

Huoltosopimus

Lyngsoe Systems Oy – Järvenpään kaupunginkirjasto

Tekijä: Jussi Mustajärvi
Päivä: 2.9.2026
Versio: 3.00

Sisällysluettelo

1 SOPIJAOSAPUOLET	3
2 SOPIMUKSEN KOHDE.....	3
3 SOPIMUSKAUSI.....	3
4 VASTUUHENKILÖT	3
5 ALIHANKKIJAT	4
6 SOPIMUKSEN KÄYTTÖ.....	4
7 HUOLTO- JA YLLÄPITOPALVELUN SISÄLTÖ	4
7.1 Laitteet ja varaosat	4
7.2 Ohjelmien ylläpito.....	4
7.3 Yhteistyövelvoite	5
7.4 Asiakkaan velvollisuus	5
7.5 Huoltokutsujen vastaanottaminen ja kirjaaminen	5
7.6 Ohjelmistopäivitykset.....	5
7.7 Tietoturva ja Tietosuoja	5
7.8 Raportointi.....	6
7.9 Palvelutaso	6
7.10 Laadunhallinta ja palvelujen kehittäminen	6
8 HUOLTOPALVELUN HINTA JA EHDOT	7
8.1 hinnantarkistusmenettely	7
9 ELINKAARI JA TAKUU.....	7
10 VAKUUTUKSET	8
11 SOPIMUSSAKKOSEURAAMUKSET.....	8
12 VAHINGONKORVAUSVELVOLLISUUS	8
13 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN.....	8
14 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	8
15 SOPIMUKSEN PURKAMINEN	9
16 MAKSUEHTO, LASKUTUS, VIIVÄSTYSKORKO JA HINTATASO	9
17 SOPIMUSASIAKIRJAT	10

1 SOPIJAOSAPUOLET

Asiakas Järvenpään kaupunginkirjasto
Y-tunnus 0126541–4

Toimittaja Lyngsoe Systems Oy
Y-tunnus: 1057321–6

2 SOPIMUKSEN KOHDE

Tämän huoltosopimuksen kohteena ovat asiakkaan hankkimat, liitteessä 1 luetellut laitteet sekä niiden ohjelmistot ja erilliset ohjelmistotuotteet hankinta-ajankohdasta riippumatta. Laitteet sekä niihin mahdollisesti liittyvät erityisehdot on kuvattu liitteessä 1.

Liite 1 sisältää laitekohtaisesti vähintään käyttöönottoajankohdan, merkittävät päivitykset, täyshuoltosopimuksen päättymisajankohdan sekä muut olennaiset elinkaaritiedot. Liite 1 pidetään ajan tasalla osapuolten yhteistyönä ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Liitteessä 1 luetellut laitekohtaiset erityisehdot tulevat sovellettavaksi ensisijaisesti suhteessa tämän sopimuksen ehtoihin.

Tämä sopimus ja sen liitteet muodostavat osapuolten välisen sopimuksen.

3 SOPIMUSKAUSI

Huoltosopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuskausi alkaa 1.10.2026.

4 VASTUUHENKILÖT

Sopimuksen vastuuhenkilö on toimittajan puolelta Jussi Mustajärvi ja asiakkaan puolelta Laura Verronen.

Vastuuhenkilöiden vaihtumisesta ilmoitetaan kirjallisesti toisen sopijapuolen yhteyshenkilöille. Vastuuhenkilöön on otettava yhteys, kun kyse on sopimukseen ja sen liitteissä ilmoitettuihin laitteisiin tulee muutoksia.

Toimittaja sitoutuu asettamaan riittävän ja ammattitaitoisen henkilöstön palvelun tuottamiseen.

Vastuuhenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijaosapuolelle sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista.

5 ALIHANKKIJAT

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita, ellei toisin sovita. Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Toimittajan on ilmoitettava käyttämänsä alihankkijat.

