6.2023 mennessä.

Siitä huolimatta mitä edellä on mainittu hinnanmuutoksesta, mikäli hinnaston muutos johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen määräyksestä, ratkaisusta tai ohjeesta, Toimittajalla on oikeus muuttaa hinnastoa vastaavasti ja oikeus veloittaa hinnanmuutos. Muutoksista on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön mukainen arvonlisävero. Mahdolliset matkakustannukset veloitetaan Verohallinnon hyväksymien matkustamista koskevien korvauserusteiden mukaisesti.

Osapuolet voivat sopia Sopimuksen ulkopuolisten lisätöiden tekemisestä. Mikäli Toimittaja joutuu tekemään muuta kuin edellä mainittua lisätötä sovitun Palvelun täyttämiseksi Asiakkaasta johtuvasta syystä, Toimittajalla on oikeus laskuttaa ko. lisätyöt Asiakkaalta. Mahdolliset lisätyöt veloitetaan erikseen sovitusti.

Selvyuden vuoksi todetaan, että Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtia 9.1, 9.7, 9.9.

## 6. Varautuminen

Poikkeusoloihin varautuminen

Asiakkaaseen kohdistuu valmiuslain (29.12.2011/1552, muutoksin) nojalla velvoite varautua poikkeusoloihin. Asiakas määrittelee ja ylläpitää valmiussuunnitelmaa. Toimittaja sitoutuu asiakkaan valmiussuunnitelman vaatimuksiin. Asiakas toimittaa valmiussuunnitelman toimittajalle ja vastaa siitä, että toimittaja saa tiedon suunnitelmaan tehdyistä muutoksista. Toimittaja pitää siihen liittyvän toimintasuunnitelmansa sekä erilaiset resurssivarauksensa asiakkaan valmiussuunnitelman edellyttämällä tasolla.

Toimittajan tulee Asiakkaan pyynnöstä hakea Puolustusvoimilta henkilövarauksia henkilöstölleen (VAP-varaus). Tämä koskee Toimittajan henkilöstöä, joka on asevelvollisuuden piirissä. Lisäksi Toimittaja huomioi hankintasopimuksissaan kriittisten ulkoa ostettujen toimintojen jatkuvuuden häiriö- tai poikkeustilanteissa.

Toimittajalla on tämän Sopimuksen voimassaoloajan velvollisuus todentaa velvoitteiden täyttämien, Asiakkaan niin pyytäessä.

## 7. Maksuehdot

Toimittaja laskuttaa tämän Sopimuksen mukaan tuottamansa Palvelut kuukausittain Asiakkaalle lähetettävällä laskulla. Laskutusasioista sovitaan asiakkaan kanssa yhteistyössä.

Laskutus hoidetaan kuukausittain asiakkaalle lähetettävällä verkkolaskulla. Toimittaja pyrkii toimittamaan laskun asiakkaalle kuukauden 5. työpäivänä.

Maksuehto on neljätoista (14) päivää netto. Mahdolliselle myöhästyneelle maksulle tulee suorittaa viivästyskorkoa eräpäivästä maksupäivään saakka kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaisesti. Laskuun kohdistuvat huomautukset on tehtävä neljätoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

## 8. Reklamaatiot

Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle Palvelussa havaitsemastaan virheestä neljätoista (14) vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Asiakkaan tulee esittää selkeä laskelma Asiakkaalle aiheutuneista vahingoista viimeistään yhden kuukauden kuluttua virheen havaitsemisesta.

Reklamaatiot tulee toimittaa kirjallisesti Toimittajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

JYSE-ehtojen kohtia 12.6 ja 13.8 täsmennetään siten, että Asiakkaan on ilmoitettava kateosto-oikeuden käyttämisestä hyvissä ajoin Toimittajalle sekä hyväksyttävä korvaavaa vastaavan tasoista palvelua koskeva hinta / hinta-arvio Toimittajalla ennen ko. palvelun tilaamista.

## 9. Immateriaalioikeudet

Toimittajalla ja/tai kolmannella osapuolella on omistusoikeus sekä tekijänoikeudet ja kaikki muut immateriaalioikeudet kaikkeen Toimittajan tai kolmannen osapuolen tuottamaan aineistoon, tietokantoihin ja järjestelmämäärityksiin. Tällä ei kuitenkaan miltei osin muuteta niitä oikeuksia, jotka Asiakkaalla on Toimittajalle toimittamaansa aineistoon. Asiakkaalla on omistusoikeus sekä tekijänoikeudet ja kaikki muut immateriaalioikeudet kaikkeen Toimittajalle toimittamaansa aineistoon.

Toimittajalla on oikeus pitää hallussaan Asiakkaan toimittamat tai Asiakkaan toimittaman aineiston perusteella tai muutoin Asiakasta varten laatimansa aineistot, kunnes kaikki Toimittajan saatavat Asiakkaalta on asianmukaisesti maksettu, ellei konkurssi- tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Toimittajan tulee luovuttaa Asiakkaan aineisto viipymättä saatuaan Asiakkaan maksun.

Toimittajalla on oikeus säilyttää kopiot laatimastaan aineistosta myös Sopimuksen päätyttyä. Toimittajan tulee toimittaa sopimuskauden päätyttyä sen hallussa oleva Asiakkaan aineisto Tilaajalle. Mikäli aineistoa ei saada Asiakkaasta tai järjestelmästä johtuvasta syystä toimitettua Asiakkaalle, Toimittajalla on oikeus periä Sopimuksen päätyttyä Asiakkaan Toimittajalle säilytettäväksi jättämästä aineistosta eri maksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Toimittaja toimittaa em. kustannuksista Asiakkaalle perustellun hinta-arvion ennen kustannusten syntymistä.

## 10. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitus

JYSE-ehtojen kohdan kohtaan 16 "Vahingonkorvaus" lisätään seuraavaa:

Välitöntä vahinkoa ovat vahingosta aiheutuneet suorat kulut kuten reklamaatio- ja korjauskustannukset sekä hinnanero eli kateoston korvaus.

Välillistä vahinkoa on vahinko, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä, muu vahinko, joka johtuu siitä, ettei tavaraa voida käyttää tarkoitetulla tavalla, voitto, joka on jäänyt saamatta sen vuoksi, että sopimus sivullisen kanssa on rauennut tai jäänyt täyttämättä oikein, vahinko, joka johtuu muun omaisuuden kuin myydyin tavaran vahingoittumisesta sekä muu samankaltainen, vaikeasti ennakoitava vahinko.

Toimittaja ei ole korvausvelvollinen, jos vahinko on aiheutunut Asiakkaan antamien tietojen puutteellisuudesta tai virheellisyydestä tai muusta Asiakkaasta johtuvasta syystä.

Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa vahingonkorvauksesta ja ryhtyä heti vahinkoa rajoittaviin toimenpiteisiin.

Osapuolten korvausvastuu on enintään Sopimuksen vuosittainen arvo laskettuna viimeisen kolmen vuoden keskiarvona. Mikäli Sopimus ei ole ollut voimassa kolmea vuotta, korvausvastuun katto on Sopimuksen edellisen vuoden arvo. Osapuolten korvausvastuu voi kuitenkin olla enintään viisisataatuhatta (500 000) euroa.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtoja kohtia 16.3, 16.4 ja 16.5, koska vahingonkorvauksesta on sovittu tässä luvussa em. JYSE-ehtoista poiketen.

## 11. Alihankkijat

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijaa Sopimuksen mukaisten tehtäviensä suorittamisessa. Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtia 3.3, 3.4.

## 12. Yhteyshenkilöt

Kumpikin Osapuoli nimeää yhteyshenkilön koordinoimaan Sopimuksen noudattamista ja muita Sopimukseen liittyviä asioita. Yhteyshenkilö on ensisijainen kontaktihenkilö, johon otetaan yhteyttä edellä mainituissa asioissa, ellei nimenomaisesti ole toisin sovittu.

Osapuolen on ilmoitettava yhteyshenkilönsä vaihtumisesta toiselle Osapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Sopimuksen edellyttämät tiedonannot voidaan toimittaa sähköpostilla.

Toimittajan yhteyshenkilö Sopimukseen liittyvissä asioissa:

Toimitusjohtaja Eero Karppinen  
Puh. 040 673 5369 tai eero.karppinen@monetra.fi

Asiakkaan yhteyshenkilöt Sopimukseen liittyvissä asioissa:

Talouspalvelut, Talouspalvelujohtaja Mikko Hannola  
Puh. 040 572 5584 tai mikko.hannola@pirha.fi

HR- ja palkkapalvelut, Henkilöstöjohtaja Taina Niiranen  
Puh. 044 786 5301 tai taina.niiranen@pirha.fi

### 13. Sopimuskausi

Tämä Sopimus astuu voimaan Osapuolten sähköisin allekirjoituksin ja on voimassa toistaiseksi. Sopimus voidaan irtisanoa kahdentoista (12) kuukauden molemminpuolisella irtisanomisajalla.

Osapuolen on mahdollista irtisanoa yksittäinen Sopimuksen mukainen palvelu kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla. Tällöin Sopimus jää kuitenkin voimaan muun jäljelle jäävän Palvelun osalta. Irtisanomisajasta yksittäisen palvelun osalta voidaan sopia myös toisin, mutta mikäli irtisanomisaika on lyhempi kuin kaksitoista (12) kuukautta, Asiakas vastaa lyhyemmästä irtisanomisajasta Toimittajalle aiheutuneesta kustannuksesta.

Irtisanominen on suoritettava aina kirjallisesti.

### 14. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus siihen kuuluvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen toiselle, Toimittajan kanssa samaan konserniin kuuluvalle yhtiölle Suomessa sekä muulle liiketoiminnan tai sen osan kaupan yhteydessä luovutuksensaajalle.

Asiakkaalla on oikeus siirtää Sopimukset sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Asiakkaan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain, jos Toimittajan hankintaoikeudellinen asema ei siirron seurauksena muutu.

Muilta osin Sopimusta ei voida siirtää kolmannelle ilman toisen Osapuolen suostumusta.

Sopimusmuutokset tulee tehdä kirjallisesti.

## 15. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Sopimuksesta mahdollisesti aiheutuvat tai siihen liittyvät riidat ja erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan Osapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvotteluissa ei päästä ratkaisuun, ratkaistaan asia Toimittajan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Sopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

## 16. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Salassapidosta ja henkilötietojenkäsittelystä on Osapuolten kesken sovittu erillisillä sopimuksilla (Henkilötietojen käsittelysopimus ja Turvallisuussopimus).

## 17. Sopimuksen liitteet ja soveltamisjärjestys

Tämä Sopimus liitteineen muodostaa yhden kokonaisuuden. Mikäli Sopimuksen ja liitteiden välillä on ristiriitaa, ratkaisee Sopimuksen sanamuoto. Liitteitä noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

- Liite 1: Palvelutasosopimus
- Liite 2: Palvelukuvaus
- Liite 3: Perintäpalvelusopimus
- Liite 4: Käsittelytoimien kuvaus
- Liite 5: Toimittajan hinnasto 2023
- Liite 6: JYSE 2014 Palvelut

## 18. Allekirjoitukset

Tämä sopimus on allekirjoitettu sähköisesti.

Eero Karppinen  
Toimitusjohtaja  
Monetra Pirkanmaa Oy

Marina Erhola  
Hyvinvointialuejohtaja  
Pirkanmaan Hyvinvointialue



### Liite 1 Palvelutasosopimus

Toimittaja seuraa palvelun laatua, oikeellisuutta ja poikkeamia MonetQ-laadunseurantajärjestelmällä, kohtaamiskyselyillä, asiakastytyväisyyskyselyillä sekä kokousten yhteydessä tehtävillä arvosana- ja suosittelemyskyselyillä. Lisäksi seurataan palvelupyynnöiden määriä ja reaktioaikoja. Myös puheluiden määrää ja vastausprosentteja sekä asiakaspalvelun puheluiden laatua seurataan.

Seuranta tehdään Toimittajalla sisäisesti palvelutuotannossa kuukausittain. Asiakkaan kanssa poikkeamat ja erityisesti niistä johdetut kehitystoimenpiteet käsitellään Asiakkaan kanssa sovitulla tavalla esim. kvartaaleittain.

#### 1. Palvelutason mittaaminen käynnistämisaikavälillä

Toimittajan palvelutason mittaaminen (MonetQ -laadunseurantajärjestelmällä) otetaan käyttöön MonetQ-järjestelmän käyttöönottoajankohdan jälkeen yhdeksän (9) kuukauden aikana vaiheittain, kolmen (3) kuukauden tarkastelujaksoissa seuraavasti: ensimmäisen yhdeksän (9) kuukauden aikana Palvelun laatua seurataan, kerätään tietoa ja raportoidaan, mutta palvelutasovaatimukset eivät ole voimassa eikä oikea-aikaisuudesta johtuvat sanktiot laukea Osapuolten korvattaviksi.

Yhdeksän (9) kuukauden jakso lähtee juoksemaan vuodenvaihteesta 2023.

#### 1.1 Palvelutason mittaaminen tuotannossa

Toimittajan palvelutason mittaaminen (Monet-Q -laadunseurantajärjestelmällä) aloitetaan MonetQ -järjestelmän käyttöönottoajankohtaa seuraavan yhdeksän (9) kuukauden seuranta- ajan jälkeen erikseen sovitun aikataulun mukaisesti. Palvelutasovaatimukset ja laatu-poikkeamista johtuvat sanktiot ovat voimassa molempia Osapuolia sitovasti.

#### 1.2 Palveluaika

Asiakaspalvelu on avoinna arkipäivinä klo 08.00–16.00.

Palveluajoissa noudatetaan suomalaisen kalenterin juhlapäiviä ja kansallisia vapaapäiviä.

Palvelukanavat ovat

1. Sähköiset palvelukanavat
2. Puhelin
3. Posti
4. Ohjeet

#### 1.3 Palvelutaso

Toimittaja toimittaa Palvelun tässä määriteltyjen palvelutasovaatimusten mukaisesti.

Reaktioaika kuvaa aikaa, jona Toimittaja ilmoittaa käsittelyn aloittamisesta. Toimittaja informoi Asiakasta palvelupyynnön käsittelyn etenemisestä.

Palvelupyynnön reaktioaika on 2 arkipäivää palvelupyynnön saapumisesta pois lukien kriittisen palvelupyynnön reaktioaika, joka on 2 tuntia palvelupyynnön saapumisesta, mikäli palvelupyyntö on

saapunut arkipäivänä ennen klo 14.00. Mikäli palvelupyyntö saapuu klo 14.00 jälkeen, seuraavana arkipäivänä.

Muutosvaiheen toimintatavoista ja palvelutasosta (siirtyminen asiakkaaksi) sovitaan erikseen yhdessä Asiakkaan ja Toimittajan välillä.

Kriittisenä palvelupyynnönä pidetään palkkaan tai maksuun vaikuttavaa palvelupyyntöä tai muuta häiriötä tai poikkeamaa Monetran palvelussa, minkä vaikutus on merkittävä palkansaajien, rahamäärän tai laajuuden näkökulmasta. Kriittinen palvelupyyntö tulee toimittaa puhelimitse tai palveluportaalin kautta.

- Talouden palveluiden näkökulmasta kriittinen poikkeama on sellainen, joka voi aiheuttaa merkittävän virheen kauden tai tilikauden raportoinnissa tai viranomaisraportoinnissa. Kriittinen poikkeama voi myös vaarantaa kuukausi-, tilinpäätös- tai muun raportointiaikataulun pitämisen Hyvinvointialueetasolla. Lisäksi kriittinen poikkeama voi koskea myös yksittäistä maksua, jos yhteisesti nimetyt yhteyshenkilöt (Asiakkaan talousyksikkö tms.) sen määrittelevät kriittiseksi.
- Palkkapalveluiden näkökulmasta kriittinen poikkeama on esim. sellainen, joka voi vaarantaa varsinaisen palkan maksamisen kokonaan tai yli puolet kyseisen maksupäivän palkanmaksuista. Kriittinen poikkeama voi johtua myös esim. järjestelmävirheestä, jolloin jokin palkkaliittymä ei toimi sovitulla tavalla ja se vaarantaa palkanmaksun siltä osin. Lisäksi kriittinen poikkeama voi koskea myös yksittäisen henkilön palkkaa, jos yhteisesti nimetyt yhteyshenkilöt (Asiakkaan palvelussuhdetiimi tms.) sen määrittelevät kriittiseksi.

Ratkaisuaika kuvaa aikaa, jossa ajassa Toimittaja ratkaisee Asiakkaan palvelupyynnön. Ratkaisuaikojen mittarit tullaan määrittelemään myöhemmin yhdessä asiakkaan kanssa osaksi tätä sopimusta, kun se on teknisesti ja toiminnallisesti mahdollista.

	<b>Palvelutaso 1</b>	<b>Palvelutaso 2</b>
Reaktioaika	• 2 arkipäivää	• 2 tuntia
Palveluaika arkipäivinä	klo 08.00–16.00	klo 08.00–16.00

#### 1.4 Palveluiden oikeellisuus

Palvelutuotannon oikeellisuutta seurataan MonetQ-järjestelmällä, johon Toimittaja säännöllisesti kirjaa ja luokittelee havaitsemansa palvelupoikkeamat. Toimittaja seuraa poikkeamia säännöllisesti kuukausittain palvelutuotannossa ja tekee niistä johdettuja kehitystoimenpiteitä. Poikkeamia ja vähentäviä kehitystoimenpiteitä seurataan yhdessä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla esim. kvartaaleittain. Samassa yhteydessä käsitellään myös yhteisiä kehittämishankkeita ja toimenpiteitä. Tarkemmat toimintatavat laaturaportoinnille kuvataan yhteisesti valmisteltavassa kumppanuusmallissa.

Palveluiden laskennallista ja sisällöllistä oikeellisuutta koskevien palvelutasovaatimusten toteutumista mitataan oikeellisuusprosentilla. Oikeellisuusprosentilla mitattavat prosessit ja mittarit tullaan määrittelemään myöhemmin yhdessä asiakkaan kanssa osaksi tätä sopimusta, kun se on teknisesti ja toiminnallisesti mahdollista.

#### 1.4.1 Palveluiden oikea-aikaisuudella mitattava laatu

Toimittaja on velvollinen suorittamaan sovitut palvelut oikein ja oikea aikaisesti osapuolten vastuumatriisissa, ohjeissa tai ohjekirjeissä sopimalla tavalla.

Palveluiden oikea-aikaisuutta mitataan seuraavasti:

Yhteistyössä vahvistetuissa aikatauluissa pysyminen

- tilinpäätökset (kaikki palvelut)
- tehtävien viranomaisilmoitusten pysyminen aikataulussa (alv-ilmoitukset, tuloveroilmoitukset, rakentamispalvelujen ilmoitukset verottajalle (RATI))
- kirjanpidon kaudenvaiheaikataulujen toteutuminen.
- palkanlaskenta Asiakkaan maksuaikataulun mukaisesti
  - Palkansaajien osalta poikkeaman tulee olla merkittävä sekä talousvaikutuksiltaan suuri. Poikkeaman tulee koskea palkansaajien laajempaa ryhmää varsinaisen palkanmaksun osalta (pl. lisät ja palkkiot).
- muiden yhteisesti sovittujen tehtävien toteuttaminen sovitun aikataulun mukaisesti, raportoidaan, mikäli sovittu aikataulu ei toteudu.

