

JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot

Liite 3. Erityisehtoja palveluista

Versio: 0.5 / 15.01.2014

Julkaistu:

Voimassaoloaika: toistaiseksi

Sisällys

1	Soveltaminen	3
2	Määritelmät.....	3
3	Palvelu ja sen tulokset	3
3.1	Palvelu	3
3.2	Palveluympäristö	3
3.3	Tilaaajan aineisto.....	4
3.4	Palveluaika.....	4
4	Palvelun muutokset	4
5	Palvelun toimittaminen.....	5
5.1	Palvelun laatu.....	5
5.2	Palvelutasot.....	5
5.3	Työmenetelmät ja -prosessit	5
5.4	Palvelua suorittava henkilöstö	5
5.5	Yhteistoiminta ja raportointi	6
5.6	Palveludokumentaatio.....	6
5.7	Yhteistyö kolmansien osapuolien kanssa	6
5.8	Tilaaajan yleiset velvollisuudet	7
6	Oikeudet	7
7	Viiivästyminen.....	7
8	Avustamisvelvollisuus palvelun päättyessä.....	8
9	Sopimuksen irtisanominen	8

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta
LUONNOS

Sopimuksen päiväys ja nro: _____ Liite nro: _____

KÄYTTÖOHJE

Nämä erityisehdot on tarkoitettu käytettäväksi jatkuvaluontoisista palveluista, kuten esimerkiksi huolto- ja ylläpitopalvelut, sopimiseen. Ehtoja ei ole tarkoitettu käytettäväksi konsultointi- ja asiantuntijapalveluista eikä verkon yli toimitettavista sovelluspalveluista sopimiseen, vaan niihin sovelletaan niiden omia erityisehtoja.

Palvelusopimuksessa on syytä kiinnittää huomiota seuraaviin palvelun vaiheisiin:

- käyttöönotto (mahdollinen pilotointi)
- tuotantovaihe, jolloin palvelun tulee olla käytettävissä sopimuksen mukaisesti
- palvelusta irtaantuminen.

Palvelun käyttöönottoon liittyvät tilanteet vaihtelevat tapauskohtaisesti, ja niihin liittyvät ehdot on jätetty sopijapuolten sovittaviksi.

Tuotantovaiheesta palvelusopimuksessa on kuvattava yksityiskohtaisesti

- palvelu ja palveluprosessit (palveluprosessi on riippuvainen valitusta toimittajasta)
- palveluympäristö (myös testiympäristöt) ja vastuurajapinnat sopijapuolten kesken ja eri toimittajien kesken
- palveluajat
- vasteajat ja kiireellisyysluokat ja
- palvelutaso, sen mittaaminen ja seuraaminen sekä seuraamukset rikkomuksista

Palvelutason ja laadun määrittelemisestä on ohjeita suosituksessa *JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus* sekä laadun hallinnasta suosituksessa *JHS 182 ICT-palvelujen kehittäminen: Laadunvarmistus*.

Sopimuksessa on lisäksi syytä kiinnittää huomiota palvelun kehittämiseen sekä tietosuoja- ja tietoturvakysymyksiin.

Sopimuksessa on myös varauduttava palvelun päättymiseen ja sen uudelleen kilpailuttamiseen ilman, että irtaantumisesta aiheutuu tilaajan toiminnalle häiriötä. Sopimusehtoihin on otettu toimittajan avustusvelvollisuutta koskeva kohta, jonka riittävyys tai tarpeellisuus on arvioitava tapauskohtaisesti. Erityisesti voi olla hyvä harkita ja määritellä etukäteen yksityiskohtaisemmin, mitä aineistoa ja tietoa tilaaja tarvitsee palvelun päättyessä.

Palvelun lopputulokset on määriteltävä sopimuksessa. Jatkuvissa palveluissa ei läheskään aina synny lopputuloksia. Toisaalta palvelusopimuksessa saatetaan sopia esim. ohjelmiston pienkehityksestä jolloin palvelusta syntyy myös lopputuloksia.

Hintatiedoissa on yksilöitävä selkeästi, mikä kaikki on erikseen veloittavaa työtä tai mikä voi aiheuttaa muutoksia mahdolliseen kiinteään palvelumaksuun.

Tämä käyttöohje ei ole osa sopimusta.