6 SOPIMUKSEN KÄYTTÖ

Tämän sopimuksen tullessa voimaan asiakkaalla on voimassa sopimus laitteistojen ja ohjelmistojen ylläpidosta sekä laitteiden huollosta. Sopimuskautena toimittajalta mahdollisesti tehtävien uusien hankintojen ylläpidosta voidaan tehdä lisäys liitteeseen 1. Asiakas voi kuitenkin halutessaan jättää mahdollisesti tehtävien uusien hankintojen ylläpidon sopimuksen ulkopuolelle, joko koko tai osan laitteistojen osalta.

Tämän huoltosopimuksen ehdot koskevat kaikkia liitteen 1 laitteita, niiltä osin kuin liitteessä 1 ei laitekohtaisesti ole toisin sovittu.

7 HUOLTO- JA YLLÄPITOPALVELUN SISÄLTÖ

Toimittaja vastaa, että automaattilaitteistot ja -ohjelmistot ovat toimintakuntoisia. Kohdassa 7 luetellut palvelut sisältyvät kaikki säännölliseen kuukausihintaan.

7.1 Laitteet ja varaosat

- Laitteiden ja varaosien asentamisesta aiheutuneet työkustannukset
- Varaosat
- Matkakulut

7.2 Ohjelmien ylläpito

- Ohjelmien asentaminen, päivitysversiot ja ohjelmistoon sisältyvät uudet piirteet
- Ohjelmavirheiden korjaukset
- Rajapintoihin käytetyn SIP2 standardiin lisättävien laajennuksien käyttöönoton
- Varmuuskopiointi ja säilytys erikseen sovittavalla tavalla
- Uusien ominaisuuksien käyttökoulutus ja käyttöön liittyvä ohjeistus
- Windows käyttöjärjestelmän päivitykset (olemassa olevan laitteen ominaisuuksien puitteissa)

Käyttöjärjestelmän tietoturvapäivitykset tehdään sovitulla aikataululla, vähintään kerran kuukaudessa. Mikäli ilmenee kriittinen haavoittuvuus, niin päivitys tehdään mahdollisimman pian. Päivityksiin käytetään Secure Solution ohjelmistoa tai vaihtoehtoisesti etäyhteyttä.

Mikäli laite ei tue kolmannen osapuolen tietoturva päivityksiä, niin se voidaan vaihtaa erillisellä veloituksella tai vaihtoehtoisesti huoltosopimus voidaan irtisanoa laitteen kohdalta.

7.3 Yhteistyövelvoite

Vianselvitystilanteissa toimittaja sitoutuu yhteistyöhön kolmansien osapuolien kanssa. (Kirjastojärjestelmän sovellus- ja käyttöpalvelutoimittajat, Järvenpään kaupunginkirjaston ja sen ulkoistuksen kautta sopimat toimittajat.)

7.4 Asiakkaan velvollisuus

Toimittaja antaa asiakkaalle tarvittaessa ohjeet huoltotoimenpiteistä, joita asiakas veloitetaan tekemään. Nämä toimenpiteet rajautuvat kuitenkin sellaisiin tehtäviin, joita voidaan katsovan kuuluvan normaaliin laitteen kunnossapitoon kuten esimerkiksi siistimiseen.

7.5 Huoltokutsujen vastaanottaminen ja kirjaaminen

Asiakas tekee huoltokutsun itse valitsemallaan tavalla joko sähköpostitse tai puhelimitse. Toimittaja rekisteröi huoltokutsun järjestelmäänsä ja kuittaa huoltokutsun sähköpostitse. Asiakkaalle annetaan arvio vian korjaamisajankohdasta.

Korjauksen jälkeen Toimittaja kuittaa tehtävän suoritetuksi asiakkaalle.

Toimittaja arkistoi huoltotoimeksiannot sekä niiden käsittelyn.

7.6 Ohjelmistopäivitykset

Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle ohjelmistopäivityksistä etukäteen ja asiakkaan kanssa sovitaan päivitysajankohdasta.