Toimittaja on velvollinen suorittamaan laskutus- ja myyntireskontra-, maksuliikenne-, ostolasku-, kirjanpito-, tilinpäätös- ja palkanlaskentapalvelut, matkalaskujen maksatuspalvelut sekä muut asiantuntijapalvelut oikea-aikaisesti Osapuolten vastuumatriisissa, ohjeissa tai ohjekirjeissä sopimalla tavalla. Mikäli em. palvelu viivästyy Toimittajasta johtuvasta syystä, Asiakkaalla on oikeus viidensadan (500) euron suuruiseen hyvitykseen per viivästynyt palvelu/päivä. Tarkasteluajanjakso on kolme kuukautta ja hyvitysten yhteenlaskettu euromäärä voi kuitenkin olla maksimissaan kymmenen tuhatta (10 000) euroa per vuosi. Hyvityksen saaminen edellyttää vähintään kolmea viivästystä tarkastelujaksolla.

Selvyyden vuoksi todetaan, että edellä mainitut hyvitykset eivät rajoita Toimittajan vastuuta Asiakkaalle aiheutuvasta vahingosta millään tavalla. Mikäli Asiakkaalle aiheutuu välitöntä vahinkoa Palveluiden virheiden tai viivästysten vuoksi, Toimittaja on velvollinen korvaamaan välittömän vahingon kokonaisuudessaan Asiakkaalle huomioiden Palvelusopimuksen kohdan 10 määräykset.

#### 1.4.2 Asiakaspalvelun laadun mittaaminen

Toimittaja toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyn, jolla mitataan Toimittajan asiakaspalvelun laatua. Osapuolten välisissä yhteisissä palavereissa Asiakkaalta kysytään Asiakkaan kokemusta saamastaan palvelusta sekä sitä, suositteletko Asiakas Toimittajaa palveluntarjoajana myös muille.

Lisäksi Toimittaja seuraa palveluiden laatua säännöllisesti kohtaamiskyselyillä ja asiakaspalvelun puheluiden laatu seurannalla.

**MONETRA**

*Meistä on moneksi*

# Palvelukuvaukset 2023

*Monetra Pirkanmaa Oy*



# Monetra Pirkanmaan palkanlaskentapalvelut

# Palkanlaskentapalvelut

## Monetran palvelun sisältö

- Palkanlaskennan tehtävät asiakkaan aikataulun mukaisesti.

*Monetra tarjoaa koko palkanlaskennan elinkaaren toteuttamiseksi tarvittavat järjestelmät sekä niiden pääkäyttäjätuen SaaS-palveluna tuotetusta Monetralle määritellyistä ja luoduista kunta- tai osakeyhtiökannoista.*

## Asiakkaan vastuulla

- työehtosopimusten ja työlainsäädännön tulkinta sekä linjaukset ja siihen liittyvä käytännön ohjeistus
- paikallisesti sovittavista asioista tiedottaminen, tulkinta ja käytännön ohjeistus
- ulkopuolisiin palkkakyselyihin/tiedusteluihin (esim. media) vastaaminen
- palvelussuhteessa tapahtuvien muutosten toimittaminen
- tietojen syöttäminen ja niiden oikeellisuus
- rekisterinpito
- alkuperäisten tositteiden arkistointi.

## Palkanlaskennan peruspalvelu, palkat ja palkkiot

### **Palkanlaskennan suorittaminen asiakkaan maksatusaikataulun mukaisesti.**

Palkanlaskentapalvelu palkka- ja palkkiolaskentaan sisältäen kunnallisten työehtosopimusten virka- ja työsuhteiset palkansaajat.

Palvelu sisältää

- sähköisesti saapuvien aineistojen maksatuksen aineiston toimitusaikataulujen mukaisesti
- lomaoikeuslaskennan työehtosopimuksen mukaan
- verokorttien ja maksukieltojen käsittelyn ja ennakonpidätyksen toimittamisen
- tilitykset, tulorekisteri- ja muun sidosryhmäilmoittamisen
- palkkatodistukset.

Järjestelmä- ja pääkäyttäjäpalvelun peruspalvelu toteutetaan sovitun mukaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kehitystyötä tehdään proaktiivisesti asiantuntemuksella.

Asiakkaalla on tukena asiantunteva palkkapalvelu ja joustavat palvelukanavat, kuten asiakaspalvelu puhelimitse palveluaikoina sekä palvelupyynnöt sovitun mukaisesti.

- [Veloitusperuste per palkkalaskelma](#)



## Asiantuntijapalvelu ja erityisasiantuntijapalvelu, palkanlaskenta

### Asiantuntijapalvelu

Palvelu sisältää erityisosaamista vaativia työtehtäviä mm.

- vuosilomaoikeuksien massalaskenta kuukausittain
- maksuosoitukset
- rästien perintä ja seuranta
- ylimääräiset palkka-ajot
- palkka-ajojen jälkeen asiakkaalle toimitettavat tarkistuslistat
- paperiset palkkalaskelmat
- manuaalisesti tehtävät muutokset ja tallennukset sekä aineiston takautuva käsittely
- sähköisesti saapuvien työtodistuspyyntöjen vastaanotto ja arviointia vaatimattomien palvelussuhdetodistusten laatiminen asiakkaalle
- arviointia vaativien työtodistuspyyntöjen välittäminen asiakkaan esihenkilölle sähköisesti.

Lisäksi palvelu sisältää raportointia

- valmiit perusraportit (esim. maksetut palkat kuukausittain).

### Erityisasiantuntijapalvelu

Palvelu sisältää erityisosaamista ja/tai soveltamista vaativia tehtäviä kuten

- raportointi; vaativimmat raportoinnit ja uusien raporttien laadinta
- uuden luomista vaativa projekti-, kehitys- ja selvitystyö
- järjestelmien ja kehittämishankkeisiin liittyvät koulutukset.

*Palvelun kehittäminen tapahtuu asiakkuudessa sovitun kumppanuusmallin mukaisesti sovituin menetelmin proaktiivisessa yhteistyössä. Uusi hinnoittelumalli kannustaa manuaaliryöön vähentämiseen.*

Veloitusperuste per työtunti



**Monetra Pirkanmaa työkokemuslisälaskentapalvelu**

# Työkokemuslisälaskentapalvelu

## Monetran palvelun sisältö, erityisasiantuntijapalvelu

- Sähköisesti saapuneiden työtodistusten vastaanotto
- aikaisemman työkokemuksen olennaisen hyödyn arviointi nykyisessä tehtävässä asiakkaan määrittelemien kriteerien mukaisesti
- työkokemuslisään oikeuttavan työkokemuksen tallentaminen järjestelmään työtodistusten mukaisesti
- palveluaikakertymän laskeminen kuukausittain (järjestelmä laskee kertymän)
- työkokemuslisään oikeuttavien päätösehdotuksen laatiminen ja toimittaminen asiakkaalle
- koulutuksen järjestäminen (järjestelmätoimittajan tai Monetran tuottamana)
- raporttien ajaminen ja toimittaminen asiakkaalle, raporttipohjien muokkaaminen ja uusien laatiminen
- työkokemuslisäpäätöksen lähettäminen työntekijälle (kehitetään prosessia tarpeen mukaan yhdessä).
- **Veloitusperuste per työtunti**

## Asiakkaan vastuulla

- olennaisen hyödyn kriteeristön määrittely ja toimittaminen Monetralle
- olennaisen hyödyn kriteeristön tulkintatilanteiden ratkaisu ja kriteeristön täydentäminen ja päivittäminen
- työtodistusten toimittaminen sähköisesti Monetralle työkokemuslisälaskentaa varten
- työtodistusten oikeellisuuden varmistaminen
- päättää työkokemuslisään oikeuttavasta palvelusajasta
- työkokemuslisäpäätösten arkistointi arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.



# Monetra Pirkanmaa luottamushenkilöpalkkiot

# Luottamushenkilöpalkkiot

## Monetran palvelun sisältö, peruspalvelu

- Palkkiomaksun suorittaminen sovitun maksuaikataulun mukaisesti.
  - Sähköisesti saapuvien aineistojen maksatus aineiston toimitusaikataulujen mukaisesti
  - verokorttien ja maksukieltojen käsittely ja ennakonpidätyksen toimittaminen
  - tilitykset, tulorekisteri- ja muu sidosryhmäilmoittaminen
  - palkkatodistukset.

## Veloitusperuste per palkkalaskelma

## Asiakkaan vastuulla

- luottamushenkilöiden palkkiomaksun määrittelevän hallintosäännön tulkinta, linjaukset, käytännön ohjeistus sekä muutoksista ilmoittaminen
- toimielinten ja luottamushenkilöiden perustietojen ja näitä koskevien muutosten toimittaminen
- tietojen syöttäminen ja niiden oikeellisuus
- manuaalisesti käsiteltävien palkkio- ja korvausaineistojen toimittaminen
- ulkopuolisiin palkkiokyselyihin/tiedusteluihin (esim. media) vastaaminen
- rekisterinpito
- alkuperäisten tositteiden arkistointi.

## Luottamushenkilöpalkkiot, asiantuntijapalvelu

### Asiantuntijapalvelu

Palvelu sisältää erityisosaamista vaativia työtehtäviä mm.

- maksuosoitukset
- rästien perintä ja seuranta
- ylimääräiset palkka-ajot
- palkka-ajojen jälkeen asiakkaalle toimitettavat tarkistuslistat
- paperiset palkkalaskelmat
- manuaalisesti tehtävät muutokset ja tallennukset sekä aineiston takautuva käsittely
- luottamushenkilöiden ja toimielinten perustietojen lisääminen/muuttaminen palkkajärjestelmään.

Lisäksi palvelu sisältää raportointia

- valmiit peruseraportit.

Veloitusperuste per työtunti

## Luottamushenkilöpalkkiot, erityisasiantuntijapalvelu

### Erityisasiantuntijapalvelu

- Palvelu sisältää erityisosaamista ja/tai soveltamista vaativia tehtäviä, kuten
  - raportointi
    - vaativimmat raportoinnit ja uusien raporttien laadinta
  - uuden luomista vaativa projekti-, kehitys- ja selvitystyö
  - järjestelmien ja kehittämishankkeisiin liittyvät koulutukset.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

**Monetra Pirkanmaan  
matka- ja  
kulunhallintapalvelut**





## Matka- ja kulunhallinnan peruspalvelu

### Pääkäyttäjäpalvelu

- järjestelmän käyttötuki asiakkaan yhteyshenkilöiden kautta
- järjestelmän tekninen ylläpito
  - sisältäen henkilöiden hallinta, oikeuksien (roolien) hallinta, päivitykset, organisaatiotieto, laskentatunnisteet, liittymät sekä muu mahdollinen järjestelmän teknisen taustatiedon normaali ylläpito
- käyttöönottokoulutus (ns. alkukoulutus tuotantoon lähdön aikana)
- toimittajayhteistyö
  - sopimusten hallinta ja muu yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa
- tiedottaminen
  - järjestelmämuutoksista, päivityksistä sekä huoltokatkoista ilmoittaminen ja tiedottaminen asiakkaan yhteyshenkilöiden kautta
- suunnitelmien ja laskujen palauttaminen ja poistaminen järjestelmästä.

### Matka- ja kululaskujen maksatus

- matka-, kulu- ja kilometrilaskujen maksatus- ja kirjanpitoajot sisältäen aineiston siirrot maksuliikenteeseen sekä kirjanpitoon liittymillä
- maksu- ja matkaennakoiden täsmäyttäminen Monetran järjestelmissä
- tulorekisterisiirrot järjestelmästä
- loppuarkistointi matkalaskujärjestelmästä.
- [Veloitusperuste per lasku](#)

## Erityisasiantuntijapalvelu, matka- ja kulunhallintapalvelut

### Erityisasiantuntijapalvelu

- erilaiset peruspalvelun ulkopuoliset muutokset ja kehitystarpeet prosessissa ja järjestelmässä
  - (esim. muutokset seuraavissa: matkatyypit, kululajit, hyväksymisprosessi, roolit)
- lisäkoulutuksen järjestäminen (järjestelmätoimittajan tai Monetran tuottamana)
- raportointi
  - ajaminen ja toimittaminen asiakkaalle, raporttipohjien muokkaaminen ja uusien laatiminen
- etukäteen sovitut ylimääräiset maksatukset
  - manuaalisesti tehtävät siirrettävät ja maksatus- ja kirjanpitoajot
- loppuarkistointia muuhun kuin sovittuun järjestelmään.

Veloitusperuste per työtunti

**Monetra Pirkanmaan  
työajanhallintapalvelut**



## Työajanhallintapalvelut

### Työajanhallinnan pääkäyttäjäpalvelu (peruspalvelu)

- järjestelmän käyttötuki asiakkaan sovittujen yhteyshenkilöiden kautta
- järjestelmän tekninen ylläpito
  - sisältäen liittymät sekä muu mahdollinen järjestelmän teknisen taustatiedon normaali ylläpito
- käyttöönottokoulutus (tuotantoon lähden yhteydessä)
- toimittajayhteistyö
  - sopimusten hallinta ja muu yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa
- tiedottaminen
  - ennakoon tiedossa olevat huoltokatkoista sekä palveluiden äkillisistä häiriöistä ilmoittaminen ja tiedottaminen asiakkaan yhteyshenkilöiden kautta.
- [Veloitusperuste per käyttäjä](#)

### Lisäpalvelut

- Työajanseurannan leimauspäätteet (100 kpl) sovitun mukaisesti asiakkaan tiloissa sekä niihin liittyvä yhteistyö asiakkaan ja Neptonin välillä.
- [Veloitusperuste per käyttäjä](#)

## Erityisasiantuntijapalvelu, työajanhallinta

### **Erityisasiantuntijapalvelu**

- Erilaiset peruspalvelun ulkopuoliset muutokset ja kehitystarpeet prosessissa ja asiakkaan ympäristössä
- lisäkoulutuksen järjestäminen (järjestelmätoimittajan tai Monetran tuottamana).

Veloitusperuste per työtunti

# Monetra Pirkanmaan kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut

*Päivitetty 9.11.2022*

**MONETRA** 

# Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut

## Monetran palvelun sisältö

- kausittaisten ja tilivuosittaisten tehtävien suunnittelu ja aikataulutus yhteistyössä asiakkaan kanssa
- erillisjärjestelmistä liittymää pitkin kirjanpitoon tulevien aineistojen vastaanotto
- kauden ja tilivuoden lukitukseen liittyvät ajot (esim. purkuajot, poistoajot, vyörytykset)
- muistiotositteiden tallentaminen järjestelmään
- pysyvien vastaavien kirjauksien tekeminen järjestelmässä
- oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen
- kuukausiraporttien, tilinpäätöslaskelmien, liitetietojen ja tase-erittelyjen laatiminen asiakkaan kanssa sovituslaajuudessa
- viranomaisraportointi sovituslaajuudessa
- veroilmoituksen laatiminen asiakkaan kanssa sovituslaajuudessa
- asiakkaan talousprosessiin liittyvien ohjeiden sisällön suunnitteluun ja ylläpitoon osallistuminen

## Asiakkaan vastuulla

- Vastuu omasta talousprosessista, suunnittelu yhteistyössä Monetran kanssa
- vastuu oman talousprosessin ohjeiden sisällöstä ja ylläpidosta
- kausittaisten ja tilivuosittaisten tehtävien suunnittelu ja aikataulutus yhteistyössä Monetran kanssa
- oman talouden suunnittelu, toteumatietojen seuranta ja raportointi, vastuu tietojen oikeellisuudesta
- muistiotositteiden laadinta, pysyviin vastaaviin ja vyörytysääntöihin liittyvien tietojen toimittaminen Monetralle
- tilinpäätöksen tietojen tarkastaminen, vastuu tietojen oikeellisuudesta.



## Kuukausittainen kirjanpito palvelu

- Kauden vaihteen tehtävät (mm. jaksotukset, pysyvien vastaavien tapahtumat ja poistoajat sekä oikaisut ja poistoperusteiden muutokset).
- Pääkirjatilien täsmäytykset, esim. selvittelytilit ja muut kuukausittain täsmäytettävät.
- Päivittäiseen kirjanpitoon liittyvät neuvonta- ja selvittelytyöt.
- Arvonlisäveroon liittyvät tehtävät.
- Erillisjärjestelmistä liittymää pitkin kirjanpitoon tulevien aineistojen vastaanotto ja liittymävirheiden korjaukset.
- Muistiotositteiden laatiminen ja tallennus asiakkaan toimeksiannosta.
- Kuukausittaisten kirjanpitoraporttien laatiminen asiakkaan kanssa sovituissa laajuudessa.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)



## Tilinpäätöspalvelu

- Tilinpäätöksiin ja välitilinpäätöksiin liittyvät tehtävät
- konsernitilinpäätöksiin liittyvät tehtävät
- liitetietojen laatiminen sovitusti
- veroilmoitusten laatiminen
- vuosi-ilmoitukset (esim. alv, osingonjako)
- tilintarkastuksiin liittyvät tehtävät
- muut tilinpäätöksiin liittyvät tehtävät.
- **Veloitusperuste per työtunti**

Tuotamme  
kirjanpitoon ja  
tilinpäätöksiin liittyvät  
palvelut asiakkaiden  
tarpeiden mukaisesti.

## Konsernitilinpäätöspalvelu

- Konsernitilinpäätöksiin liittyvät tehtävät
  - Konsernin liitetietojen laatiminen sovitusti
  - konsernitilintarkastuksiin liittyvät tehtävät
  - muut konsernitilinpäätöksiin liittyvät tehtävät.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tuotamme  
kirjanpitoon ja  
tilinpäätöksiin liittyvät  
palvelut asiakkaiden  
tarpeiden mukaisesti.

## Taloussuunnittelupalvelu, järjestelmä

### Palvelukokonaisuuteen sisältyy seuraavat osa-alueet

- asiakaspalvelu ja neuvonta
- palveluun liittyvät ohjeet ja niiden päivittäminen
- palvelun yleiskoulutukset (koulutusvideot, koulutuskalenteriin sisältyvät koulutukset)
- palvelun tuki (mm. järjestelmä- ja käyttöoikeudet, ylläpito sekä muutoshallinta)
- palvelun ja palveluprosessin kehittäminen ja muutosten koordinointi (tietojärjestelmämuutosten veloituksista sovitaan tapauskohtaisesti).