1 Soveltaminen

(1) Näitä erityisehtoja noudatetaan julkisen hallinnon hankintayksikköjen ostaessa tietojenkäsittelyyn liittyviä palveluja, jos näihin erityisehtoihin on viitattu sopimuksessa eikä näistä ole joiltakin osin sovittu kirjallisesti toisin.

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

2 Määritelmät

Alla olevien erityisehtojen määritelmien lisäksi noudatetaan *JIT2014 Yleisten ehtojen* määritelmiä.

käyttöönottoprojekti

fi käyttöönottoprojekti

palvelujen käynnistämisen yhteydessä toteutettava projekti, jonka tuloksena sopimuksessa määritelty palvelu voidaan ottaa käyttöön

palveluympäristö

fi palveluympäristö

sopimuksen mukaisen palvelun toimittamisen ja tuottamista varten tarvittavat tilat, tekninen laiteympäristö, kuten laitteet, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet, sekä tarvittavat käyttöoikeuslisenssit ja niiden ylläpito

3 Palvelu ja sen tulokset

3.1 Palvelu

(1) Toimittaja sitoutuu tuottamaan tilaajalle sopimuksessa yksilöidyt palvelut sovittujen vaatimusten ja palvelukuvausten mukaisesti.

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

(3) Sopijapuolten vastuut määritellään sopimuksessa.

(4) Palvelun käyttöönotosta sovitaan sopimuksessa.

3.2 Palveluympäristö

(1) Toimittaja vastaa palveluympäristön rakentamisesta, toimivuudesta ja ylläpitämisestä kokonaisuudessaan, jollei jonkin palveluympäristön osan osalta ole nimenomaisesti sovittu toisin. Jollei toisin ole sovittu, toimittaja ei kuitenkaan vastaa tilaajan tiloissa sijaitsevista palveluympäristön osista

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

3.3 Tilaajan aineisto

- (1) Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan aineisto on sovitun mukaisesti ja kustannuksitta sekä sopimuksen edellyttämässä laajuudessa toimittajan käytettävissä.
- (2) Toimittaja ei vastaa palvelussa olevista virheistä tai puutteista, jotka johtuvat tilaajan aineistosta.
- (3) Toimittaja sitoutuu tallentamaan palveluiden myötä syntyvät tiedot, tietokannat ja tiedostot avoimesti määritellyllä tavalla (= avoimen standardin mukaisella tai toimittajan ja tilaajan välillä yhteisesti määritellyllä tavalla). Siltä osin kuin näin ei olisi, toimittaja sitoutuu ilman eri korvausta saattamaan tiedot, tietokannat ja tiedostot tällaiseen muotoon sopimuksen päättyessä sekä tilaajan pyynnöstä käytön aikana.
- (4) Toimittajalla on oikeus käyttää tilaajan aineistoa vain sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

3.4 Palveluaika

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

4 Palvelun muutokset

- (1) Sopijapuoli voi halutessaan esittää muutosta palvelun sisältöön tai palvelutasoon. Tässä tarkoitettuna muutoksena ei pidetä sopimuksessa ennalta hinnoiteltua lisäpalvelua tai palvelun volyymin muutosta. Sopijapuolet sitoutuvat käsittelemään ilman aiheetonta viivytystä toisen sopijapuolen esittämän muutosehdotuksen.
- (2) Toimittajan on ilmoitettava tilaajalle ehdotettujen muutosten vaikutukset palveluihin ja niiden toimittamisen aikatauluun tai palvelutasoon sekä muutosten mahdollisesti edellyttämä lisätyö tai lisäkustannukset toimittajalle.
- (3) Muutokset käsitellään sopijapuolten välillä sovitussa menettelyssä ja kaikista muutoksista sovitaan kirjallisesti.
- (4) Toimittaja on oikeutettu ja velvollinen suorittamaan muutoksen vain, mikäli muutoksesta on sovittu kirjallisesti. Toimittajalla on oikeus veloittaa tekemistään muutoksista sopijapuolten välisen sopimuksen mukaisesti.
- (5) Toimittajalla on kuitenkin oikeus ja velvollisuus toteuttaa muutokset noudattamatta edellisen kohdan muutosmenettelyä, jos sovitun tietoturvallisuuden tason tai palvelun jatkuvuuden varmistaminen välttämättä vaatii välittömiä toimenpiteitä. Toimittajan on ilmoitettava viivytyksettä tilaajalle tämän kohdan perusteella tekemistään muutoksista ja sopijapuolet käsittelevät yhdessä muutoksen vaikutukset.
- (6) Mikäli sopijapuoli haluaa tehdä vastuullaan olevaan palveluympäristöön muutoksia, jotka aiheuttavat muutoksia toisen sopijapuolen laiteympäristöön, järjestelmiin, ohjelmistoihin, palvelun tuottamiseen tai käyttöön, tulee muutosta haluavan sopijapuolen ilmoittaa aiotuista muutoksista toiselle sopijapuolelle hyvissä ajoin etukäteen. Muutoksista on sovittava ennen muutoksen toteuttamista.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

