

**KuntaPron
palvelu- ja yhteistyösopimus
Järvenpään kaupunki – KuntaPro Oy**

Sisällysluettelo:

1	SOPIMUKSEN OSAPUOLET	3
2	SOPIMUKSEN TAUSTA	3
3	SOPIMUKSEN TARKOITUS.....	3
4	SOPIMUSASIAKIRJAT JA NIIDEN PÄTEMISJÄRJESTYS.....	4
5	VASTUUT JA YHTEISTYÖ.....	5
5.1	YLEISET PERIAATTEET JA EHDOT	5
5.2	TOIMITTAJAN VASTUUT JA TILAAJAN TEHTÄVÄT.....	5
5.3	LAATUPALAVERIT	5
5.4	REKLAMAATIOIDEN KÄSITTELY.....	5
5.5	PALVELUTASOSOPIMUS (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	6
5.6	PALVELUKESKUSTOIMINNAN AUDITOINTI ASIAKKAAN TARVETTA VARTEN.....	6
5.7	TIETOJÄRJESTELMÄT	6
6	ALIHANKKIJOIDEN KÄYTTÄMINEN.....	7
7	SIIRTYMINEN KUNTAPRON PALVELUMALLIIN	7
8	PALVELUJEN HINNOITTELU JA LASKUTUS.....	7
9	SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN	7
10	SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN	7
11	SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	8
12	PALVELUTASON SEURANTA JA PALVELUJEN KEHITTÄMINEN	8
13	TIETOTURVALLISUUS	9
14	TIEDOTTAMINEN	9
15	VAHINGONKORVAUS.....	9
16	SOPIMUKSEN VOIMAANTULO	10
	LIITTEET	11

1 Sopimuksen osapuolet

Tilaaaja

Järvenpään kaupunki (jäljempänä Tilaaaja)
Hallintokatu 2,
PL 41, 04401 Järvenpää

Toimittaja

KuntaPro Oy (jäljempänä Toimittaja)
Tiedepuisto 4 B
PL 15, 28601 Pori

2 Sopimuksen tausta

Tämä sopimus on tehty osana laajempaa järjestelyä, jossa on sovittu eräiden toimintojen osalta, että Kuntapro jatkossa tuottaa Järvenpään kaupungille, Tuusulan kunnalle, Nurmijärven kunnalle ja Mäntsälän kunnalle tuki- ja tietojärjestelmäpalveluita. Järjestelyjen yhteydessä henkilöstöä siirtyy Tuusulan kunnalta KuntaPro Oy:lle.

Järvenpään kaupungin ja Tuusulan, Nurmijärven sekä Mäntsälän kuntien kanssa tehdään erilliset sopimukset, jotka ovat keskenään pääsisällöltään yhteneväiset.

Siirtyvässä palvelutuotannossa käytettäviä (kuntien käytössä olevia) tietojärjestelmäratkaisuja uudistetaan ja korvataan KuntaPro Oy:n toteuttamilla ratkaisuilla, huomioiden tarvittaessa tilaajan yksilölliset tarpeet. Mahdollisista räätälöintikustannuksista vastaa Tilaaaja.

Siirto toteutetaan eri toimenpiteiden ja muutosten osalta vaiheittain 1.6.2014 – 31.12.2015 kestävä 1,5 vuoden pituisen siirtymäkauden aikana. 1.6.2014 lähtien KuntaPro vastaa Tilaaajan palvelutuotannosta sovitussa laajuudessa.

3 Sopimuksen tarkoitus

Tässä sopimuksessa (jäljempänä sopimus) ja sen liitteinä olevissa dokumenteissa sovitaan Toimittajan Tilaaajalle tuottamista palveluista, niiden tuottamisessa noudatettavista ehdoista, menettelyistä, vastuista ja velvollisuuksista.

Tämän sopimuksen tarkoituksena on edistää ja kehittää palvelujen tuottamista mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti.