### Taloussuunnittelun ja- ennustamisen palvelut

- taloussuunnittelun ja -ennustamisen järjestelmä (SaaS) asiakkaan käytössä, sisältäen seuraavat moduulit:
  - taloussuunnittelu/budjetointi (sis. tuloslaskelma-, investointi-, käyttötalous- ja rahoitusosa)
  - henkilöstömenojen suunnittelu (nimike-/henkilötasolla)
  - talousennustaminen (rullaava/tilikausikohtainen)
  - talousraportointi
  - integrointi talouden ja palkanlaskennan perusjärjestelmään sekä raportointijärjestelmään
  - uuden suunnitteluvuoden pohjien ja vertailutietosarakkeiden luominen
  - talousarvio- ja budjetointivaiheiden sekä ennustekausien hallinnointi ja tietojen lukitseminen
  - talousarvio- ja taloussuunnitelmätietojen siirtäminen kirjanpitoon
  - talousarviomuutosten siirtäminen kirjanpitoon
  - talouden toteumatiedon siirtäminen taloussuunnittelujärjestelmään
  - talousarvioraportointi Valtiokonttorille
  - viranomaisilmoitukset
  - automaattinen talousraportointi Valtiokonttorille talousarvioraportoinnin (KTAS, HTAS) osalta
  - asiakkaan ja Monetran välinen työnjako
  - yksityiskohtaista ja palvelukohtaista työnjakoa ylläpidetään vastuumatriisissa, jota muutetaan yhdessä sopien, muutokset tehdään kumppanuusmallin mukaisella tavalla osana palveluiden ja yhteistyön kehittämistä.
- [Veloitusperuste kuukausiveloitus](#)

Tuotamme  
kirjanpitoon ja  
tilinpäätöksiin liittyvät  
palvelut asiakkaiden  
tarpeiden mukaisesti.

### Erityisasiantuntijapalvelu

- viranomaisraportointiin liittyvät tehtävät
  - konserniennustamiseen liittyvät tehtävät
  - asiakkaan toimeksiannosta tehtävä erillisraportointi ja raportoinnin suunnittelu- ja määrittelytyö
  - asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
  - organisaatio- ja järjestelmämuutoksiin liittyvät konversiot
  - laajemmat neuvonta- ja selvittelytyöt asiakkaan toimeksiannosta
  - asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
  - muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)



# Monetra Pirkanmaan laskutus- ja myyntireskontra- palvelut

*Päivitetty 9.11.22*

**MONETRA** 

# Laskutus- ja myyntireskontrapalvelut

## Monetran palvelun sisältö

- laskujen vastaanottaminen asiakkaan laskutusjärjestelmästä liittymän kautta tai laskutustoimeksiantojen tallentaminen
- laskutusajot, laskutietojen lähettäminen laskuoperaattorille ja laskujen lähettäminen loppuasiakkaille
- maksusuoritusten vastaanotto ja myyntireskontran hoitaminen
- erääntyneiden saatavien siirto perintäkumppanille
- perintäpalvelut perintäkumppanin hoitamina (ml. ulosotto)
- perintäkumppanilta tulevien konekielisten luottotappiotiedostojen käsittely, mikäli perintäkumppanilta halutaan luottotappioehdotukset
- yhteistyön hoitaminen myyntilaskuoperaattorin ja perintäkumppanin kanssa.

## Asiakkaan vastuulla

- asiakkaiden luottokelpoisuuden varmistaminen
- asiakaskyselyihin vastaaminen laskun sisällön ja laskutusperusteiden osalta
- asiakas- ja laskutietojen lähettäminen Monetralle
- oman laskituksen seuranta ja vastuu myyntireskontran saatavien oikeellisuudesta
- luottotappioitavien ja ulosottoon siirrettävien yksityisoikeudellisten ja julkisoikeudellisten saatavien hyväksyminen.

## Myyntilasku (verkkolasku / paperilasku)

- Asiakkaan muodostamien laskutusaineistojen vastaanotto ja käsittely määrittelystä liittymäraja- pinnasta eteenpäin.
- Vaihtoehtoisesti laskun muodostaminen asiakkaan suoraan talousjärjestelmään tallentamasta myyntilauksesta.
- Kaikkiin myyntilaskutuotteisiin sisältyy
- laskutusajot, laskutietojen lähettäminen laskuoperaattorille ja laskujen lähettäminen loppuasiakkaille
- maksusuoritusten vastaanotto ja myyntireskontran hoitaminen (mm. epäselvien ja virheellisten viitesuoritusten käsittely, liikamaksujen palauttaminen asiakkaille, täsmätykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät).
- [Veloitusperuste per verkkolasku/ paperilasku](#)

## Perintäpalvelu

- Erääntyneiden saatavien laskuaineistojen lähettäminen perintätoimistolle maksumuistutuksia ja perintää varten.
- Toimeksiantojen peruminen tarvittaessa asiakkaan toimeksiannosta
- Perintätoimiston tilitysten käsittely.
- Perintätoimiston muodostamien konekielisten luottotappioehdotusten käsittely, luottotappioiden kirjaaminen asiakkaan päätösten perusteella.
- Ulosottoon siirrettävien suoraan ulosottokelpoisten saatavien hyväksyttäminen asiakkaalla perintätoimistolta saadun listauksen perusteella.
- Perintäkumppanin (Suomen Kuntaperintä Oy) suorittamat perintätoimenpiteet palvelusopimuksen mukaisesti.
- [Veloitusperuste per lasku](#)
- [\(Suomen Kuntaperintä Oy veloittaa pääsääntöisesti velallisasiakkaita\)](#)

Tuotamme myyntilaskutukseen ja myyntireskontraan liittyvät palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.



# Asiantuntijapalvelu ja erityisasiantuntijapalvelu, laskutus ja myyntireskontra

## Asiantuntijapalvelu

- asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- viitteellä maksettujen suoritusten selvittely sellaisissa tapauksissa joissa laskua ei löydy Intimesta
- Intimen myyntireskontraan ohjautuneiden virheellisten suoritusten palautus Intimesta muodostettavalla konekielisellä palautusaineistolla
- laskutustoimeksiantojen manuaalinen käsittely
- manuaalinen luottotappioehdotusten kirjaaminen ellei käytetä Kuntaperinnän tuottamaa konekielistä aineistoa
- muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut.

## Erityisasiantuntijapalvelu

- asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
- muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)



# Monetra Pirkanmaan maksuliikenne-palvelut

*Päivitetty  
9.11.2022*

# Maksuliikennepalvelut

## Monetran palvelun sisältö

- tiliote- ja viiteaineistojen päivittäinen nouto pankeista
- tiliotetapahtumien tiliöinti ja siirto kirjanpitoon sovittujen pankkitilien osalta
- yksittäismaksujen tallentaminen ja maksatus
- lähtevien maksuaineistojen välittäminen pankkiin (ostolaskut, palkat, matkalaskut, muut)
- kassaennustepalvelut
- kassapalvelut ja kassajärjestelmäpalvelut
- verkkomaksamisen ja verkkokaupan ratkaisut

## Asiakkaan vastuulla

- ilman maksuviitettä saapuvien tapahtumien tiliöintitietojen ilmoittaminen Monetralle (sähköpostitse ja mahdollisesti portaalin kautta)
- yksittäismaksumääräyksien täyttäminen, hyväksyminen ja lähettäminen Monetralle
- muiden kuin Monetran palvelussa syntyvien maksuaineistojen toimittaminen sovitusti Monetralle
- vastuu kassaennusteen sisällöstä



## Maksuliikennepalvelu

### Maksuliikennepalvelu

- tiliote- ja viiteaineistojen päivittäinen nouto pankeista
- maksuaineistojen (ostolaskut, palkat, matkalaskut, muut) lähettäminen pankkeihin ja pankin palautteiden seuranta
- asiakkaalla selailumahdollisuus omiin pankkitileihin ja viiteaineistoihin.
- [Veloitusperuste kuukausiveloitus](#)

Tuotamme maksuliikenteeseen liittyvät palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

## Yksittäismaksupalvelu

### Yksittäismaksupalvelu

- asiakkaan lähettämien ja hyväksymien yksittäismaksumääräysten käsittely ja tarvittaessa manuaalitallennus
- yksittäismaksujen maksatusaineiston lähettäminen pankkiin
- [Veloitusperuste per yksittäismaksu](#)
- [Veloitusperuste per manuaalisesti tallennettu yksittäismaksu](#)
- Maksun tietojen täydennysten tai korjausten pyytäminen asiakkaalta tarvittaessa
- [Tuntiveloitettavaa asiantuntijatyötä](#)

## Kassaennustepalvelu, järjestelmä

### Kassaennustepalvelu, järjestelmä

- kassaennustejärjestelmä asiakkaan käytössä (CashForecast)
- käyttöoikeuksien hallinta
- käytön tuki ja neuvonta
- asiakkaan tiliotenuodot pankeista päivittäin ja niiden siirto järjestelmään ennusteen pohjaksi, kun käytössä Banking-maksuliikennejärjestelmä
- asiakkaan kanssa sovittujen reskontra- ja muiden liittymien ylläpito Monetran puolella
- [Veloitusperuste kuukausiveloitus](#)

## Kassapalvelu

- Asiakkaan kassapisteen asiakaspalvelun hoitaminen (Frenckell)
- Kassan rahojen laskenta ja täsmäytys, kassan päättäminen ja siirto kirjanpitoon päivittäin
- Tilitykset ja vaihtorahan tilaaminen rahahuoltokumppanin kautta
- Kassatilin täsmäytys kirjanpitoon
- Tase-erittelyn tekeminen
- Tositteiden arkistoon tallentaminen
  
- **Veloitusperuste per kassatapahtuma**
  
- Kassan tarkastus kuukausittain
  
- **Tuntiveloitettavaa erityisasiantuntijatyötä**

## Kassajärjestelmäpalvelu ja rahahuoltopalvelu

### Kassajärjestelmäpalvelu

- kassajärjestelmä asiakkaan käytössä
- kassajärjestelmän ylläpito, käytön tuki ja neuvonta
- asiakkaan kanssa sovittujen liittymien ylläpito
- toimittajayhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa
- [Veloitusperuste per kassapääte](#)

### Rahahuoltopalvelu

- rahatilitysten, rahannoutokuljetusten ja vaihtorahatilausten, sekä arvokaappien rahahuoltopalvelu
- [Veloitusperuste per tapahtuma](#)



## Verkkomaksamisen palvelu ja verkkokauppapalvelu

### Verkkomaksamisen ratkaisu liitettynä asiakkaan verkkokauppaan

- ratkaisu Ceepos-rajapinnan kautta asiakkaan käytössä
- saatavien siirtäminen myyntireskontraan
- verkkomaksujen tilitysten täsmäyttäminen (sovittava asiakkaan kanssa, kun verkkomaksamisen ratkaisu saadaan rakennettua)
- järjestelmän ylläpito, käytön tuki ja neuvonta
- ohjaustietojen ja liittymien ylläpito
- toimittajayhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa
  
- [Veloitusperuste kuukausiveloitus](#)

## Asiantuntijapalvelu ja erityisasiantuntijapalvelu, maksuliikenne

### Asiantuntijapalvelu

- tiliotetapahtumien tiliöinti ja siirto kirjanpitoon
- asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

### Erityisasiantuntijapalvelu

- asiakkaan auttaminen sopimusasioissa sekä ohjeiden laatimisessa
- asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
- muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

# Monetra Pirkanmaan ostolasku- ja ostoreskontra-palvelut

*Päivitetty*  
7.11.2022

**MONETRA** 

# Ostolasku- ja ostoreskontrapalvelut

## Monetran palvelun sisältö

- ostolaskujen vastaanotto ja reititys asiastarkastajalistan mukaisesti
- paperilaskujen skannaus ja tarkistus
- ostotilauksellisten laskujen täsmäyttäminen
- ostoreskontran hoitaminen
- ostolaskujen maksatus
- laskuportaalin ja muun ostolaskuoperaattoripalvelun hallinta
- toimittajarekisterin ylläpito, uusien toimittajien avaaminen.

## Asiakkaan vastuulla

- asiastarkastus, tiliöinti ja hyväksyntä
- asiastarkastajalistan ylläpito
- oikeiden tunnistetietojen pyytäminen laskulle tuotetta/palvelua tilattaessa
- hyvityslaskun pyytäminen tarvittaessa
- tarvittavien käyttäjäoikeustietojen lähettäminen Monetralle (mahdollisen portaalin kautta).



## Ostolaskupalvelu, paperilasku

- Paperilaskujen vastaanotto, skannaus ja siirto ostolaskujärjestelmään (Telia).
  - *Paitsi ulkomaiset laskuttajat, jotka erikseen sovitusti voivat lähettää laskun sähköpostitse Monetralle.*
- Laskun perustietojen tarkastus.
- Laskun reitittäminen asiatarkastajalle tai asiakkaan selvittäjähenkilölle.
- Virheeseen jääneiden laskujen käsittely ja tarvittaessa uudelleenreititys.

Kaikkiin ostolaskutuotteisiin sisältyy

- toimittajarekisterin ylläpito, uusien toimittajien avaaminen
- ostoreskontran hoitaminen (hyvityslaskujen kohdistus, maksumuistutusten ja korkolaskujen käsittely, täsmäytykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät)
- ostolaskujen maksatus.
- [Veloitusperuste per ostolasku](#)

## Ostolaskupalvelu, verkkolasku

- Verkko-ostolaskun vastaanottaminen järjestelmään.
- Monetra tallentaa tarvittavat automaattireititysmääritykset asiakkaan toimeksiannosta
- Verkko-ostolaskun reitittäminen asiantarkastajalle tai asiakkaan selvittäjähenkilölle, automaattisesti tai manuaalisesti
- Laskun perustietojen tarkastus
- Virheeseen jääneiden laskujen käsittely ja tarvittaessa uudelleenreititys

Kaikkiin ostolaskutuotteisiin sisältyy

- toimittajarekisterin ylläpito, uusien toimittajien avaaminen
- ostoreskontran hoitaminen (hyvityslaskujen kohdistus, maksumuistutusten ja korkolaskujen käsittely, täsmäytykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät)
- ostolaskujen maksatus.
- [Veloitusperuste per ostolasku](#)

Tuotamme  
ostolaskuihin ja  
ostoreskontraan liittyvät  
palvelut asiakkaiden  
tarpeiden mukaisesti.

## Ostolaskupalvelu, automaattilasku

### Automaattitäsmäytynyt ostolasku

- ostotilauksellinen verkko-ostolasku, joka täsmäytyy automaattisesti järjestelmässä ostotilauksen tietoihin ja siirtyy kirjanpitoon.
- Monetra tallentaa tarvittavat toimittajatoleranssitiedot asiakkaan toimeksiannosta.

### Maksusuunnitelmalliset laskut

- [Veloitusperuste per ostolasku](#)

## Asiantuntijapalvelu ja erityisasiantuntijapalvelu, ostolaskut

### Asiantuntijapalvelu

- Maksusuunnitelmien luominen ja tallennus
- Ostotilauksellisten laskujen manuaalinen täsmäyttäminen (jos/kun automaattitäsmäytys ei ole onnistunut)
- Paperisten tai sähköpostitse ostolaskuja toimittavien toimittajien kontaktointi ja ohjeistus sekä neuvonta oikeisiin ostolaskujen toimituskanaviin
- virheellisesti tai puutteellisin tiedoin toimitettujen ostolaskujen palautus
  
- muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut.
  
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tuotamme ostolaskuihin ja ostoreskontraan liittyvät palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.



## Asiantuntijapalvelu ja erityisasiantuntijapalvelu, ostolaskut

### Erityisasiantuntijapalvelu

- avoin data –ostolaskuaineiston julkaisemiseen liittyvät työt
- selvitykset ja raportit asiakkaan toimeksiannosta, esim. laajempiin alv-tarkastuksiin tai verotarkastuksiin liittyvät
- asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
- ostolaskuihin liittyvät tarkastustyöt, esim. pistokoeluontoiset alv-tarkastukset
- laskujen ALV-käsittelyjen oikeellisuustarkistus raporttitasolla
- muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tuotamme  
ostolaskuihin ja  
ostoreskontraan liittyvät  
palvelut asiakkaiden  
tarpeiden mukaisesti.

# Monetran kaikkiin palveluihin sisältyvät osa-alueet

- asiakaspalvelu ja neuvonta
- palveluihin liittyvät ohjeet
- järjestelmien peruskoulutukset
- järjestelmien ylläpito ja muutoshallinta
- Monetran palveluiden ja palveluprosessien kehitystyö
- toimittajayhteistyö.

**MONETRA**

*Meistä on moneksi*

Liite 3: Sopimus perintäpalveluiden tuottamisesta  
**Monetra Pirkanmaa Oy – Pirkanmaan hyvinvointialue**

## 1. Perintäsopimuksen osapuolet

Tämä perintäpalvelusopimus (jäljempänä "Perintäsopimus") on tehty seuraavien osapuolien välillä:

### Toimittaja

**Monetra Pirkanmaa Oy (Y-tunnus 2930111-4)**

Naulakatu 3  
33100 TAMPERE

(jäljempänä "Toimittaja")

### Asiakas

**Pirkanmaan hyvinvointialue (Y-tunnus 3221308-6)**

Biokatu 12  
33520 Tampere  
(jäljempänä "Asiakas")

Asiakas ja Toimittaja yhdessä "Osapuolet" ja kumpi tahansa yksin "Osapuoli".

## 2. Määritelmät

Alihankkija	tarkoittaa toimijaa, jolta Toimittaja tilaa perintäpalvelua
Kuntaperintä	tarkoittaa Suomen Kuntaperintä Oy:tä
Palvelusopimus	tarkoittaa Osapuolten välillä solmittua sopimusta talouden kokonaispalveluiden tuottamisesta
Perintäpalvelu	tarkoittaa tässä Perintäsopimuksessa ja sen liitteenä 1 olevassa Palvelukuvauksessa tarkemmin kuvattua perintäpalvelua
Perintäpalvelun palvelukuvaus	tarkoittaa Perintäsopimuksen liitettä 1, jossa on kuvattu Toimittajan Asiakkaalle tuottama Perintäpalvelu ja sen tarkempi sisältö

Perintäsopimus	tarkoittaa tätä Perintäsopimusta Perintäpalveluiden tuottamisesta
Vastuumatriisi	tarkoittaa Perintäpalvelun palvelukuvausta tarkentavaa kuvausta Osapuolten välisistä tehtävistä ja vastuista Perintäpalvelun käytännön järjestämisessä. Vastuumatriisi ei ole Perintäsopimuksen liite, vaan Osapuolten yhteistyön työkalu, joka laaditaan ja jota päivitetään sopimuskauden aikana. Vastuumatriisia päivitetään molempien Osapuolten hyväksynnällä tarpeen mukaan sopimuskauden aikana.
Velallinen tai velallisiasiakas	tarkoittaa tahoja, joka on velkaa Asiakkaalle
Velkoja	tarkoittaa Asiakasta

### 3. Perintäsopimuksen laajuus ja sisältö

Tämän Perintäsopimuksen perusteella Osapuolet sopivat Perintäpalvelun tuottamisesta siten, että Toimittaja tilaa Perintäpalvelua Alihankkijaltaan tuottaakseen Perintäpalvelua Asiakkaalle osana talouden kokonaispalvelua.