Toimittaja sitoutuu asennuksen yhteydessä informoimaan käyttäjiä uusista ominaisuuksista.

Ohjelmistopäivitykset tehdään Toimittajan käyttämällä ohjelmistolla etänä, mikäli tämä ei ole mahdollista asiakkaasta riippumattomasta syystä esim. etäohjelmiston vika, ne voidaan vaihtoehtoisesti tehdä paikan päällä.

7.7 Tietoturva ja Tietosuoja

Toimittaja sitoutuu noudattamaan tietoturvallisia toimintatapoja. Service-tiimi tarjoaa palvelua ja varmistaa, että kaikki tiimin teknikot pystyvät hoitamaan tarvittavat tehtävät.

Olemme toteuttaneet seuraavat toimenpiteet:

- Kaikki service-tiimin jäsenet on koulutettu keskeisiin turvallisuussäätöihin ja niiden noudattamiseen
- Tarjoamme erityiskoulutusta ja perehdytystä varmistaaksemme, että kaikki tiimin jäsenet ovat valmiita hoitamaan turvallisuustehtäviä

- Tarkistamme säännöllisesti, kuinka tiimin jäsenet noudattavat turvallisuuskäytäntöjä, ja tarjoamme tukea tarvittaessa
- Selkeät viestintäkanavat ovat käytössä turvallisuusasioiden raportointia ja käsittelyä varten nopeasti

Toimimme korjaus ja päivitystilanteissa asiakkaan laitteissa ja verkossa vain huoltokutsulla tapahtuvasta pyynnöstä tai sovitulla aikataululla.

Kirjaston asiakastietojen hallinta pysyy kirjastojärjestelmässä. Luottamukselliset asiakastiedot poistuvat automaattisesti kirjaston henkilökunnan määrittämien asetusten mukaisesti.

Toimittaja ei saa käyttää mitään asiakkaan ympäristössä olevaa tai siitä muodostuvaa dataa mihinkään muuhun kuin palvelun tuottamiseksi.

Kaikesta muusta käytöstä on sovittava kirjallisesti.

Henkilötietojen osalta toimittajaa koskee salassapitovelvollisuus.

7.8 Raportointi

Asiakkaan tulee pyynnöstä saada käyttöönsä raportti sopimuksen nojalla vastaanotetuista toimeksiannoista sekä suoritetuista huoltotoista. Tämä pitää sisällään tiedon vikojen korjauksista sekä vasteajoista.

7.9 Palvelutaso

Palveluaika (huoltopyyntöjen käsittely ja puhelinpalvelu sekä huolto aika) on ma-pe 8–17.

Automaation vikojen tai ongelmien selvitys aloitetaan mahdollisimman pian tuen aukioloaikoina, vasteajan ollessa 8 tuntia.

Vasteaika huoltopyynnöstä huollon aloittamiseen, toiminnan estävien vikojen kohdalla on 24 tuntia.

Vasteaika laitteen kuntoon saattamiselle on 48 tuntia toiminnan estävien vikojen kohdalla.

Vasteaika toteutuu arkipäivien puitteissa ja lasketaan niiden mukaan. Laskeminen tapahtuu palveluajasta eli 8–17 alkaen siitä, kun yhteydenotto on tullut. Viikonloppuna ei ole erillistä päivystystä.

7.10 Laadunhallinta ja palvelujen kehittäminen

Toimittaja huolehtii siitä, että palvelun sisältö ja laatu ovat sopimusasiakirjojen mukaisia.

Toimittaja sitoutuu kehittämään tämän sopimuksen kohteena olevia palveluja ja palveluympäristöä.

8 HUOLTOPALVELUN HINTA JA EHDOT

Laitekohtainen ylläpitopalvelun hinta on ilmoitettu liitteessä 1 kustakin laitteesta. Veloitus tapahtuu neljä kertaa vuodessa yhdellä laskulla kaikista liitteen 1 laitteista. Laskuun tai samanaikaisesti laskun kanssa toimitettavaan läheteeseen eritellään hinta sekä mahdolliset veloituksettomat jaksot (kts. luku Sopimussakkoseuraamukset) laitekohtaisesti.