Tämä sopimus ei poista, muuta tai vähennä sopijapuolten laista johtuvia velvollisuuksia jollei sopimuksessa toisin sovita.

Toimittajan ja Tilaaajan tavoitteena on saavuttaa sopimuksen piiriin kuuluvissa toiminnoissa 20 prosentin säästö kokonaiskustannuksissa sopimuskauden loppuun mennessä. Toiminnan ja prosessien tehostaminen on olennainen osa tätä tavoitetta. Palveluiden hinnoittelu tulee noudattamaan KuntaPro:n nykyisten suurten asiakkaiden (Pori, Hämeenlinna) hintatasoa. Säästötavoitteen saavuttaminen edellyttää osapuolilta vahvaa kumppanuutta ja seurantaa. Sopimus tehdään aluksi kiinteäksi 5,5 vuoden sopimuskaudeksi, minkä jälkeen sopimus jatkuu niin kuin kohdassa 10 on tarkemmin sovittu.

Palvelut aiemmin tuottanut Tilaaajan henkilöstö siirtyy Toimittajan palvelukseen siinä kokonaisjärjestelyssä, johon tämä sopimus liittyy. Tilaaaja tilaa ja Toimittaja tuottaa siirtyvät Tilaaajan tarvitsemat talous- ja palkanmaksupalvelut tämän sopimuksen mukaisin ehdoin tämän sopimuksen voimassaoloaikana.

Tällä sopimuksella sopijapuolet sopivat KuntaPron palvelujen tuottamisessa noudatettavista ehdoista ja menettelyistä.

Sopimus koostuu pääsopimuksesta ja liitteistä. Liitteet tulevat voimaan siirtymäkauden aikana vaiheittain.

Sopimusliitteet ja niiden voimaantuloajat:

Liitteen nimi	Liitenro	Voimaantulo	Pätemisjärjestys
Palvelukuvaukset	1	1.1.2015	3
Vastuunjakotaulukot	2	1.1.2015	4
Tietojärjestelmävastuut	2	1.1.2015	4
Palvelujen hinnat	3	1.1.2015	
Arkistointi	4	1.1.2015	5
Yhteyshenkilöt	5	1.6.2014	
Palveluhinnasto	6	1.6.2014	
Palvelutasosopimus	7	1.1.2016	6
Yleiset sopimusehdot	8	1.6.2014	8
Siirtymäkausi	9	1.6.2014	1
Tietoturva	10	1.1.2015	7
Tilaus	11		2

4 Sopimusasiakirjat ja niiden pätemisjärjestys

Sopimus muodostuu sopimustekstistä ja sopimuksen liitteistä.

Toimittaja vastaa sopimuksen ja sen liitteiden teknisestä ylläpitämisestä siten, että ne vastaavat kulloinkin voimassaolevia sopimuksia ja sitoumuksia.

KuntaPro tuottaa seuraavia palveluja:

- Palkanmaksupalvelut
- Taloushallinnon palvelut
- Arkistointipalvelu

Tilaa tilaa palveluita erillisen Tilausliitteen (liite 11) mukaisesti.

Jos liitteiden välillä on ristiriitaa, ratkaisevat liitteet pätemisjärjestykseksi.

- Seuraavaa hinnoittelukautta koskevat neuvottelut liitteissä (1 Palvelukuvaukset, 2 Vastuunjakotaulukot ja 3 Palvelujen hinnat) sovittavista asioista käydään Tilaaajan ja Toimittajan välillä viimeistään 4 kuukautta ennen hinnoittelukauden päättymistä. Muita liitteitä täydennetään tarpeen mukaan.
- Liitteenä 8 olevia JIT 2007 Palvelut, JIT 2007 Konsultointi- ja JIT 2007 Yleisiä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin, mikäli Tilaaaja tilaa varsinaisia IT-palveluja Tilaaajan käytettäväksi tämän sopimuksen yhteydessä. Mainitut JIT-ehdot eivät koske talous- ja henkilöstöhallinnon palvelujen toimittamista Tilaaajalle eivätkä Toimittajan puolella toteutettavia tietojärjestelmäratkaisuja näiden palvelujen toteuttamiseksi.
- Liitteenä 9 olevassa siirtymäkauden sopimusliitteessä on määritelty sopimuspuolten vastuut ja hinnoitteluperiaatteet sekä sopimusasiakirjan liitteiden käyttöönotto- ja pätemisjärjestys siirtymäkauden aikana. Siirtymäkaudeksi on sovittu 18 kuukauden pituinen jakso ajalla 1.6.2014 – 31.12.2015.