Tämä Perintäsopimus on osa sopimuskokonaisuutta, jolla Osapuolet ovat sopineet talouden kokonaispalveluiden tuottamisesta. Osapuolten välillä on sovittu erillinen Palvelusopimus (allekirjoitettu 30.6.2022), jonka liite Perintäsopimus on. Osapuolet sopivat Perintäsopimuksen liittämistä Palvelusopimukseen allekirjoittamalla tämän Perintäsopimuksen.

Osapuolet toteavat selvyuden vuoksi, että Perintäpalvelu kattaa yleis- ja asiakaslaskutuksen.

Toimittaja huolehtii, että Alihankkija lähettää Asiakkaan puolesta erääntyneiden saatavien maksumuistutuksia sekä suorittaa maksamattomien saatavien osalta perintätoimenpiteitä ja siihen liittyvää asiakaspalvelua liitteen 1 mukaisessa laajuudessa.

Osapuolet toteavat selvyuden vuoksi, että Toimittaja ei hoida Asiakkaan puolesta riitaisia perintäasioita. Jos Velallinen kiistää saatavan perusteen, perintäasia muuttuu riitaiseksi ja Toimittaja tai Alihankkija ilmoittaa tästä Asiakkaalle. Tämän jälkeen vastuu perinnän hoitamisesta on Asiakkaalla.

Tässä Perintäsopimuksessa sovittu Perintäpalvelu koskee kotimaan perintää. Mikäli perinnän kohde on Suomen ulkopuolella, Toimittaja hoitaa ainoastaan saatavan vapaaehtoisen perinnän.

#### 4. Perintäsopimusrakenne

Tämä Perintäsopimus koostuu tästä Perintäsopimusasiakirjasta sekä seuraavista liitteistä:

**Liite 1: Perintäpalvelukuvaus**

**Liite 2: Perintäsopimuksen ja perintäpalvelun ehdot**

**Liite 3: Hinnasto**

Mikäli tämän Perintäsopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä on ristiriitaa, sovelletaan ensi sijassa tätä Perintäsopimusasiakirjaa ja tämän jälkeen liitteitä numerojärjestyksessä.

Perintäpalvelun tuottamiseen sovelletaan Perintäsopimusta ja sen liitteitä aiemmin mainitussa järjestyksessä. Koska Perintäsopimus on osa talouden kokonaispalveluiden sopimuskokonaisuutta, sovelletaan Perintäpalveluun Palvelusopimuksen ja sen liitteiden ehtoja siltä osin kuin tässä Perintäsopimuksessa ei ole toisin sovittu. Näin ollen Perintäpalveluun sovelletaan ensisijaisesti Perintäsopimuksen ja sen liitteiden ehtoja ja toissijaisesti Palvelusopimuksen ja sen liitteiden ehtoja.

Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan Palvelusopimuksen ja sen liitteiden mukaisia henkilötietojen käsittelyn ehtoja.

#### 5. Yhteistyö ja yhteyshenkilöt

Kumpikin Osapuoli nimeää yhteyshenkilön koordinoimaan Perintäsopimuksen noudattamista ja muita Perintäsopimukseen liittyviä asioita. Yhteyshenkilö on ensisijainen kontaktihenkilö, johon otetaan yhteyttä edellä mainituissa asioissa, ellei nimenomaisesti ole toisin sovittu.

Osapuolen on ilmoitettava yhteyshenkilönsä vaihtumisesta toiselle Osapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Perintäsopimuksen edellyttämät tiedonannot voidaan toimittaa sähköpostilla.

#### 6. Perintäsopimuksen voimassaolo

Tämä Perintäsopimus tulee voimaan 1.1.2023. Perintäsopimukseen sovelletaan liitteen 2 kohdan 1 mukaista irtisanomisaikaa. Perintäsopimuksen irtisanominen ei vaikuta Palvelusopimuksen voimassaoloon. Perintäpalvelu on osa Pirkanmaan hyvinvointialueen perustaminen -projektia ja perintäpalveluun siirtyminen toteutetaan Osapuolten yhdessä sopiman projektisuunnitelman mukaan.

## LIITE 1 PERINTÄPALVELUN PALVELUKUVAUS

### 1. Taustaa

Tämän Palvelukuvauksen mukaisen Perintäpalvelun tuottaa Perintäsopimuksen allekirjoittamisen myötä Suomen Kuntaperintä Oy (jäljempänä "Kuntaperintä"), jonka palvelutoiminnan mukaisesti Perintäpalvelukuvaus on laadittu. Mikäli Perintäpalvelun tuottaja vaihtuu, Osapuolet sitoutuvat neuvottelemaan uudesta Perintäpalvelukuvauksesta.

Osapuolet laativat yhdessä Vastuumatriisin Perintäpalvelun aloittamisen yhteydessä. Vastuumatriisia päivitetään molempien Osapuolten hyväksynnällä tarpeen mukaan sopimuskauden aikana. Vastuumatriisissa määritellään Palvelukuvauksen toimenpiteisiin liittyvät vastuut.

### 2. Muistutus- ja perintätoimenpiteet

#### 2.1. Maksumuistutukset

##### 2.1.1. Asiakaslaskutus

Toimittaja lähettää erääntyneestä saatavasta maksumuistutuksen Kuntaperinnän yhteystiedoilla. Kirje sisältää myös alkuperäisen laskuttajan tiedot niiltä osin kuin laskutettavan palvelun yksilöimiseksi on tarpeellista. Maksumuistutuksen eräpäivä on 14 vrk muistutuksen päiväyksestä ja velallista pyydetään maksamaan saatava Kuntaperinnän asiakasvaratilille.

##### 2.1.2. Yleislaskutus

Toimittaja lähettää erääntyneestä saatavasta maksumuistutuksen Kuntaperinnän yhteystiedoilla. Kirje sisältää myös alkuperäisen laskuttajan tiedot niiltä osin kuin laskutettavan palvelun yksilöimiseksi on tarpeellista. Maksumuistutuksen eräpäivä on 14 vrk muistutuksen päiväyksestä ja velallista pyydetään maksamaan saatava Kuntaperinnän asiakasvaratilille.

Vuokrasaatavista lähetetään yksi maksumuistutus ensimmäisestä eräänytyneestä vuokraerästä. Mikäli vuokrasaatavaa erääntyy lisää, siitä ei lähetetä enää erillistä maksumuistutusta, vaan se yhdistetään lisäsaatavaksi jo vireillä olevaan asiaan.

## **2.2. Vapaaehtoinen perintä**

Mikäli velallinen ei maksa avointa saatavaa eräpäivään mennessä tai ole yhteydessä asiakaspalveluun maksusta sopimiseksi tai asian selvittämiseksi, siirtyy saatava automaattisesti perintään. Velalliselle lähetetään ensimmäinen maksuvaatimus, jossa annetaan 14 pv maksuaikaa velan suorittamiseksi. Maksusuoritusta odotetaan vielä kuuden päivän ajan ennen seuraavan perintävaiheen mahdollista aktivointia.

Velallisen kiistäessä maksuvelvollisuutensa ja esittäessään sille asianmukaisen perusteen silloin, kun kyseessä on yksityisoikeudellinen saatava, ei perintälaisissa tarkoitettua vapaaehtoista perintää saa jatkaa, vaan saatava tulee siirtää oikeudelliseen perintään.

Julkisoikeudellisen (suoraan ulosottokelpoisen) saatavan osalta pelkkä perusteltu kiistäminen ei riitä, vaan maksuun tulee hakea muutosta tekemällä perustevalitus oikealle valitusviranomaiselle. Saatavan vapaaehtoista perintää ei saa jatkaa perustevalituksen tekemisen jälkeen, mutta saatava on mahdollista siirtää ulosottoon. Valitusviranomaisen ratkaisee maksuvelvollisuutta koskevan riita-asian.

### **2.2.1. Kuluttajan oikeus keskeyttää vapaaehtoinen perintä**

Velallisella on oikeus, ylimääräisten kulujen välttämiseksi, pyytää vapaaehtoisen perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään. Velallisen tulee yksilöidä velka ja esittää pyyntö kirjallisena. Siinä tapauksessa, että Velallinen esittää keskeytyspyynnön Asiakkaalle, on pyyntö ilmoitettava viivytyksettä Kuntaperinnälle.

## **2.3. Maksusopimukset**

Velallisen kanssa tehdään vastuullisia, maksimissaan 6 kk:n mittaisia maksusopimuksia, ellei toisin sovita. Velallisen pyynnöstä tehdystä maksuajan pidennyksestä veloitetaan maksu, jos maksuaikaa pidennetään vähintään 14 päivällä (lisätietoa liitteessä 3).

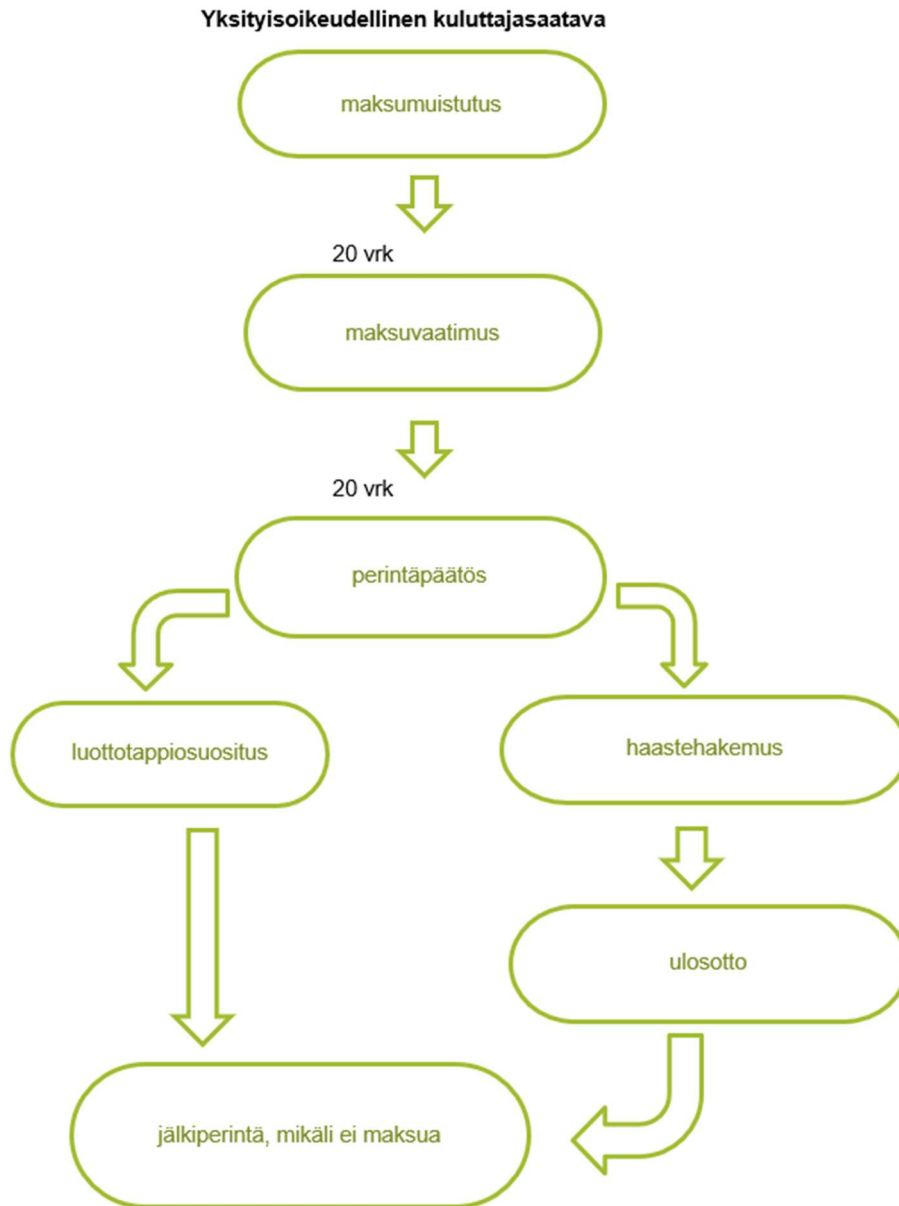


#### **2.4. Yksityisoikeudellisten saatavien oikeudellinen perintä**

Mikäli saatavaa ei makseta vapaaehtoisin perinnän aikana, saatavan perintää voidaan jatkaa laatimalla haastehakemuksen käräjäoikeudelle ulosottokelpoisen päätöksen hankkimiseksi. Oikeudellinen perintä on tapauskohtaista, Velallisen luottotiedot ja tiedossa oleva muu velkatilanne huomioiden. Velallisen maksukyvyyn ollessa heikko, asiasta annetaan Asiakkaalle luottotappiosuositus ja asia siirtyy jälkiperintään. Saatavia on mahdollista yhdistää haastehakemukselle.

Alle 100 euron saatavista ei pääsääntöisesti tehdä haastehakemuksia, vaan saatava siirretään oikeudellisesta perinnästä aiheutuvan kuluriskin vuoksi suoraan jälkiperintään.

Käräjäoikeuden oikeudenkäyntimaksu (viranomaismaksu) laskutetaan Asiakkaalta, kun tuomio lunastetaan käräjäoikeudesta. Oikeudenkäyntimaksu sisältyy tuomittuihin oikeudenkäyntikuluihin. Lisätietoa liitteessä 3.



## 2.5. Julkisoikeudellisten saatavien oikeudellinen perintä

Euromääräisen ulosottorajan minimisumma on 10 euroa.

*Julkisyhteisön tulee tehdä arvio saatavan ulosottoon lähettämisestä itse hyväksymiensä kriteerien perusteella. Tässä arvioinnissa voidaan käyttää apuna*

*perintäyhtiön asiantuntemusta. Päätöksenteon tulee kaikissa vaiheissa säilyä velkojalla. (EOAK/1195/2018)*

### **2.5.1. Ulosottosuositus**

Online-palveluun toimitetaan kuukausittain listaus niistä laskuista, joiden vapaaehtoinen perintä ei ole tuottanut tulosta (luottotiedot huomioiden) = ulosottosuositus. Asiakkaalla on 14 vuorokautta aikaa tehdä muutoksia listaan (poistaa listalta, kieltää ulosottoon lähettäminen kokonaan tai lykätä sitä). Ulosottosuosituksen hyväksyminen tapahtuu Online-järjestelmässä olevan hyväksyntätoiminnon avulla vastuuhenkilöittäin.

### **2.5.2. Ulosottohakemus**

Koko saatava (pääoma, viivästyskorko sekä perintäpalkkiot) välitetään ulosottoon yhtenä saatavana, samalla hakemuksella.

Ulosottokelpoisissa saatavissa toimitaan teknisenä välittäjänä ja ulosoton hakijana on Asiakas.

### **2.5.3. Tilitys**

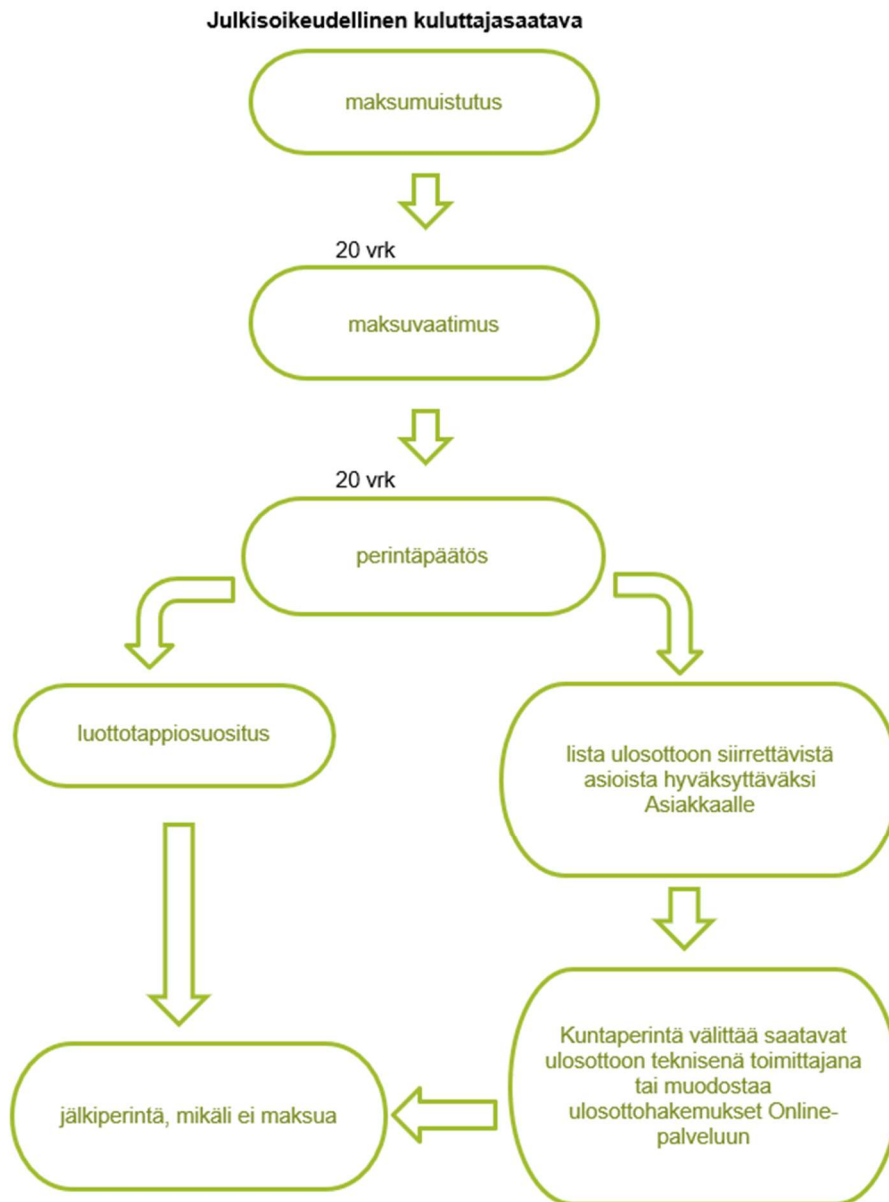
Ulosotto tilittää rahat suoraan Asiakkaan ilmoittamalle tilille. Ulosoton tilitysaineisto vastaanotetaan ja siitä koostetaan tilityserittely sekä viiteaineistomuotoinen tiedosto. Laskut este- ja käsittelymaksuista ulosotto lähettää suoraan Asiakkaalle.