Kaikki laitteiden huollosta ja ylläpidosta aiheutuneet työkulut sisältyvät sopimuksen kuukausihintaan ilman erillisiä käyntimaksuja.

Ohjelmiston ylläpito edellyttävät etäyhteyden käyttöä, Asiakas toimii yhteistyössä Toimittajan kanssa yhteyden järjestämiseksi. Toimittaja vastaa kyseisen yhteyden kustannuksista.

Toimittaja voi kuitenkin periä erillisen korvauksen laitteista ja ohjelmistoista, jotka on jouduttu vaihtamaan käyttäjistä johtuvista syistä, kuten laitteen ohjeiden vastaisesta käytöstä ja ulkoisesta vaurioittamisesta tai luonnonilmiöistä, joiden kestämistä ei voida olettaa laitteilta niiden käyttötarkoitus huomioiden (esim. ukkosen aiheuttamat vauriot).

Ulkokäytössä olevat laitteet on suunniteltu kestämaan sääilmiöitä ja normaalia säänvaihtelua kuten sadetta tai korkeaa/matalaa lämpötilaa (pakkanen ja kuuma ilma).

Toimittaja selvittää vian syyn yhteistyössä asiakkaan kanssa ja todistaa ennen erillistä laskutusta vian syntymätävän asiakkaalle.

Mikäli fyysisen vian syy on erikseen korvattava, niin näistä laitteistoista ja töistä veloitetaan Toimittajan voimassa olevan hinnaston mukainen hinta, joka on liitetty osaksi liitteeseen 1.

Mikäli asiakas tekee suurempia muutoksia omaan verkkoympäristöön esim. kirjastojärjestelmän vaihtuminen tai operaattorin vaihtuminen tällöin töistä veloitetaan Liitteessä 1 olevan hinnaston mukainen hinta.

8.1 hinnantarkistusmenettely

Sopimuksen hinnat ovat kiinteät vuoden ajan sopimuksen alkamisesta tämän jälkeen voidaan esittää laitekohtaisesti hintojen tarkistuksia. Mahdolliset hinnantarkistusesitykset on toimitettava toiselle sopijaosapuolelle kolme kuukautta ennen haluttua voimaantuloajankohtaa. Hinnantarkistusesityksiä voidaan esittää kerran vuodessa.

Toimittaja tekee oman hinnantarkistusesityksensä asiakkaalle. Hinnantarkistusesityksessä on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksessa. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään hinnankorotuksen voimaantulopäivänä. Uusista hinnoista sovitaan kirjallisesti.

9 ELINKAARI JA TAKUU

Toimittaja takaa seitsemän vuoden ajaksi laitteiden ja ohjelmiston toimivuuden ja yhteensopivuuden sellaisen käyttöjärjestelmän ja kirjastojärjestelmän kanssa, jossa on SIP2- rajapinta.

Laitteen oltua käytössä seitsemän vuotta, tilanne arvioidaan ja elinkaarta jatketaan mahdollisuuksien mukaan. Muutokset kirjataan liitteeseen 1.

Sopimuksen voimassaoloaikana mahdollisesti hankittavien laitteiden ohjelmistojen huoltosopimuksesta sovitaan hankinnan yhteydessä. Huoltosopimuksesta voidaan sopia hankinnan yhteydessä, vaikka se alkaisi vasta takuuaajan loppumisen jälkeen.

10 VAKUUTUKSET

Toimittaja huolehtii vastuuvakuutuksen ja muiden alalla tavanomaisten vakuutusten voimassa-pitämisestä. Toimittaja vastaa edustamiensa tuotteiden tuotevastuuvakuutuksista. Toimittaja huolehtii lisäksi oman henkilökuntansa ja omaisuutensa lakisääteisistä työnantajanvelvollisuuksista. Toimittaja antaa pyydettyä asiakkaan tutustuttavaksi kyseiset vakuutuskirjat.