5 Vastuut ja yhteistyö

5.1 Yleiset periaatteet ja ehdot

Toimittaja ja Tilaaja ohjaavat sopimuksen toteutumista.

Toimittajan ja Tilaajan vastuut ja velvoitteet määritellään yksityiskohtaisesti palvelukuvauksissa (liite 1a ja 1b) sekä palveluihin liittyvissä vastuunjakotaulukoissa (liite 2a, 2b ja 2c).

5.2 Toimittajan vastuut ja tilaajan tehtävät

Toimittaja tuottaa sopimuksen mukaisin ehdoin Tilaajalle sovitut palvelut. Toimittaja toteuttaa tuotettavan palvelun edellyttämät tietojärjestelmä- ja tukipalvelut osana omaa toimintaansa. Siirtymäkaudella hyödynnetään Tilaajan olemassa olevia tietojärjestelmäratkaisuja.

Toimittaja vastaa palvelun toteutuksesta.

Toimittaja vastaa osaltaan vastuunjakotaulukon edellyttämistä resursseista. Tilaajan vastuut on kuvattu palvelukuvauksissa ja vastuunjakotaulukoissa.

Toimittajan palvelutuotannosta vastaava yhteyshenkilö vastaa palveluiden seurannasta laatupalaverissa.

Palvelun tuottamisessa tulee ottaa huomioon palveluna toimitettavien toimintojen kriittisyys ja palvelun käytettävyyden merkitys Tilaajan organisaatioille ja päivittäiselle toiminnalle. Lähtökohta on, että palvelujen tuki- ja ylläpitopalvelut ovat käytettävissä arkisin klo 8-16 sovitussa laajuudessa ja sovitulla toiminnallisuuksilla. Toimittaja kehittää jatkuvasti palvelujen tuotantoympäristöä ja Toimittajan prosesseja Tilaajan tarpeet huomioiden siten, että ne tukevat palvelujen hyvää käytettävyyttä. Tilaaja ja Toimittaja määrittelevät yhteistyössä ne palvelut ja toiminnot, joiden käytettävyys ja häiriöttömyys ovat Tilaajalle erityisen merkityksellisiä. Siten määriteltyjen tarpeiden perusteella Toimittaja vastaa toimenpiteistä, joiden avulla Tilaajalle palveluna toimitettavien toimintojen keskeytyminen ehkäistään, minimoidaan ja/tai toiminnot palautetaan Osapuolten määrittelemissä poikkeustilanteissa.

Toimittajan vastuulla on huolehtia käytössä olevien tietojärjestelmien säännöllisestä (1 krt/vrk) varmuuskopioinnista.

5.3 Laatupalaverit

Sopijapuolet seuraavat ja mittaavat palvelu- ja toimitussopimusten tavoitteiden toteutumista sekä yhteistoiminnassa kehittävät sopimusten piiriin kuuluvia toimintoja. Toimittaja koordinoi seuranta- ja kehitystoiminnan.

Käyttöänoton aikana seuranta toteutetaan perustettavassa ohjaus- ja projektiryhmässä, johon nimetään edustajat Tilaajan ja Toimittajan puolelta.

Jatkuvien palveluiden seuranta toteutetaan Tilaajan kanssa vähintään kahdesti vuodessa toteuttavissa laatupalaverissa. Jatkuvien palveluiden seurannasta on tarkemmin kohdassa 12.