### **2.5.4. Ohimaksut, kun saatava on ulosotossa**

Velallisen maksaessa saatavaa jonnekin muualle kuin ulosottoon, tieto suorituksesta välitetään ulosottoviranomaiselle muutostietona, teknistä yhteyttä käyttäen.

### **2.5.5. Estetilitykset**

Ulosoton estetilitykset vastaanotetaan ja niistä koostetaan tilityserittely sekä viiteaineistomuotoinen tiedosto.



## 2.6. Turvakielto

Muistutus- ja perintäpalveluun voidaan siirtää myös asiat, joissa Velallisella on turvakielto. Turvakielto tieto tulee tällöin välittää toimeksiantoineiston mukana tai muulla tavoin informoida siitä perintäpalvelun asiakaspalvelua aineiston siirron yhteydessä. Asiakkaalta

tulevan tiedon lisäksi, turvakiellossa olevasta Velallisesta saadaan tieto osoitepäivityksien yhteydessä.

*Julkisyhteisö ei saa luovuttaa Väestörekisterikeskukselta saatua turvakielto-osoitetta perintäyhtiölle. Osoitteen turvakiellon luovuttaminen perintäyhtiölle on Väestörekisterikeskuksen suoratiekyselyn käyttöä koskevan Perintasopimuksen nimenomaisen ehdon vastaista. Julkisyhteisön tulee huolehtia, että turvakieltoasiakas voi säännöllisen maksuajan puitteissa maksaa laskunsa. (EOAK/1195/2018)*

Asiakkaalle lähetetään Online -järjestelmän kautta pyyntö, että maksumuistutus lähetetään Asiakkaan toimesta Velalliselle, kun kyseessä on turvakielto-osoitteen omaava henkilö. Asiakas tulostaa maksumuistutuksen perintäjärjestelmästä ja toimittaa sen turvakieltovelallisen osoitteeseen. Mikäli saatavaa ei maksumuistutuksesta huolimatta makseta, voidaan se luottotiedot huomioiden, siirtää oikeudelliseen perintään.

## **2.7. Oikeudellisen perintäprosessin aikana riitautetut asiat**

Oikeudellisen perintäprosessin aikana riitautetut asiat hoidetaan tapauskohtaisesti ja erikseen sovittaessa Toimittajan toimesta. Toimittaja veloittaa toimenpiteistä erillisen hinnaston mukaisesti.

## **2.8. Ulkomaanperintä**

Ulkomaanperintä aloitetaan kirjallisilla, suomen-, ruotsin tai englanninkielisillä maksumuistutuksilla ja -vaatimuksilla kohdemaan. Oikeudellinen perintä ulkomailta vaatii erityisosaamista kohdemaan oikeuskäytänteistä ja juridiikasta. Tästä johtuen ulkomaanperintä hoidetaan tapauskohtaisesti ja erikseen sovittaessa yhteistyökumppanin toimesta, kohdemaan omalla kielellä. Yhteistyökumppani veloittaa toimenpiteistä erillisen, oman hinnastonsa mukaisesti.

## **2.9. Alaikäisten palvelunkäyttäjien perintä**

Mikäli Asiakas laskuttaa alkuperäisen laskun alaikäiseltä itseltään, kohdistetaan myös vapaaehtoinen perintä alaikäiseen, mutta saatavaa ei siirretä ulosoton perittäväksi, ellei poikkeuksellisesti muuta Asiakkaan kanssa sovita.

Alle 15-vuotiaista lähetetään Asiakkaalle Online-kysely alaikäisen palvelunkäyttäjän huoltajista. Näiden tietojen myötä huoltajille lähetetään maksuvaatimus (elatusvelvollisuuden perusteella), jossa mainitaan mahdollisuudesta siirtää saatava ulosottoon.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (potilaslaki) huomioiden, Asiakkaan on mahdollista ilmoittaa, ettei perintää saa kohdistaa huoltajiin, jolloin laskusaatava siirretään jälkiperintään.

Jos palvelunkäyttäjä on yli 15-, mutta alle 18-vuotias ja alkuperäinen lasku on lähetetty hänelle itselleen, kohdistetaan vapaaehtoinen perintä alaikäiseen. Tämän jälkeen saatava voidaan siirtää jälkiperintään. Jälkiperinnän aikana alaikäiseen kohdistetaan palvelukuvauksen mukaiset jälkiperintätoimet.

## **2.10. Kuolinpesät**

Perukirjajäljennöstä pyydetään omaisilta siinä tapauksessa, että Asiakkaalta saadaan tieto lähiomaisesta ja sukulaisuussuhteesta.

Perukirjasta tutkitaan kuolinpesän tilanne ja jatketaan perintätoimenpiteitä tapauskohtaisen harkinnan mukaan. Mikäli kuolinpesä on varaton, annetaan saatavasta luottotappiosuositus.

Mikäli perukirjaa ei saada, voidaan perukirja tilata verotoimistosta Asiakkaan lukuun (sovittavissa tapauskohtaisesti) tai antaa luottotappiosuositus ilman perukirjaa.

## **2.11. Akordi tai vapaaehtoinen velkajärjestely**

Velallisen kanssa voidaan tehdä maksusopimuksia ja siihen liittyviä akordeja. Pääoma- ja viivästyskorkoakordeja ei tehdä ilman Asiakkaan suostumusta. Kuntaperintä päättää perintäkulujen mahdollisesta akordista.

## **2.12. Konkursit**

Konkurssin vaiheet seurataan ja konkurssivalvonnat tehdään pääsääntöisesti yli 1.000 euron pääomasaatavista, kuitenkin vakuudelliset saatavat valvotaan summasta riippumatta. Alle valvontarajan olevista saatavista annetaan luottotappiosuositus.

### **2.13.Yrityssaneeraukset**

Perintäjärjestelmässä olevista saatavista annetaan saldotodistus, seurataan yrityssaneerauksen vaiheet ja hoidetaan maksuohjelman valvonta.

### **2.14.Yksityishenkilön velkajärjestely, tarkempi kuvaus**

#### **2.14.1. Saldotodistus**

Perintäjärjestelmässä olevista saatavista annetaan saldotodistus velkajärjestelyhakemusta varten ja/tai selvittäjän pyytäessä velan tai velkojen saldot.

Velkajärjestelyn aloittamispäätöksen yhteydessä, Asiakkaalta tiedustellaan mahdolliset muut avoimena olevat saatavat, jotka kuuluvat velkajärjestelyyn.

#### **2.14.2. Maksuohjelman valvonta**

Selvittäjän laatima maksuohjelmaehdotus tarkistetaan ja lisäksi tarkistetaan, että kaikki velkajärjestelyyn kuuluvat, perinnässä olevat velat on otettu huomioon maksuohjelmassa.

Vahvistettu maksuohjelma tallennetaan ja lähetetään kirje Velalliselle maksuvelvollisuuden täyttämiseksi. Lisäksi valvotaan, että Velallinen suorittaa maksunsa maksuohjelman mukaisesti.

Mikäli Velallisen maksukyky heikkenee, hänellä on mahdollisuus lykätä maksun suorittamista maksuohjelman keston aikana enintään kolmen tai viiden kuukauden maksuvelvollisuutta vastaavalla määrällä, ilmoittamalla Asiakkaalle lykkäyksestä ja sen syystä.

Velallista huomautetaan, jos maksueriä jää rästiin ja rästien suorittamisesta pyritään sopimaan Velallisen kanssa. Mikäli Velallinen ei täytä maksuohjelmassa määrättyä maksuvelvollisuuttaan vapaaehtoisesti, voidaan maksuohjelman nojalla vaatia täytäntöönpanoa niin kuin ulosottolaissa säädetään, kun suorituksen laiminlyönnistä

on kulunut enemmän kuin kolme kuukautta ja suoritus on edelleen maksamatta. Tämän vuoksi käräjäoikeudesta tilataan virallinen jäljennös maksuohjelmasta.

### **2.14.3. Lisäsuoritusvelvollisuus**

Velalliselle syntyy lisäsuoritusvelvollisuus, mikäli hänen tulonsa tai varallisuutensa kasvavat maksuohjelman aikana ja maksuohjelmaan on määrätty lisäsuoritusvelvollisuus.

Jos lisäsuoritettavaa syntyy, on Velallisella velvollisuus ilmoittaa siitä Velkojalle. Velkojalla on myös oikeus saada Velalliselta pyynnöstä tieto Velallisen tuloista ja muista lisäsuoritusvelvollisuuden perusteena olevista seikoista.

Lisäsuorituslaskelman osalta tarkistetaan, että se on laadittu lain mukaisesti. Jos Velallinen ei oma-aloitteisesti täytä lisäsuoritusvelvollisuuttaan, voi tuomioistuin vahvistaa sen jonkin Velkojan hakemuksesta.

## **2.15. Vuokrasaatavat**

Velalliselle lähetetään maksamattomasta vuokrasta yksi maksumuistutus sekä maksuvaatimus; mahdolliset prosessin aikana eräänntyvät vuokrat yhdistetään lisäsaatavaksi vireillä olevaan asiaan.

Mikäli vuokra on maksamatta kahdelta-kolmelta kuukaudelta, ei vuokranmaksun laiminlyöntiä voida pitää vähäisenä. Vähäisyysarviointi perustuu kokonaisharkintaan eli esimerkiksi siihen, onko Velallinen jo pidemmän aikaa maksanut vuokriaan epäsäännöllisesti.

Riidattomalle, maksamattomalle vuokrasaatavalle haetaan erikseen sovittaessa käräjäoikeudelta täytäntöönpanokelpoista päätöstä sekä häätöä. Päätös on ulosottokelpoinen ja häätö voidaan toimeenpanna ulosottoviranomaisen toimesta.

Vuokrakohteessa olevan arvottoman ja vähäarvoisen omaisuuden kanssa ulosottoviranomaiselle annetaan lupa toimia haluamallaan tavalla.



## 2.16. Luottotappiosuositus ja jälkiperintä

Mikäli Velallisen vapaaehtoinen perintä osoittautuu tuloksettomaksi, eikä oikeudellista perintää ole saatavan pääomaan nähden tai Velallisen luottotiedot ja muu tiedossa oleva velkatilanne huomioiden syytä jatkaa, annetaan saatavasta luottotappiosuositus ja perintää jatketaan jälkiperinnässä. Luottotappiosuositus annetaan, yksittäisiä tapauksia lukuun ottamatta, kerran kuukaudessa ja se on noudettavissa Online -palvelusta.

Ulosotosta varattomuus- ja/tai tuntemattomuusesteellä Asiakkaalle palautuneet saatavat siirretään jälkiperintään.

Jälkiperintätoimenpiteet (kirje- sekä ulosotto-perintä) perustuvat herätteisiin, joita ovat mm. muutos Velallisen luottotiedoissa tai maksukäyttäytymisessä.

Jälkiperinnän kirjeitä ajetaan säännöllisesti kaikille jälkiperinnässä oleville saataville.

## 3. Perimispalkkiot

Velalliselta vaadittavat perimispalkkiot perustuvat perintälakiin (Laki saatavien perinnästä, 10 §). Velkojan nimissä Velalliselta on oikeus vaatia lain mukaisia perintä- ja oikeudenkäyntikuluja korkoineen sekä tilityksen yhteydessä vähentää Velkojalle tilitettävistä varoista hinnaston mukaiset palkkiot. Perintäkuluja ei laskuteta, jos Velallinen vapautuu perintäkulujen suoritusvelvollisuudesta. Tämänhetkiset perimispalkkiot liitteessä 3.

## 4. Asiakkaalta perittävät maksut

Perintasopimuksen kattamien palveluiden maksut löytyvät liitteestä 3.

Asiakkaan peruuttaessa aiheellisen tai virheellisesti perintään siirretyn toimeksiannon, ennen peruuttamista perinnästä aiheutuneet kulut on oikeus periä Asiakkaalta.

#### **4.1. Alv-laskut**

Suomen Kuntaperintä Oy on toiminnassaan arvonlisäverovelvollinen (alv 24 %), mutta se ei saa periä perimispalkkiosta arvonlisäveroa Velallisasiakkaalta silloin, kun Velkojana on elinkeinonharjoittaja tai kunta, joka on oikeutettu vähentämään perimispalkkioon sisältyvän arvonlisävero-osuuden omassa verotuksessaan. Tämä arvonlisävero on kokonaan vähennyskelpoinen erä. Alv-laskut lähetetään Asiakkaalle kerran kuukaudessa.

#### **4.2. Viranomaismaksut**

(kun kyseessä on yksityisoikeudellinen saatava)

- Alv 0 %
- oikeudenkäyntimaksut (ns. pöytäkirjamaksu)
- ulosoton estemaksut
- kauppa- tai yhdistysrekisteriote (hyvin harvoin)
- perukirjan tilaamisesta aiheutuva maksu verotoimistolle (erikseen sovittaessa)
- ote- ja jäljennösmaksut

Edellä mainituista (poislukien perukirjan tilaamisesta aiheutuneet viranomaismaksut) laskutetut maksut tilitetään takaisin Asiakkaalle, mikäli ne saadaan myöhemmin perittyä Velallisasiakkaalta. Laskutusaikataulua ei varsinaisesti ole, vaan laskutus tapahtuu viranomaisten laskutuksen mukaan.

#### **4.3. Ulosoton perimät perintäpalkkiot**

(kun kyseessä on julkisoikeudellinen = suoraan ulosottokelpoinen saatava)

Ulosotto tilittää rahat suoraan Asiakkaan ilmoittamalle tilille. Perintäpalkkioille kohdistuneet suoritukset laskutetaan Asiakkaalta erillisellä laskulla.

### **5. Yleistä**

Asiakas sitoutuu viipymättä ilmoittamaan kaikista suorituksista, jotka Velallinen maksaa suoraan Asiakkaalle, sekä hyvityksistä ja palautuksista, saatavan kiistämisestä ja muista muutoksista, joilla on vaikutusta toimeksiannon hoitamiseen.

### **5.1. Valtakirjat**

Asiakas antaa Kuntaperinnälle asiamiesvaltakirjan tallennettavaksi ulosoton valtakunnalliseen tietojärjestelmään. Valtuutus käsittää oikeuden vastaanottaa ja kuitata varoja, vastaanottaa asiakirjoja, tehdä sovinto oikeudenkäynnin ulkopuolellakin sekä allekirjoittaa Asiakkaan puolesta oikeudelliseen perintään liittyvät tilitys- ja muut valtakirjat.

### **5.2. Peruutukset**

Toimeksiantojen peruutukset (aiheeton tai virheellisesti perintään siirretty toimeksianto) tulee ilmoittaa ensisijaisesti Online-palvelun kautta tai suoraan Asiakkaan laskutusjärjestelmästä.

### **5.3. Kyselyt**

Kaikki perintäasioiden hoitamiseen liittyvät kyselyt ym. yhteydenpito suositellaan tehtäväksi suojatun Online-palvelun kautta.

### **5.4. Raportointi**

Asiakas saa perinnän edistymistä kuvaavan raportin Online-palvelun kautta. Mahdollinen muu raportointi on erikseen sovittaessa.

### **5.5. Ohimaksut**

Ohimaksut ilmoitetaan Kuntaperinnälle ensisijaisesti aineistona, yksittäistapauksissa Online-palvelun kautta.

### **5.6. Viivästyskorko**

Viivästyskorkoa muistutus- ja perintäpalvelussa oleville saataville peritään korkolain mukaisesti.

### **5.7. Tilitys**

Peritty pääoma tilitetään Asiakkaan ilmoittamalle tilille sovitusti esim. päivittäin / kahdesti viikossa / viikoittain.

Viivästyskorke ja mahdolliset perimiskustannukset tilitetään Asiakkaan ilmoittamalle tilille pääsääntöisesti omana tilityksenään kerran kuukaudessa.

Tehdyn pääomatilityksen rinnalla toimitetaan konekielisesti reskontraan luettava viiteaineistomuotoinen tiedosto, millä pääomatilitys voidaan purkaa reskontrassa suorituksiksi laskuille.

### **5.8. Yhteydenotto ja yhteyshenkilöt**

Asiakkaalla on Kuntaperintään oma asiakaspalvelupuhelinnumero ja sähköpostiosoite. Asiakkaalla on myös Kuntaperinnässä oma yhteyshenkilö. Lisäksi Asiakkaan käytössä on Online -verkkopalvelu.

Kuntaperinnän puhelinpalvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8-17, pois lukien pyhäpäivät. Kuntaperintä pidättää oikeuden muutoksiin esimerkiksi kesäaikaan ja muina loma-aikoina.

Velallisiasiakkaat voivat ottaa yhteyttä Kuntaperinnän asiakaspalveluun puhelimitse, sähköpostitse tai velallisasiakkaiden verkkopalvelun kautta.

**LIITE 2 PERINTÄSOPIMUKSEN JA PERINTÄPALVELUN EHDOT**

1. Perintäsopimus on voimassa ensin määräaikaisena kaksitoista (12) kuukautta, jonka jälkeen on voimassa toistaiseksi kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Kummallakin Osapuolella on oikeus irtisanoa Perintäsopimus edellä olevien ehtojen mukaisesti.
2. Toimittaja sitoutuu kunkin toimeksiannon hyväksytyään huolehtimaan Asiakkaan ko. perimistehtävästä Suomessa.
3. Asiakas on velvollinen viivytyksettä ja pyydytyssä ajassa toimittamaan Toimittajalle tai Alihankkijalle kaikki valtakirjat, muut asiakirjat ja tiedot, joita toimeksiannon hoitaminen edellyttää sekä ilmoittamaan välittömästi kaikista muutoksista toimeksiannon hoitamiseen liittyvissä asiakirjoissa ja tiedoissa.
4. Asiakas vastaa antamiensa tietojen ja asiakirjojen riittävydestä, oikeellisuudesta sekä toimeksiannon oikeudellisesta perusteesta. Asiakas vastaa virheellisen tai puutteellisen tiedon tai asiakirjan käytön aiheuttamasta vahingosta.
5. Asiakas vastaa siitä, että perittäväksi toimitettu tai siirtynyt saatava on kokonaisuudessaan perimiskelpoinen, selvä ja riidaton. Asiakas vastaa myös siitä, että Velallinen on riittävän tarkasti yksilöity. Toimittaja tai Alihankkija ei ole velvollinen tarkastamaan saatavan perimiskelpoisuutta ennen toimenpiteiden aloittamista. Asiakas sitoutuu siihen, että Asiakas, Toimittaja tai Alihankkija lähettää Velalliselle vähintään yhden muistutuksen ennen perintää.
6. Asiakas sitoutuu viipymättä ilmoittamaan Toimittajalle tai Alihankkijalle kaikista suorituksista, jotka Velallinen maksaa suoraan Asiakkaalle, sekä hyvityksistä ja palautuksista, saatavan kiistämisestä ja muista muutoksista, joilla on vaikutusta toimeksiannon hoitamiseen. Asiakas sitoutuu ilmoittamaan Toimittajalle kaikesta Toimittajalle olennaisesta Perintäpalveluun liittyvästä tiedosta, jonka Asiakas on ilmoittanut suoraan Alihankkijalle. Mikäli Asiakas on jättänyt olennaisen Perintäpalveluun liittyvän tiedon ilmoittamatta Toimittajalle, vastaa Asiakas tästä Toimittajalle aiheutuneesta vahingosta.
7. Toimittajalla on oikeus olla vastaanottamatta sille tarjottua toimeksiantoa sekä myöhemmin keskeyttää toimenpiteet tai lopettaa asian käsittely ja palauttaa asia Asiakkaalle. Asiakkaalle on tällöin kerrottava kieltäytymisen tai keskeyttämisen syyt.
8. Palkkiot ja maksut määräytyvät näiden Perintäsopimusehtojen ja Toimittajan ja/tai Alihankkijan voimassaolevan erillisen hinnaston mukaisesti. Toimittaja pidättää oikeuden muuttaa hinnastoa. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero. Hinnaston muutoksista Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti Asiakkaalle vähintään kuukautta ennen sen voimaan tuleamista. Uutta hinnastoa sovelletaan hinnaston muutoksen jälkeen tehtäviin toimenpiteisiin myös vireillä olevien toimeksiantojen osalta.

9. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on oikeus vaatia Asiakkaan nimissä Velalliselta lain mukaisia perintä- ja oikeudenkäyntikuluja korkoineen.
10. Toimittaja vastaa siitä, että Alihankkija tilittää erilliselle asiakasvaratililleen haltuunsa saamat Asiakkaan varat Asiakkaalle sovitussa tilitysrytmissä.
11. Alihankkijalla on oikeus laskuttaa palkkiot tehdyistä toimenpiteistä sekä toimenpiteistä aiheutuneet kulut soveltamallaan laskutusväliillä toimenpiteiden tultua suoritetuksi. Maksuaika on sopimuksen mukaan 14 vrk laskun päiväyksestä, ellei laskussa ole toisin todettu, ja viivästyskorkona vaaditaan korkolain mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä maksupäivään.
12. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on välittömästi oikeus lisätä palveluhinnaston mukaisiin palkkioihin ja maksuihin lainsäädännöstä ja viranomais määräyksestä johtuvat uudet tai korotetut maksut ja kulut sekä nousseet postituskulut. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on myös oikeus välittömästi muuttaa hinnoittelua ja palveluprosesseja, mikäli muuttunut lainsäädäntö, viranomais määräys tai oikeuskäytäntö vaikuttaa hinnoittelun perusteisiin tai palveluprosessiin. Toimittaja ilmoittaa muutoksesta Asiakkaalle.
13. Niihin palveluihin, joihin on luotu internet- tai muu sähköinen yhteys, luovutetaan Asiakkaan käytettäväksi tarvittavat käyttäjätunnukset. Asiakas nimeää käyttöoikeuden haltijat ja on velvollinen ilmoittamaan kaikista muutoksista käyttöoikeuden haltijoissa. Asiakas on vastuussa kaikista toimenpiteistä, jotka tehdään Asiakkaalle luovutettujen käyttäjätunnusten avulla. Asiakkaalla ei ole oikeutta luovuttaa käyttäjätunnuksia kuin nimetyille käyttöoikeuden haltijoille ilman Toimittajan ja/tai Alihankkijan kirjallista suostumusta. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on oikeus sulkea käyttäjätunnukset Perintäsopimuksen päättymisen yhteydessä, havaitessaan käyttäjätunnusten joutuneen ulkopuolisen haltuun, havaitessaan tunnusten Perintäsopimuksen vastaisen käytön tai käyttäjätunnuksen olleen inaktiivisena tai käyttämättömänä vähintään kolmen kuukauden ajan.
14. Asiakkaalla on oikeus saada raportointi vireillä olevista toimeksiannoista. Kaikki Toimittajan ja/tai Alihankkijan raportointi tapahtuu internetin tai muun sähköisen kanavan kautta. Asiakas vastaa tarvittavan internet-yhteyden rakentamisesta, toimivuudesta sekä ylläpidosta aiheutuvista kustannuksista. Internetpalvelu tai muu sähköinen palvelu on Asiakkaan käytettävissä ympäri vuorokauden.
15. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on oikeus katkaista palvelu tarpeellisten muutos- ja huoltotöiden suorittamiseksi. Toimittaja ja/tai Alihankkija pyrkii mahdollisuuksien mukaan etukäteen tiedottamaan tiedossaan olevista käyttökatkoksista. Toimittaja ei vastaa Asiakkaasta tai kolmansista johtuvien käyttökatkosten aiheuttamista vahingoista.
16. Toimittaja ei anna takuuta tai vastaa perinnän onnistumisesta tai tarkoituksenmukaisuudesta Asiakkaan tarpeisiin. Onnistumisesta tai lopputuloksesta mahdollisesti esitetyt arviot perustuvat kokemukseen ja tilastolliseen tietoon, joiden perusteella tehdyt arviot onnistumisesta eivät ole sitovia.

17. Mikäli Asiakas ei suorita erääntyneitä maksujaan (kuten aiheellisen toimeksiannon perumisesta aiheutuneet kustannukset) Toimittajalle ja/tai Alihankkijalle tai muulla tavalla olennaisesti rikkoo Perintäsopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan, kuten pyydettyjen tietojen toimittaminen viivytyksettä, tai mikäli Perintäsopimuksen noudattaminen Asiakkaan puolella olevasta syystä olennaisesti vaarantuu, Toimittajalla on oikeus keskeyttää Perintäpalvelun tuottaminen tai purkaa tämä Perintäsopimus ja laskuttaa saatavansa Asiakkaalta. Toimittajan oikeus keskeyttää toimenpiteet jatkuu siihen saakka, kunnes Asiakas on hoitanut Perintäsopimuksen mukaiset velvoitteensa. Keskeytysoikeuden käyttö ei poista oikeutta purkaa Perintäsopimus.
18. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on Perintäsopimuksen päättyessä oikeus hoitaa loppuun vireillä olevat toimeksiannot Perintäsopimuksen päättymistavasta riippumatta. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on oikeus laskuttaa kaikki avoimet saatavansa Perintäsopimuksen päättyessä.
19. Toimittaja ei vastaa vahingosta tai seuraamuksista, jotka ovat suoraan tai välillisesti riippuvaisia viranomaisten toimenpiteistä, lakoista, sodista tai muusta sen kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta tai jonka estäminen edellyttäisi taloudellisesti tai muutoin kohtuuttomia toimenpiteitä verrattuna syntyvään vahinkoon (force majeure).
20. Toimittaja ei ole korvausvelvollinen välillisistä vahingoista riippumatta vahingon tai menetyksen laadusta ja syystä. Toimittajan korvausvastuu vahingoista on enintään 50 000 €. Korvausrajoitusta ei sovelleta, mikäli vahinko johtuu törkeästä huolimattomuudesta tai tahallisuudesta.
21. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on oikeus käyttää, hyödyntää ja muutoin käsitellä liiketoiminnassaan Asiakkaan toimeksiantojen hoitamisen yhteydessä kertyvää tietoa maksukäyttäytymisestä. Tiedon käsittelyssä, säilyttämisessä ja hyödyntämisessä noudatetaan voimassaolevan lainsäädännön määräyksiä.
22. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on oikeus pitää itse tuottamansa aineisto hallussaan, kunnes Asiakas on suorittanut Toimittajalle ja/tai Alihankkijalle kaikki Asiakkaalta olevat saatavat korkoineen ja kuluineen.
23. Toimittajalla on oikeus käyttää Alihankkijoita tämän Perintäsopimuksen mukaista palvelua tuottaessaan. Toimittaja vastaa Alihankkijoidensa suorittamasta työstä kuten omastaan, ellei muutoin toisin sovita. Asiakas sitoutuu yhteistyöhön Alihankkijan ja mahdollisten muiden Asiakkaalle Perintäpalveluja kulloinkin toimittavien palvelutarjoajien kanssa, jotta talouden kokonaispalveluiden muodostama kokonaisuus toimii Asiakkaan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.
24. Asiakas vastaa, että kaikki toimeksiannon hoitamiseksi luovutettu tieto on rajoituksitta käytettävissä toimeksiannon hoitamiseen.

25. Osapuolet sitoutuvat pitämään salassa tietoonsa tulleet toistensa liikesalaisuudet ja luottamukselliset tiedot. Lain edellyttäessä tiedon luovuttamista viranomaisille on Osapuolella oikeus tiedon luovuttamiseen.
26. Kaikki immateriaali- ja omistusoikeudet palveluiden luovutuksen yhteydessä syntyneisiin ja/tai luovutettuun materiaaliin sen laadusta riippumatta kuuluvat yksinomaan Toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle. Asiakkaalla on edellä mainittuun materiaaliin rajoitettu, ei-yksinomainen ja ei-siirrettävä käyttöoikeus. Käyttöoikeutta ei voi ilman kirjallista suostumusta siirtää. Selvyyden vuoksi todetaan, että Perintäsopimuksen tarkoituksena ei ole luovuttaa mitään Osapuolen Perintäsopimuksentekohetkellä omistamaa immateriaalioikeutta toiselle Osapuolelle eli edellä mainittu ei koske Asiakkaan asiakirjoja, joita on luovutettu Toimittajalle ja/tai Alihankkijalle perinnän hoitamista varten. Näiden asiakirjojen immateriaali- ja omistusoikeudet säilyvät täysimääräisesti Asiakkaalla.
27. Asiakas on rekisterinpitäjä omien henkilötietojensa osalta ja Toimittaja on näiden henkilötietojen osalta käsittelijä. Molemmat osapuolet noudattavat toiminnassaan kulloinkin voimassaolevaa tietosuojalainsäädäntöä.
28. Toimittajalla ja/tai Alihankkijalla on oikeus kehittää ja muuttaa palveluidensa sisältöä ilman Asiakkaan suostumusta edellyttäen, että palveluiden perustoiminta ei olennaisesti muutu. Muuttuneesta lainsäädännöstä tai viranomaismääräyksistä johtuva palveluiden olennainen muuttaminen oikeuttaa Asiakkaan irtisanomaan Perintäsopimuksen välittömästi. Kummallakaan Osapuolella ei ole tässä tilanteessa velvollisuutta maksaa korvausta toisilleen miltään osin.
29. Toimittajalla on oikeus yksipuolisesti muuttaa näitä Perintäsopimusehtoja hintojen osalta sekä yksipuolisesti tehdä sellaisia muutoksia, jotka perustuvat uuteen tai muutettuun lakiin, asetukseen tai muuhun säädökseen tai viranomaisen antamaan ohjeistukseen. Muutoksesta on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukausi ennen muutoksen voimaantuloa. Mikäli sopimusmuutokset ovat Asiakkaan kannalta olennaisia, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Perintäsopimus päättymään muutosten voimaantullessa. Sopimusmuutokset tulevat Asiakasta sitovaksi, mikäli Asiakas ei irtisano tätä Perintäsopimusta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosta koskevasta ilmoituksesta.
30. Reklamaatiot yksittäiseen toimeksiantoon liittyen on tehtävä reklamaatio-oikeuden menettämisen uhalla 30 päivän kuluessa siitä, i) kun toimeksianto on lopetettu, tai ii) kun Asiakas on saanut reklamaation perusteesta tiedon tai tieto on ollut Asiakkaan saatavilla, sen mukaan kumpi ajankohta on aikaisempi.
31. Rahanpesulain mukaan Alihankkijan on tehtävä epäilyttävästä liiketoimesta tai terrorismin rahoittamisen epäilystä ilmoitus Rahanpesun selvittelykeskukselle sekä keskeytettävä liiketoimi lisäselvityksiä varten tai kieltäydyttävä liiketoimesta. Asiakassuhdetta ei voida perustaa, liiketoimintaa suorittaa, liikesuhdetta ylläpitää tai Asiakkaalle kuuluvia varoja tilittää, mikäli Asiakkaan tai tosiasiallisen edunsaajan tuntemiseksi tai henkilöllisyyden todentamiseksi tarvittavia toimia ei pystytä toteuttamaan. Toimittaja ja/tai Alihankkija ei vastaa varojen tilityksen viivästymisestä tai



Asiakkaalle mahdollisesta aiheutuvasta muusta vahingosta, joka aiheutuu rahanpesuilmoituksen tekemisestä, liiketoimen keskeyttämisestä tai liiketoimesta kieltäytymisestä. Mikäli Asiakkaan hallitukseen, johtoon tai tosiasialliseksi edunsaajaksi tulee poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö, Asiakkaan on ilmoitettava siitä viipymättä Toimittajalle.

32. Tähän Perintäsopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ei kuitenkaan niitä kohtia, jotka voisivat johtaa vieraan maan lain soveltamiseen.
33. Perintäsopimuksesta mahdollisesti aiheutuvat tai siihen liittyvät riidat ja erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan Osapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvotteluissa ei päästä ratkaisuun, ratkaistaan asia Toimittajan kotipaikan käräjäoikeudessa.

## Käsittelytoimien kuvaus

### 1. Osapuolet

#### **Toimittaja**

Monetra Pirkanmaa Oy (Y-tunnus 2930111-4)  
Naulakatu 3  
33100 TAMPERE

(jäljempänä "Toimittaja")

#### **Asiakas**

Pirkanmaan hyvinvointialue (Y-tunnus 3221308-6)  
Biokatu 12  
33520 Tampere

(jäljempänä "Asiakas")

### 2. Dokumentin tarkoitus

Asiakas on tehnyt Toimittajan kanssa Sopimuksen, joka koskee sellaista palvelua, jossa Toimittaja toimii Asiakkaan ylläpitämään henkilökisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan palvelukohtaisesti käsiteltävät henkilötietoryhmät ja käsiteltävät henkilötiedot, joita Toimittaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Asiakkaan puolesta.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Toimittajan ja Asiakkaan välistä Sopimusta sekä Asiakkaan ohjeita.

### 3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Toimittaja käsittelee Asiakkaan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi tämän liitteen taulukossa kuvattuja Asiakkaan henkilökisteriin kuuluvia henkilötietoja.

#### 4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Osapuolet ovat sopineet, että Toimittaja tuottaa Asiakkaalle Sopimuksen mukaisia talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita, minkä vuoksi Toimittaja käsittelee palvelutuotantonsa yhteydessä tämän liitteen taulukossa eriteltyjen henkilötietoryhmien henkilötietoja.

#### 5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Toimittaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja Sopimuksen voimassaolon ajan.

Palvelu	Käsiteltävät henkilötietoryhmät	Käsiteltävät henkilötiedot
Palkanlaskennan ja palkkasidonnaisten henkilöstöasioiden palvelut	Palkanmaksuun ja palvelussuhteeseen liittyvät tiedot  Järjestelmän käyttäjät ja käyttöoikeusprofiilit	<b>Prima:</b> Palkansaajan henkilötiedot, Palvelussuhteen tiedot, Palkanmaksun perusteet, Palkasta tehtävien jatkuvien pidätysten tiedot, Palkan maksatustiedot, Vuosilomatiedot, Poissaolot, Työhistoria ja palveluaikalaskenta, Palkkojen ja työnantajamaksujen kirjaustiedot; Järjestelmän käyttäjät ja heidän ryhmäkohtaiset käyttöoikeusprofiilinsa (käyttöoikeudet toimintoihin ja käyttöoikeusryhmiin) <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Visma Public Oy</b>
Kirjanpito- ja palvelut	Järjestelmän käyttäjätiedot Myyntilaskujen asiakkaat Ostolaskujen toimittajatiedot Laskuihin kirjatut tiedot Laskujen maksutiedot	<b>Intime:</b> Monetran ja asiakkaiden käyttäjärekisteri, myyntilaskujen asiakasrekisteri sekä ostolaskujen toimittajarekisteri. Muistiotositteiden mahdollisesti sisältämät henkilötiedot.

		<b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Visma Public Oy</b>
Ostolaskupalvelut	P2P-järjestelmän käyttäjärekisteri Toimittajarekisteri (ostolaskujen toimittajatiedot, kts. kohta Kirjanpito- ja palvelut)	<b>P2P:</b> Monetran käyttäjien, asiakkaiden käyttäjien ja tilintarkastajien käyttöoikeuksissa tiedot käyttäjän etu- ja sukunimestä, henkilönumero sekä sähköpostiosoite. Toimittajatiedoissa tilitiedot, osoitetiedot, yhteyshenkilöiden etu- ja sukunimi, sähköposti, puhelinnumero ja y-tunnus. Mikäli kyseessä y-tunnukseton toimittaja, tallennetaan syntymäaika ilman hetun loppuosaa. Laskuilla ja laskujen liitteissä lähtöjärjestelmästä tulevat tiedot. <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Basware Oyj, Visma Public Oy, Telia Finland Oyj</b>
Myyntireskontra- ja perintäpalvelut	Järjestelmän käyttäjärekisteri Toimittajarekisteri Myyntilaskujen asiakasrekisteri	<b>Intime:</b> Käyttäjätiedot: etunimet (kaikki), sukunimi, sähköposti, ad-tunnus. Asiakasrekisteriin: asiakasnumero, etunimet (kaikki), sukunimi, osoitetiedot, henkilötunnus. Toimittajarekisteriin: etunimet, sukunimi, osoite, sähköposti, puhelinnumero <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Visma Public Oy</b>
Matkalasku-, matkahallinta- ja kululaskupalvelut	Monetran asiakkaiden matkustukseen ja matkalaskujen ja kulujen maksatukseen liittyvät tiedot Järjestelmän käyttäjätiedot	<b>M2:</b> Nimi, henkilötunnus, osoite, tilinumero, sähköposti. Järjestelmän käyttäjät ja heidän profiiliensa mukaiset tiedot (käyttöoikeudet toimintoihin ja käyttöoikeusryhmiin)

		<b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Visma Public Oy</b>
Maksuliikennepalvelut	Käyttäjätiedot Maksuliikenteeseen liittyvät tiedot	Käyttäjien tiedot Maksuaineistoon mahdollisesti sisältyvät henkilötiedot, tiliotiedot, tilitiedot, maksumääräyksiin liittyvät tiedot, maksutapahtumiin liittyvät tiedot <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Nomentia Oy; Computer Program Unit Oy (CPU)</b>
Käyttöomaisuuskirjanpito palvelut	Käyttäjätiedot	<b>Aditro Assets:</b> Käyttäjän nimi, admin-tunnus, sähköpostiosoite. <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Visma Public Oy</b>
Tilinpäätöspalvelut		Ei omia henkilötietoja, tiedot muihin prosesseihin liittyen.
Sisäisen laskennan ja raportoinnin palvelut		Ei omia henkilötietoja, tiedot muihin prosesseihin liittyen.
Laskutuspalvelut	Laskutukseen liittyvät tiedot (eri järjestelmiä) Käyttäjätiedot	<b>Intime:</b> Järjestelmäkohtaiset tiedot (asiakkaan laskutusjärjestelmästä riippuen), esim. laskutukseen, maksutietoihin, maksunsaajaan ja maksajaan liittyvät tiedot. Palkan takaisinperintää koskevat tiedot, nimi, osoite, henkilötunnus, Y-tunnus, rekisterinumero/-tunnus. Operaattori näkee laskuilla ja laskujen liitteissä lähtöjärjestelmästä tulevat tiedot.  <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Visma</b>