11 SOPIMUSSAKKOSEURAAMUKSET

Mikäli tähän sopimukseen kuuluva laite on toimintakelvoton yhteensä yli viiden (5) kirjaston aukiolopäivän ajan kuukaudessa, toimittaja ei veloita asiakkaalta kyseisen laitteen huoltomaksua kyseiseltä kuukaudelta. Ajan laskeminen aloitetaan siitä, kun asiakkaan ilmoittama huoltokutsu on vastaanotettu tai toimittaja on vastannut asiakkaalta saapuneeseen huoltokutsuun.

Sopimussakko lasketaan jokaisen laitteen osalta erikseen.

12 VAHINGONKORVAUSVELVOLLISUUS

Toimittaja vastaa asiakkaalle aiheuttamista välittömistä kuluista ja vahingoista täysimääräisesti, kuitenkin enintään kyseessä olevan laitteen arvon verran.

13 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Sopimuksen muuttaminen tehdään kirjallisella muutossopimuksella.

14 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Sopimusta ei saa kumpikaan osapuoli siirtää kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta.

15 SOPIMUKSEN PURKAMINEN

Osapuolilla on oikeus purkaa sopimus, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan eikä kohtuullisessa ajassa (5 viikkoa) korjaa laiminlyöntiään kirjallisesta huomautuksesta huolimatta.

Kirjasto voi halutessaan irtisanoa huolto- ja ylläpitopalvelun yksittäisen laitteen osalta kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla. Toimittajan irtisanomisaika on neljä (4) kuukautta. Irtisanominen voi koskea yhtä tai useaa laitetta, jotka on kuvattu liitteessä 1 tai koko huoltosopimusta.

Toimittaja sitoutuu sopimuksen päättyessä avustamaan asiakasta palvelun siirtämisessä uudelle toimittajalle, mikäli Toimittaja tulee kykenemättömäksi huolehtimaan siitä. Palvelun päättyessä Toimittaja luovuttaa Tilaajalle veloitusetta kaikki palvelun tuottamiseen tarvittavat dokumentit, asennus- ja konfiguraatiodot, skriptit, sekä viimeisimmän laiteluettelon ja huoltohistorian. Toimittaja avustaa kohtuullisin toimin siirtymässä uudelle toimittajalle enintään kahdeksan (8) tuntia.

Kirjasto on velvollinen kirjallisesti ilmoittamaan lopettavansa ohjelmatuotteen käytön. Käytön loputtua kirjaston tulee poistaa ohjelmisto laitteistoltaan ja palauttaa tai hävittää kaikki siihen liittyvä materiaali.

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sopimukseen, jätetään asia Itä-Uudenmaan käräjäoikeuden ratkaistavaksi.

16 MAKSUEHTO, LASKUTUS, VIIVÄSTYSKORKO JA HINTATASO

Laskujen sisällöstä on kuvaus luvussa 8.

Laskuissa on mainittava myös arvonlisäverollinen hinta ja sen tulee täyttää arvonlisäverolain 209b §:n määräykset.

Maksuehto on 21 päivää netto laskettuna toimitusajankohdasta tai laskun saapumispäivästä sen mukaan, kumpi on myöhempi.

Viivästyskorko on kulloinkin voimassa oleva Suomen Pankin vahvistama viivästyskorko. tilikausi on kalenterivuosi ja laskutuskauden tulee päättyä vuodenvaihteeseen.

17 SOPIMUSASIAKIRJAT

Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta yksi kummallekin sopijapuolelle.

Järvenpään kaupunginkirjasto

Lyngsoe Systems Oy

Kirjastonjohtaja

Maajohtaja

LIITE 1 Laiteluettelo ja erityiset sopimusehdot laitekohtaisesti