LUONNOS

(7) Tilaaaja voi muuttaa laskutuskausittain palvelun volyyymia pienemmäksi tai suuremmaksi, mikäli palvelun hinnoittelu on sidottu johonkin määrälliseen muuttujaan (esim. henkilökunnan tai toimipisteiden määrä). Volyymin perusteesta, sen mittaamisesta, vaikutuksesta hinnoitteluun sekä muutosten hallinnasta ja aikataulusta sovitaan sopimuksessa.

5 Palvelun toimittaminen

5.1 Palvelun laatu

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

(2) Jos palvelu ei vastaa sovittuja vaatimuksia ja palvelukuvauksia, toimittajalla on velvollisuus saattaa palvelu niiden mukaiseksi.

5.2 Palvelutasot

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

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

(3) Mikäli palvelutaso ei ole sopimuksen mukainen, tilaajalla on oikeus sopimuksessa sovittuun sopimussakkoon palvelutason alittamisesta.

5.3 Työmenetelmät ja -prosessit

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

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

5.4 Palvelua suorittava henkilöstö

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

(2) Toimittajan on kaikin kohtuudella käytettävissä olevin keinoin vältettävä sellaisia nimetyn palveluhenkilöstön vaihdoksia, jotka heikentävät palvelua tai palvelun laatua.

(3) Toimittajan on tilaajan pyynnöstä palvelua käynnistettäessä laadittava luettelo sellaisista palvelun tuottamiseen osallistuvista toimittajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

LUONNOS

henkilötietoihin, tunnistamistietoihin ja salassa pidettäviin tietoaineistoihin. Toimittajan on muutosten tapahtuessa päivitettävä luettelo ja toimitettava se asiakkaalle. Tilaaja voi hakea palvelun tuottamiseen osallistuvista henkilöistä turvallisuusselvityksen Yleisten ehtojen kohdan 18 (6) mukaisesti.

(4) Toimittaja vastaa siitä, että palvelua tuottava henkilö on tietoinen luottamuksellisuutta koskevista velvoitteistaan ennen palveluhenkilön osoittamista sopimuksen mukaisiin palvelutehtäviin ja että velvoitteita noudatetaan.

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

5.5 Yhteistoiminta ja raportointi

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

(2) Palvelu sisältää jatkuvan raportoinnin sovitussa laajuudessa.

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

5.6 Palveludokumentaatio

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

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

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

5.7 Yhteistyö kolmansien osapuolien kanssa

(1) Toimittaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin toimittavien palvelutarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Mikäli toiminta aiheuttaa lisäkuluja toimittajalle, tällä on oikeus laskuttaa tilaajaa. Toimittaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan tilaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista. Tilaajan tulee ilmoittaa toimittajalle etukäteen, mikäli tilaaja käyttää sopimuksen mukaiseen palvelutuotantoon ja palveluympäristöön mahdollisesti vaikuttavia muita palveluja tarjoavia toimittajia.

5.8 Tilaajan yleiset velvollisuudet

- (1) Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.
- (2) Tilaajan on annettava toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten. Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan tietotarpeensa, jos palvelun toimitus estyy tai vaikeutuu puutteellisten tietojen vuoksi.
- (3) Tilaajan on huolehdittava, että toimittajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan laitteistoja ja ohjelmistoja sovittuja ohjeita ja määräyksiä noudattaen.