		<b>Public Oy, Telia Finland Oyj, CGI (RR-esilläpito)</b>
Arkistointipalvelut	Käyttäjätiedot Arkistoitavat tiedot	<b>MonetArkisto/Canon Thereforen</b> käyttäjätietorekisteri ja PersonecFK-, M2- ja Intime-järjestelmissä syntyvän arkistoaineiston sisältämät henkilötiedot <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Canon Oy</b>
Työajanhallinta- ja vuorosunnittelupalvelut	Työntekijän identifioimistiedot  Työntekijän palvelussuhdetiedot  Työntekijän organisaatiotiedot  Muut tunnistetiedot  Työaikaa koskevat tiedot  Poissaoloja koskevat tiedot  Käyttöoikeuksia koskevat tiedot	<b>Nepton:</b>  Nimi Henkilönumero Henkilötunnus Sähköpostiosoite  Työsuhteen alkupäivä Työsuhteen loppupäivä  Perusyksikkö Kustannuspaikka Esimies Toimipiste  RFID-tunniste työajan leimaamiseen kiinteään päätteeseen  Käytössä oleva työehtosopimus Työaikamuoto Työaikaprocentti Viikkotyöaika Palvelussuhteen luonne (vakituinen, määräaikainen) Työajan asetusryhmä Suunnitellut työvuorot Toteutunut työaika ja keskeytykset  Palvelussuhteen aikaiset vuosilomat ja poissaolot  Käyttöoikeusrooli

		<b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Nepton Oy</b>
Taloussuunnittelun ja -ennustamisen palvelu	Järjestelmän käyttäjät ja käyttöoikeusprofiilit  Palvelussuhteeseen liittyvät tiedot	<b>Clausion FPM:</b>  Monetran ja asiakkaiden käyttäjien käyttöoikeuksissa tiedot käyttäjän etu- ja sukunimistä, sekä sähköpostiosoite.  Palkansaajan nimi (ei hetua), Palvelussuhteen tiedot, Palkanmaksun perusteet, Vuosilomatiedot, Poissaolot, Palveluaikalaskenta.  <b>Henkilötietojen alikäsittelijä: Clausion Oy</b>



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

**Julkisten hankintojen yleiset  
sopimusehdot palveluhankinnoissa**

# **JYSE 2014 PALVELUT**

Huhtikuu 2017 / Päivitysversio





Huhtikuu 2017 / Päivitysversio

## JYSE 2014 PALVELUT

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa



Valtiovarainministeriö

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Teija Metsänperä

Helsinki 2017

# Sisältö

<b>Saatteeksi</b> .....	5
<b>JYSE 2014 PALVELUT</b> ehtojen soveltamisessa.....	7
<b>Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)</b> .....	10
1 Määritelmät.....	10
2 Yhteyshenkilöt.....	11
3 Alihankinta.....	11
4 Palvelun ominaisuudet .....	12
5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus .....	13
6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut .....	13
7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö .....	14
8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus .....	15
9 Hinta ja hinnan muuttaminen .....	15
10 Maksuehdot .....	16
11 Vakuudet.....	17
12 Viivästyminen.....	18
13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen.....	19
14 Ylivoimainen este.....	20
15 Vakuutukset.....	20
16 Vahingonkorvaus.....	20
17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta.....	21
18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa .....	23
19 Tilaajavastuu .....	23
20 Immateriaalioikeudet .....	24
21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely.....	25
22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio .....	26
23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa .....	26
24 Erimielisyydet ja sovellettava laki.....	26
25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys .....	27



## SAATTEEKSI

Kauppa- ja teollisuusministeriö vahvisti 22.12.1993 valtion hankinnoista annetun asetuksen (1416/93) perusteella julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 1994). Sopimusehtoja on nimensä mukaisesti käytetty paitsi valtion myös kuntien viranomaisten ja muiden julkisten hankintayksiköiden hankinnoissa. Ehtojen vahvistamisen perustana ollut valtion hankinnoista annettu asetus (1416/93) kumottiin uuden hankintalain (348/2007) tultua voimaan 1.6.2007.

Osana hankintatoimen yleistä ohjausta ja siihen liittyvää kehittämistä valtiovarainministeriö asetti 18.11.2008 julkisten hankintojen yleisten sopimusehtojen uudistamistyöryhmän, jonka tehtävänä oli päivittää ja uudistaa vuonna 1994 käyttöön otetut julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot. Työryhmä päätyi ratkaisuun, jonka mukaan palvelu- ja tavara-hankinnoille laadittiin erilliset sopimusehdot: JYSE 2009 TAVARAT ja JYSE 2009 PALVELUT.

JYSE 2009 ehtojen oltua voimassa muutaman vuoden valtiovarainministeriö asetti loppuvuodesta 2013 työryhmän selvittämään ehtojen päivitys- ja muutostarpeita. Työryhmä sai työnsä valmiiksi 30.6.2014.

JYSE 2014 ehtoja on tämän jälkeen päivitetty elokuussa 2016, jolloin päivityksessä huomioitiin hankintadirektiivien edellyttämät muutokset ennen uusien kansallisten hankintalakien voimaantuloa. Uusien kansallisten hankintalakien (1397/2016 ja 1398/2016) tultua voimaan vuoden 2017 alussa on JYSE 2014 ehtoja päivitetty huhtikuussa 2017 siten, että hankintalainsäädännön uudistus on huomioitu.

Näitä ehtoja voidaan edelleen vapaasti käyttää ja muokata kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Seuraavassa yhteenveto viimeisimmistä muutoksista.

### JYSE 2014 PALVELUT – muutoshistoria

Muutosversio	Keskeisimmät muutokset
Elokuu 2016 / Päivitysversio	1.13 Lisätty siirtymäkauden ajaksi määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.3 Lisätty palveluntuottajalle velvollisuus ilmoittaa tietoja tilaajan tiloissa käyttämistään alihankkijoista
	3.7 Velvollisuus vaihtaa alihankkijaa, viittaukset
	6.5 Rikosrekisterin toimittamisvelvollisuus (siirtymäajalla)
	9.7 ja 9.8 Hinnanmuutosehtojen selkeyttäminen
	18.1 Sopimuksen päättäminen, poissulkemisperuste
	18.3 Viittaukset korjattu
	18.4 Hankintasopimuksen irtisanominen, olennainen sopimusmuutos
	18.5 Hankintasopimuksen irtisanominen, vakavat rikkeet
18.6 Viittaukset korjattu	
Huhtikuu 2017 / Päivitysversio	1.13 Poistettu kohta, jossa oli siirtymäkauden ajaksi lisätty määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.7 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
	6.5 Poistettu
	10.1 Laskutusmuodoksi verkkolasku
	10.2 Poistettu erilainen maksuaika verkko- ja paperilaskulla
	18.1 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
18.5 Sanamuotoa täsmennetty	

## JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita

### Arvonlisävero

Tarjouksissa hinta yleensä ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0 %). JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Tällä ei kuitenkaan ole vaikutusta arvonlisäveron maksuvelvollisuuteen. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palveluun liittyvä arvonlisävero tilaajalta.

### Ennakkomaksu

Mahdollisen ennakon maksamisesta on sovittava erikseen. JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa on määräyksiä vakuuden asettamisesta maksettavalle ennakolle.

### Indeksiehtojen käyttö

Jos indeksiehtoja halutaan käyttää, on indeksiehtojen käyttämisestä sovittava erikseen.

### Optiot

Optiolla näissä JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa tarkoitetaan hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä tehtyä osto-optiota lisäpalveluista tai hankintasopimuskauden jatkamista koskevaa optiota. Jättäessään tarjouksen tarjouskilpailuun tarjoaja sitoutuu tarjouspyynnössä ilmoitettuihin ehtoihin, kuten mahdolliseen optioon. Option käyttö on ainoastaan tilaajan harkinnassa. Jos tilaaja päättää tilata palveluntuottajalta hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä mainittuja lisäpalveluita tai päättää jatkaa hankintasopimuskautta tarjouskilpailuasiakirjoissa mainitulla optiokaudella, on palveluntuottaja velvollinen toimittamaan kyseessä olevan palvelun.



## Palvelun käyttäjälle aiheutuneet vahingot

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvun 17 mukaan palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon. Palvelun käyttäjä on määritelty kohdassa 1.6. Tähän vastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia. Palvelun käyttäjän oikeuksia koskeva luku 17 selkeyttää palveluntuottajan korvausvastuuta ja korvausvaatimuksen käsittelyyn liittyviä menettelytapoja palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarkoituksena on, ettei tilaaja ei toimi asiassa välikätenä, vaan palveluntuottaja hoitaa asian suoraan palvelun käyttäjän kanssa.

Palveluntuottaja ja tilaaja voivat hankintasopimuksessa luoda oikeuksia palvelun käyttäjälle. Palvelun käyttäjällä on oikeus luvun 17 mukaisesti vahingonkorvaukseen palveluntuottajalta sen sopimusrikkomuksella aiheuttamasta vahingosta. Palveluntuottajalta vaadittava huolellisuusvelvollisuus on tarvittaessa syytä määritellä hankintasopimuksessa. Tätä palveluntuottajan vastuuta rajoittavat tai siitä vapauttavat yleiset sopimusoikeudelliseen vastuuseen liittyvät periaatteet kuten vahingonkärsijän oma myötävaikutus vahingon syntymiseen tai vahingon aiheutuminen palveluntuottajasta riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ja tilaaja voivat sopia ainoastaan kolmannen hyväksi, eivät vahingoksi.

## Palvelun tuottamisessa käytettävä kieli

Näissä ehdoissa palvelut on määritelty tuotettavaksi suomen kielellä. Jos palvelu halutaan jollakin toisella kielellä, tulee kohtia 4.5 ja 6.3 muuttaa vastaavasti.

## Palvelutasot ja henkilöstö

Hankintayksikön on tarjouspyynnössä ja hankintasopimuksessa huolellisesti määriteltävä hankittava palvelu ja sen laatu mahdollisine palvelutasovaatimuksineen. Lisäksi hankintayksikön on tarvittaessa määriteltävä palvelun tuottamiseen käytettävälle henkilöstölle asetettavat erityiset koulutus- ja pätevyysvaatimukset.

## Palveluun liittyvät asiakirjat ja rekisterit

Julkishallinnon ostaessa palveluita yksityiseltä yritykseltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta on tärkeää sopia ostettavaan palveluun liittyvistä rekisterinpito- ja asiakirjavastuista. Sopimuksesta on käytävä ilmi kenen lukuun palveluntuottaja toimii ja kuka toimii rekisterinpitäjänä suhteessa toiminnassa syntyviin henkilörekistereihin ja asiakirjoihin. Sopimukseen on kirjattava toiminnassa syntyvän aineiston suojaamiseen, käsittelyyn ja tietojen antamiseen liittyvät vastuut ja toimintatavat. Sen lisäksi mitä JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvussa 21 on salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä todettu, tulisi sopia siitä, miten ja milloin asiakirjat siirretään tilaajan arkistoon (esimerkiksi toiminnan lopetus, asiakassuh-

teen päättyminen jne.). Lisäksi tulisi sopia myös niistä kustannuksista, joita tietojen luovutuksesta mahdollisesti aiheutuu (esimerkiksi pysyvästi säilytettävät asiakirjat).

## Pientoimitus- ja laskutuslisät

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää. Siten palveluntuottajan tulee huomioida mahdollisista pientoimituksista aiheutuvat kulut palvelun hinnassa.

## Toimitukset häiriö- tai poikkeustilanteissa

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa. Julkishallinnon toimijoiden tulee varmistaa myös ulkoistettujen toimintojen mahdollisimman hyvä hoitaminen kaikissa olosuhteissa (Valmiuslaki 12 §, 1552/2011). Kriittiset toiminnot tulee tunnistaa ja tarjouspyyntöön tulee tarvittaessa sisällyttää varautumisvelvollisuus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

## Vahingonkorvaus

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan korvattaviksi tulevat lähtökohtaisesti ainoastaan välittömät vahingot ja korvausvastuun enimmäismäärä on viisi kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. JYSE 2014 PALVELUT ehtojen välittömillä ja välillisillä vahingoilla tarkoitetaan kauppalain (355/1987) 67 §:n mukaista luokittelua välittömiin ja välillisiin vahinkoihin, vaikka kauppalaki ei sovellu palveluhankintoihin. Ehtojen mukaan edellä mainittuja vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia.

Joissain hankintasopimuksissa saattaa olla tarkoituksenmukaista poiketa JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa määritellystä korvausvastuun enimmäismäärästä. Jos vahingonkorvausvastuuta ei haluta korvauksen enimmäismäärän osalta sopimuksella rajata, tulee tilaajan ilmoittaa ehdoista 16.4 ja 16.5 poikkeamisesta.

## Virheilmoitus ja reklamaatioaika

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa todetaan, että virheestä on ilmoitettava palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta määrittelemättä tarkempia aikamääreitä reklamaation tekemiseen. Hankintayksiköt ostavat hyvin erityyppisiä palveluita, minkä vuoksi kohtuulliset reklamaatioajat poikkeavat toisistaan merkittävästi. Jos sopijapuolet katsovat tarpeelliseksi sopia tarkemmista reklamaatioajoista, tulee tästä sopia erikseen.

# Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)

## 1 Määritelmät

### 1.1 Alihankkija

Sellainen kolmas taho, joka osallistuu hankintasopimuksessa tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen.

### 1.2 Hankintasopimus

Tilaaajan ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisesta sopimusehtojen mukaisesti. Hankintasopimuksella tarkoitetaan luvussa 25 tarkoitettuja asiakirjoja.

### 1.3 Muutos

Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittu muutos- tai lisätyö.

### 1.4 Palvelu

Hankintasopimuksen kohteena oleva palvelu sekä siihen liittyvät tavarat, asiakirjat ja palveludokumentaatio sekä mahdolliset immateriaalioikeudet sovitussa laajuudessa.

### 1.5 Palveludokumentaatio

Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitöveltuudella oleva aineisto.

### 1.6 Palvelun käyttäjä

Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.

### 1.7 Palvelun lopputulos

Palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyvä raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset tai muu suorite.

### 1.8 Palveluntuottaja

Yritys tai muu toimija, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua tilaajalle.

### 1.9 Sopimussakko

Sopijapuolten erikseen sopima sakko, jonka palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle sopijapuolten erikseen määrittelemissä sopimusrikkomustilanteissa. Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa.

### 1.10 Tilaaja

Hankintayksikkö, joka hankkii palvelua tämän hankintasopimuksen perusteella.

### 1.11 Viivästyssakko

Sakko, jonka palveluntuottaja on viivästyessään velvollinen maksamaan tilaajalle.

### 1.12 Virhe

Jos palvelu ei vastaa luvussa 4 esitettyjä vaatimuksia, siinä on virhe.

## 2 Yhteyshenkilöt

2.1 Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

## 3 Alihankinta

3.1 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

3.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.

3.3 Jos palvelun tuottaminen tapahtuu tilaajan välittömässä valvonnassa olevissa tiloissa ja palveluntuottaja käyttää siihen alihankkijoita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle ennen palvelun tuottamisen aloittamista näiden alihankkijoiden nimet, yhteystiedot ja lailliset edustajat, jos kyseisiä tietoja ei ole mainittu hankintasopimuksessa. Palveluntuottajan tulee lisäksi ilmoittaa tilaajalle kaikista tässä kohdassa tarkoitettuihin alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

3.4 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.

3.5 Jos hankintasopimuksessa nimetty alihankkija tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

3.6 Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan pyynnöstä selvitys palvelun tuottamisessa käyttämistään alihankkijoista.

3.7 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

## 4 Palvelun ominaisuudet

4.1 Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista tilaajalle annettuja tietoja.

4.2 Palvelun tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään. Palvelun tulee laadultaan vähintään vastata siitä etukäteen tilaajalle mahdollisesti annettua näytettä ja esittelyä.

4.3 Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

4.4 Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta.

4.5 Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

## 5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

5.1 Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista sovitulla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään omaa toimintaansa palvelun laadun parantamiseksi. Tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmän avulla.

5.2 Tilaaja suorittaa laadunseurantaa omien tarpeidensa mukaisesti. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

5.3 Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat sovituin väliajoin palveluseurantakokouksissa. Sopijapuolet käsittelevät muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

5.4 Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut hankintasopimuksen mukaisesti. Tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua tuotetaan sekä haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vähimmäisvaatimusten ja palvelun laadun arvioimiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat tämän hankintasopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

5.5 Tilaajan on ilmoitettava tarkastuskäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään 14 päivää tilaajan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

5.6 Palveluntuottajalla on oikeus vaatia tarkastusta suorittavaa tahoa allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen tuloksien raportointia tilaajalle, eikä se saa sisältää tästä sopimuksesta poikkeavia taloudellisia sanktioita tai vahingonkorvauslausekkeita.

## 6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

6.1 Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien ja tavarantoimittajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, ettei palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu.

6.2 Jos yhteistyön tarve muuttuu hankintasopimuskauden aikana ja tästä aiheutuu lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.

6.3 Palveluntuottaja ylläpitää palveludokumentaatiota. Ellei toisin ole sovittu, palveludokumentaation tulee olla suomenkielistä.

6.4 Palveluntuottajan on pidettävä luetteloa niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut tilaajalle, palvelun käyttäjälle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista tilaajalle.

## **7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö**

7.1 Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottajan on vältettävä palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaihdoksia. Henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua.

7.2 Jos tilaaja edellyttää palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden nimeämistä, nimetyt henkilöt tuottavat hankintasopimuksen kohteena olevat palvelut. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä henkilöä ilman tilaajan suostumusta. Jos nimetty henkilö ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa henkilö sellaiseen osaamiseltaan vastaavaan henkilöön, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan henkilön vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa henkilöä, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

7.3 Palveluntuottajan tulee tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään.

7.4 Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa tilaajaan hoitaessaan hankintasopimuksen mukaisia tehtäviä.

7.5 Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Tilaaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu, ellei kyse ole henkilöstövuokrauksesta tai työnjohto- ja valvontavastuun siirtymisestä ole erikseen sovittu.

7.6 Jos sopijapuolten välillä tapahtuu liikkeenluovutus, jossa tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen tai tarjouspyynnössä on edellytetty, että tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen entisin työsuhteen ehdoin, sovelletaan siirtyvään henkilöstöön liikkeenluovutuksesta laissa annettuja säännöksiä.