6 Oikeudet

- (1) Omistusoikeus ja immateriaalioikeudet tilaajan aineistoon kuuluvat yksinoikeudella tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle.
- (2) Tilaajan aineiston omistusoikeus ja immateriaalioikeudet kuuluvat tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle eivätkä siirry toimittajalle.
- (3) Toimittajalla on oikeus käyttää tilaajan aineistoa ainoastaan sopimuksen mukaisesti toimittaakseen palvelua tilaajalle. Tilaaja vastaa siitä, että toimittajalla on tilaajan aineiston käyttöoikeus sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.
- (4) Jollei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin ja palveludokumentaatioon kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle.
- (5) Tilaajalla on rajoittamaton oikeus käyttää ja muokata palvelun lopputuloksia omassa sisäisessä toiminnassaan ja luovuttaa niitä kolmannelle osapuolelle käytettäväksi tilaajan toimintaa varten.

7 Viivästyminen

- (1) Mikäli sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä palvelun käyttöönotossa tai pitää viivästyistä todennäköisenä, sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta sopimuksen täyttämiseen. Toimittajan viivästyessä toimittajan on ilmoitettava uusi toimitusaika tilaajalle niin pian kuin mahdollista.
- (2) Jos palvelun käyttöönotto viivästyy toimittajasta johtuvasta syystä, toimittaja maksaa tilaajalle sopimussakkoa jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla toimittaja ylittää sopimuksessa käyttöönotolle tai sen osalle sovittun määräpäivän. Sakko kultakin edellä mainitulta ajanjaksolta on 0,5 prosenttia viivästyksen johdosta suorittamatta jääneen jatkuvan palvelun laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Sakko on kuitenkin enintään 7,5 prosenttia kyseisestä hinnasta. Sakon suuruuteen ei vaikuta viivästyksen aiheuttaman vahingon suuruus.
- (3) Toimittajalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa tilaajan viivästyksestä.
- (4) Mikäli palvelun käyttöönotto viivästyy tai toimittaminen keskeytyy tilaajasta johtuvasta syystä, palvelun käyttöönotto tai toimittaminen keskeytyy siihen asti, kun tilaaja ilmoittaa syyn poistuneen. Tilaajan ilmoituksen saatuaan, toimittajan tulee ilmoittaa palvelun uusi toimitusaikataulu ja jatkaa palvelun toimittamista viimeistään yhden (1) kuukauden sisällä tilaajan ilmoituksesta. Mikäli palvelun käyttöönotto viivästyy tai toimittaminen keskeytyy tilaajasta johtuvasta syystä yli kolme (3) kuukautta, toimittajalla on oikeus purkaa sopimus.

8 Avustamisvelvollisuus palvelun päättyessä

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

- i. Toimittajan on jatkettava palvelujen toimittamista tilaajalle sopimuksen ehtojen mukaisesti tilaajan pyytämässä laajuudessa.
- ii. Toimittajan on avustettava tilaajan pyytämässä laajuudessa siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea, koulutusta ja konsultointia ja toimimalla yhteistyössä tilaajan ja tilaajan muiden palveluntuottajien kanssa. Tämä on tehtävä toimittajan sopimuksen mukaisilla hinnoilla.
- iii. Toimittajan on tarvittaessa saatettava tilaajan tietoaineistot avoimuusvaatimuksen mukaiseen tai muuhun tilaajan kanssa sovittuun muotoon tilaajan käyttöön. Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen sopimuksen päättymistä, kun sopimus on irtisanottu tai purettu päättyväksi tai kun tilaaja ilmoittaa käynnistävänsä hankinnan, joka koskee sopimuksen alaisia palveluja. Velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä.

(2) Sopimuksen tai tietyn palvelukokonaisuuden päättyessä tai purkautuessa toimittaja palauttaa tilaajalle tilaajan luovuttaman, ajan tasalla olevan aineiston tai muutoin tilaajan palvelua koskevan aineiston sekä hävittää omilta taltioiltaan tilaajan tietoaineiston, ellei muuta ole sovittu. Tilaaja palauttaa osaltaan Toimittajan aineiston takaisin toimittajalle ja hävittää mahdolliset jäljennökset aineistosta ja sen osista. Ohjelmaa tai aineistoa ei kuitenkaan saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisen määräykset edellyttävät sen säilyttämistä. Kumpikin sopijapuoli saa lisäksi säilyttää yhden kopion arkistointitarkoituksiin.

9 Sopimuksen irtisanominen

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