7.7 Jos palveluntuottajan tai sen alihankkijan työntekijä on ulkomaalaislain (301/2004) 3 §:n 2a kohdassa tarkoitettu henkilö ja tämä työskentelee tilaajan tiloissa tai työkohteessa, palveluntuottaja vastaa siitä, että kyseisellä työntekijällä on ulkomaalaislaissa tarkoitettu työntekijän oleskelulupa tai muu oleskeluoikeuden antava asiakirja.

## 8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

8.1 Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan hankintasopimuksen mukaisesti.

8.2 Tilaajan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten.

8.3 Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

## 9 Hinta ja hinnan muuttaminen

9.1 Hinta on kiinteä 12 kuukautta sopimuskauden alusta lähtien, ellei toisin ole sovittu. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa.

9.2 Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

9.3 Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm., matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset sekä tarjousajan päättyessä voimassa olevat palveluntuottajan suoritettavaksi tulevat välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa.

9.4 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää.

9.5 Ennakkomaksu on hankintahinnan kiinteä osa.

9.6 Palveluntuottajalla on oikeus huomioida tarjouksen jättämisen jälkeen tapahtuneista viranomaisten määräämistä uusista julkisista maksuista tai olemassa olevien maksujen korotuksista aiheutuneet suoraan tilaajalle tuotettaviin palveluihin vaikuttavat välittömät kustannukset hinnassaan edellyttäen, että ne eivät ole olleet tarjousta tehdessä tiedossa ja palveluntuottaja pystyy osoittamaan perusteet hinnanmuutokselle. Tällöin palvelun hinta muuttuu edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankohdasta lukien. Palveluntuot-



tajalla on edellä mainittu oikeus myös silloin, kun hinta on kiinteä. Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus huomioida hinnassa myös vastaavien maksujen poistumisesta tai alenemisesta aiheutuneet muutokset.

9.7 Palveluntuottajalla on oikeus sopimuskauden aikana muuttaa palvelun hintaa seuraavien edellytysten täytyessä:

- Hinnanmuutos perustuu palvelun yleiseen kustannuskehitykseen;
- Hinnanmuutoksen peruste on syntynyt hankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen;
- Hinnanmuutoksen peruste vaikuttaa välittömästi hankintasopimuksen mukaisen palvelun hintaan; ja
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu palveluntuottajan omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset).

Palveluntuottajan on toimitettava hinnannuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä palveluntuottajan aloitteesta tehdystä hinnannuutoksesta. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannuutoksen syistä.

9.8 Tilaajalla on vastaava oikeus sopimuskauden aikana ehdottaa hinnannuutosta kohdassa 9.7 mainittujen edellytysten täytyessä. Tilaajan on toimitettava hinnannuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä tilaajan aloitteesta tehdystä hinnannuutoksesta. Tilaajan on pyydettyessä esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannuutoksen syistä.

9.9 Jos hinnannuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnannuutosehdotuksen tekemistä.

## 10 Maksuehdot

10.1 Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa verkkolaskulla.

10.2 Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta.

10.3 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun palvelu on suoritettu. Toistuvaismaksut laskutetaan sovituin laskutuskausin jälkikäteen. Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista.

10.4 Jos tilaaja ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain (633/1982) mukaisesti sekä kohtuulliset perintäkulut.

10.5 Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää hankintasopimuksen veloitteiden täyttäminen, jos selvä ja riidaton maksu viivästyy yli 30 päivää ja viivästynyt suoritus on olennainen. Palveluntuottajan on kirjallisesti ilmoitettava keskeytyksestä tilaajalle vähintään 15 päivää ennen keskeytystä. Ilmoitus voidaan tehdä heti laiminlyönnin tapahduttua.

10.6 Tilaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä hankintasopimuksen mukainen viivästyssakko tai muu mahdollinen sopimussakko, palvelun suoritusajalle asetettava vakuus ja takuuajan vakuus sekä ennakolle viivästys- tai purkutilanteessa kertyneet korot.

## 11 Vakuudet

11.1 Jos tilaajan on hankintasopimuksen mukaan maksettava ennakkoa, palveluntuottajan on jätettävä ennen ennakon suorittamista tilaajalle tämän hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia suurempi kuin suoritettava ennakko. Vakuuden on oltava voimassa vähintään kuukausi sen jälkeen, kun ennakkomaksun kohteena oleva palvelu on suoritettu. Palveluntuottajan on viivästyessään veloitteiden täyttämässä jatkettava vakuuden voimassaoloaikaa.

11.2 Jos takuuajan vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä ennen takuuajan alkamista tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi takuuajan päättymisajankohdan jälkeen.

11.3 Jos palvelun suoritusaikaisesta vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen.

11.4 Vakuudeksi hyväksytään ensisijassa tilaajan nimiin tehty pankkitalletus tai vakavaraisen raha- tai vakuutuslaitoksen omavelkainen takaus tai muu tilaajan hyväksymä vakuus.

11.5 Palveluntuottaja vastaa kaikista vakuuden hankkimisesta aiheutuvista kustannuksista.

## 12 Viivästyminen

12.1 Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä on sen ilmoitettava tilaajalle uusi palvelun suorittamisajankohta niin pian kuin mahdollista.

12.2 Palvelun viivästyminen rinnastetaan hankintasopimuksessa edellytettyjen tietojen, tavaroiden ja palveludokumentaation viivästyminen.

12.3 Jos palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon. Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan viivästyksestä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Ellei toisin ole sovittu, viivästyssakko on suuruudeltaan yksi (1) prosentti viivästyneen palvelun arvonlisäverottomasta arvosta jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla palveluntuottaja ylittää sovitun määräpäivän. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä (10) viikolta. Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuottajan viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta luvun 16 mukaisesti.

12.4 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa ja palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta vuotuista korkoa korkolain mukaisesti ennakon siltä osalta, joka vastaa viivästynyttä palvelua.

12.5 Tilaajalla on viivästyksen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

12.6 Jos palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys tilaajalle palvelun luonne huomioiden, tilaajalla on oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

12.7 Hankintasopimus voidaan purkaa olennaisen viivästyksen perusteella kohdan 13.6 mukaisesti.

12.8 Tilaajalla on oikeus pidättäytyä viivästyneen palvelun johdosta kohdissa 12.3, 12.4 ja 12.6 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

## 13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

13.1 Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

13.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 14 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

13.3 Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättäytyä rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

13.4 Jos palvelussa on virhe, palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.

13.5 Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.

13.6 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia.

13.7 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa, palveluntuottaja suorittaa hankintasopimuksen purkauksessa tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja korkoa korkolain mukaisesti laskettuna ennakon suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

13.8 Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

13.9 Tilaajalla on oikeus pidättäytyä virheellisen palvelun johdosta kohdissa 13.5, 13.7 ja 13.8 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

## 14 Ylivoimainen este

14.1 Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen hankintasopimuksen täyttämisen estävä ja hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon hankintasopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

14.2 Alihankkijan viivästys katsotaan vapauttamisperusteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu kohdassa 14.1 tarkoitetusta esteestä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.

14.3 Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä johtuen, sopimusvelvoitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

14.4 Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.

14.5 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa hankintasopimuksen kokonaan tai osittain, jos sopimuksen täyttäminen ylivoimaisen esteen jatkumisen johdosta viivästyy yli neljä (4) kuukautta.

## 15 Vakuutukset

15.1 Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

15.2 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toimitettava tilaajalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

## 16 Vahingonkorvaus

16.1 Tilaajalla ja palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.2 Jos hankintasopimus päättyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä luvun 18 tai 19 perusteella ja tästä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, on tilaajalla oikeus vahingonkorvaukseen

hankintasopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.3 Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää tilaajalle maksettavan viivästyssakon ja muun sopijapuolten erikseen sopiman sopimussakon.

16.4 Jos toisin ei ole sovittu, sopijapuolten korvausvastuu on enintään viisi (5) kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo.

16.5 Hankintasopimuksen laskennallisella arvolla tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen kohteena olevan palvelun arvoa. Puitejärjestelyssä hankintasopimuksen laskennallinen arvo on tilaajan palveluntuottajalta puitejärjestelyn perusteella tekemien ja tehtäväksi tulevien hankintojen kokonaisarvo. Jatkuvaluonteisissa hankintasopimuksissa tai puitejärjestelyissä hankintasopimuksen laskennallisena arvona pidetään kuukaudessa tehtäviä keskimääräisiä ostoja kerrottuna sopimuskautta vastaavilla kuukausilla. Toistaiseksi voimassa olevien hankintasopimusten osalta hankinnan laskennallinen arvo määritetään 48 kuukauden sopimuskauden mukaan. Jos vahinko tapahtuu optiokaudella, otetaan hankintasopimuksen laskennallista arvoa määritettäessä huomioon sekä varsinaisen sopimuskauden että optiosopimuskauden kuukaudet.

16.6 Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

## **17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta**

17.1 Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon.

17.2 Jos korvausvaatimus esitetään palveluntuottajalle, palveluntuottaja ilmoittaa korvausvaatimuksesta viipymättä tilaajalle. Palveluntuottaja pyrkii sopimaan korvauksen määrän korvausta vaativan kanssa. Jos korvauksen määrästä päästään sopimukseen, palveluntuottaja suorittaa korvauksen suoraan palvelun käyttäjälle ja ilmoittaa viipymättä suorittamastaan maksusta kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottajan katsoessa, ettei se ole asiassa korvausvastuussa tai korvauksen määrästä ei päästä sopimukseen, sen tulee ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti palvelun käyttäjälle ja tilaajalle kohtuullisessa ajassa korvausvaatimuksen saapumisesta.

17.3 Jos palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta korvausvaatimus on esitetty tilaaja kohtaan, tilaajan on ilmoitettava sille tulleesta korvausvaatimuksesta viipymättä kirjallisesti palveluntuottajalle. Jos tilaaja on siirtänyt korvausvaatimuksen palveluntuottajan käsiteltäväksi mahdollisen korvauksen suorittamiseksi, tilaajan on ilmoitettava siitä palvelun käyttäjälle. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen johdosta aiheutuneet vahingot palvelun käyttäjälle kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon korvausvaatimuksesta ja ilmoitettava viipymättä suorittamistaan korvauksista kirjallisesti tilaajalle.

17.4 Palveluntuottajan katsoessa ettei se ole asiassa korvausvastuussa, sen tulee viipymättä ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti tilaajalle ja palvelun käyttäjälle. Jos tilaaja tämän jälkeen harkitsee vahingonkorvauksen suorittamista palvelun käyttäjän esittämän korvausvaatimuksen perusteella, palveluntuottajalle on varattava uusi tilaisuus tulla kuulluksi tilaajan esittämistä vastuuperusteista ja korvauksen määrästä ennen korvauksen suorittamista. Jos palveluntuottaja pitää korvauksen maksamista edelleen perusteettomana, palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle kirjalliset perustelut kaikista vahingonkorvausvastuun perusteen ja määrän osalta merkityksellisistä tiedoista. Jos tilaaja tämän jälkeen suorittaa palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta, palveluntuottajan on korvattava tilaajalle sen palvelun käyttäjälle maksama korvaus, siltä osin kuin palveluntuottaja on asiasta tämän hankintasopimuksen perusteella korvausvastuussa.

17.5 Jos tilaaja on palveluntuottajan sopimusrikkomuksen perusteella veloitettu maksamaan palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta ja/tai oikeudenkäyntikuluja, palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle vastaavansuuruisen korvauksen korkoineen. Palveluntuottajan on lisäksi maksettava tilaajan kohtuulliseksi katsottavat oikeudenkäyntikulut ja muut asian selvittämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset korkoineen.

17.6 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kaikista sen sopimusrikkomuksen ja siihen perustuvan korvausvastuun kannalta merkityksellisistä tiedoista tilaajalle. Jos tämän velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon tilaajalle.

17.7 Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palvelun käyttäjälle aiheutuneen vahingon selvittämiseen omalla kustannuksellaan.

17.8 Jos palvelun käyttäjän esittämä vahingonkorvauskanne tulee tuomioistuimeen vireille tilaajaa tai palveluntuottajaa vastaan, tämän on toimitettava kanne viipymättä tiedoksi toiselle sopijapuolelle. Toiselle sopijapuolelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi kanteeseen vastaamisen pääasiallisista perusteista hyvissä ajoin ennen vastineen antamista tuomioistuimelle.

17.9 Tämän luvun mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia.

## 18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

18.1 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi, jos palveluntuottaja rasittaa julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3-11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

18.2 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi, jos palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa palveluntuottajan täyttävän hankintasopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämisestä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja sai tiedon irtisanomisperusteen olemassaolosta.

18.3 Ennen irtisanomista kohdan 18.1 tai 18.2 perusteella tilaajan on huomautettava asiasta palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

18.4 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi kokonaan tai osittain, jos hankintasopimukseen on tehty olennainen muutos, joka olisi hankintalainsäädännön nojalla edellyttänyt uutta hankintamenettelyä.

18.5 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi, jos hankintasopimusta ei olisi voinut tehdä palveluntuottajan kanssa, koska Euroopan unionin tuomioistuimien on Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 258 artiklan mukaisessa menettelyssä todennut tilaajan rikkoneen vakavasti perussopimusten ja hankintadirektiivien mukaisia velvoitteita.

18.6 Jos tilaaja irtisanoa sopimuksen kohtien 18.1, 18.2, 18.4 tai 18.5 perusteella, palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

## 19 Tilaajavastuu

19.1 Jos hankintaan sovelletaan lakia tilaajan selvityselvällisyydestä ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) on palveluntuottajan toimitettava tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.



19.2 Jos palvelua suorittaa palveluntuottajaan työsuhteessa oleva lähetetty työntekijä, palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle todistus lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on edellä mainitusta 12 kuukauden määräajasta poiketen toimitettava viipymättä ja joka tapauksessa ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon.

19.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kohdissa 19.1 ja 19.2 tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista. Ennen hankintasopimuksen irtisanomista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

19.4 Tässä luvussa tarkoitetuissa tilanteissa palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

## 20 Immateriaalioikeudet

20.1 Ellei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin tai dokumentaatioon eivät siirry tilaajalle. Kaikki aineisto, jonka tilaaja ja palveluntuottaja ennen tai jälkeen sopimuksenteon luovuttavat toisilleen, jäävät aineiston luovuttajan omaisuudeksi. Tilaajalla on kuitenkin peruuttamaton käyttöoikeus palvelun lopputuloksiin sekä muuhun palveluntuottajan sille luovuttamaan aineistoon hankintasopimuksen mukaisen palvelun käyttöön liittyvässä tarkoituksessa. Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia. Tehdessään tai teettäessään muutoksia palveluntuottajan luovuttamaan aineistoon, tilaajan on huolehdittava siitä, ettei palveluntuottajan liike- tai ammattisalaisuuksia paljasteta. Tilaajalla on oikeus luovuttaa aineisto samoin oikeuksin ja velvollisuuksin sille, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät.

20.2 Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto hankintasopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen patentti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

20.3 Jos tilaajaa vastaan esitetään palvelun tai siihen liittyvän aineiston käyttöön perustuvia immateriaalioikeuteen perustuvia vaatimuksia, palveluntuottaja on velvollinen vastamaan vaatimukseen tilaajan puolesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa tilaajalle siitä, ettei palveluun tai siihen liittyvään aineistoon kohdistuvista immateriaalioikeuksista koskevista vaatimuksista tai velvoitteista aiheudu tilaajalle oikeudenkäyntikuluja eikä vahingonkorvaus- tai muita kolmannelle osapuolelle maksettavia kustannuksia tai muita vastuita kolmatta osapuolta kohtaan.

## 21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

21.1 Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuotettaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa tilaajan antamia ohjeita.

21.2 Silloin kun palveluntuottaja tuottaa tilaajalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on hankintasopimuksen kohteena olevassa palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

21.3 Henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Toimeksiantosuhteen päättyessä palveluntuottajan hallussa olevat toimeksiantosuhteeseen liittyvät henkilörekisterit luovutetaan tilaajalle.

21.4 Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa ja hankintasopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.

21.5 Palveluntuottaja ei saa ilman tilaajan lupaa luovuttaa ulkopuolisille tietoja, jotka voivat olla salassa pidettäviä tai henkilötietoja rekisterimuodossa.

21.6 Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä.

21.7 Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

21.8 Tilaajan niin vaatiessa palveluntuottajan on laadittava luettelo niistä palvelun tuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin. Luetteloa on päivitettävä jatkuvasti.

21.9 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin hankintasopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

21.10 Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

21.11 Palveluntuottaja ei saa käyttää hankintasopimusta tai tilaajan nimeä markkinoinnissa ilman tilaajan suostumusta. Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja saa kuitenkin käyt-

tää hankintasopimusta referenssitietona tehdessään tarjouksia hankintalainsäädännössä tarkoitetuille hankintayksiköille.

21.12 Tässä luvussa tarkoitetut veloitteet jatkuvat myös hankintasopimuskauden jälkeen.

## **22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio**

22.1 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää hankintasopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

22.2 Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

22.3 Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajankohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

22.4 Jos hankintaan sisältyy optio, tilaaja päättää sen käyttämisestä. Optioon sovelletaan hankintasopimuksen ehtoja.

## **23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa**

23.1 Palveluntuottajan vaihtuessa palveluntuottaja on velvollinen avustamaan tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä hinnastonsa mukaisesti.

23.2 Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen hankintasopimuksen päättymistä, kun hankintasopimus on irtisanottu tai purettu tai kun tilaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän hankintasopimuksen kohteena olevia palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut hankintasopimuksen päättymisestä.

## **24 Erimielisyydet ja sovellettava laki**

24.1 Hankintasopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

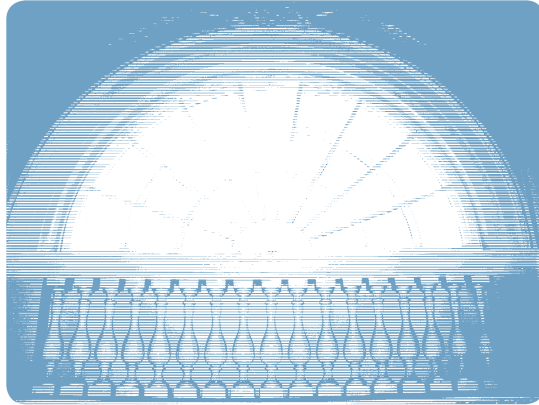
24.2 Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasiteena tilaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.

24.3 Hankintasopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Hankintasopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

## **25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys**

25.1 Hankintasopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos hankintasopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole sovittu:

1. Sopimus
2. Tarjouspyyntö
3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa  
(JYSE 2014 PALVELUT)
4. Tarjous



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puh. 0295 16001 (vaihde)  
Faksi 09 160 33123

Virallinen sähköposti: [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)  
Viestintä: [vm-viestinta@vm.fi](mailto:vm-viestinta@vm.fi)  
[etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vm.fi)

[www.vm.fi](http://www.vm.fi)