5.4 Reklamaatioiden käsittely

Reklamaatio toimitetaan sopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle kirjallisesti. Reklamaatio on esitettävä mahdollisimman nopeasti virheen tultua havaituksi. Toisen osapuolen tulee vastata reklamaatioon mahdollisimman nopeasti.

Toimittaja ylläpitää luetteloa raportoiduista virheistä. Luetteloon kirjataan myös virheen syy, kun se on selvitetty sekä yksittäistapauksessa tarpeelliseksi havaitut korjaavat toimet. Vähintään kahdesti

vuodessa osapuolten välisessä seurannassa käsitellään Toimittajan toimenpiteet palvelutasopuutteiden ja virhetilanteiden eliminoinniseksi.

Osapuolet siirtyvät siirtymäkauden jälkeen noudattamaan palvelutasosopimusta (SLA, Service Level Agreement) jossa myös määritellään sanktiot eli hyvitykset Tilaajalle havaituista palvelutasopuutteista. Muilta osin Toimittajan vastuu palvelussa tapahtuvista virheistä on määritelty kohdassa 15.

5.5 Palvelutasosopimus (Service Level Agreement)

Palvelutason kuvaamista ja mittaamista varten määritellään sopimuksen liitteeksi palvelutasosopimus (SLA), jonka tarkoituksena on varmistaa palveluiden kuvausten mukaisuus. Toimittajan maksettavaksi /veloitusten vähennyksiksi noudatettavat sanktiot palvelutasopoikkeamista ja tilaajan lisäveloitusterusteet on sovittu palvelutasosopimuksessa.

Palvelutasosopimus otetaan käyttöön Tilaajan kanssa erikseen sovittavan aikataulun mukaisesti. Osapuolten tavoite on, että palvelutasosopimus ja sen mukaiset palvelutasosanktiot ovat voimassa 1.1.2016 alkaen.

Siirtymäkaudella palvelutasovaatimuksena noudatetaan lähtökohtaisesti nykyistä palvelutasoa.

Palvelupyyntöjen kiireellisyysluokat on määritelty palvelutasosopimuksessa (Service Level Agreement).

5.6 Palvelukeskustoiminnan auditointi asiakkaan tarvetta varten

Tilaajalla on sopimuksen voimassa ollessa oikeus auditoida toimittajan prosesseja ja niiden aineistoja varmistuakseen toimittajan tuottaman palvelun laadusta ja sopimuksenmukaisuudesta. Auditointi voidaan tehdä kerran vuodessa. Lisäauditointeja voidaan tehdä erityisen painavasta Tilaajan tarpeesta johtuen. Tilaajalla on auditointioikeus siltä osin ja siinä laajuudessa kuin toiminta liittyy Tilaajalle tuotettaviin palveluihin ja kehitystyöhön. Tilaaja voi toteuttaa auditoinnin omalla kustannuksellaan itse tai nimeämänsä puolueettoman kolmannen osapuolen tekemänä. Toimittaja on velvollinen antamaan Tilaajan tutustuttavaksi kaikki auditoinnissa tarvittavat tiedot, joita palvelu edellyttää (ohjeet, asiakirjat ja tallenteet). Auditointi suoritetaan normaalina toimistoaikana siten, että auditointi ei kohtuuttomasti häiritse toimittajan toimintaa. Auditoinnin ajankohdasta sovitaan vähintään kaksi viikkoa ennen auditointia.

Toimittaja vastaa auditoinnissa mahdollisesti havaittujen poikkeamien korjaamisesta ja siitä aiheutuvista kustannuksista.

5.7 Tietojärjestelmät

Palvelujen tuottamiseen käytettävät tietojärjestelmät, rajapinnat sekä muodostettavat tietoliikenneyhteydet kartoitetaan yhteistyössä ennen sopimuksen voimaan tuloa. Tilaajan tarvitsemien palveluiden tuottamisessa käytettävien tietojärjestelmien hankinnasta, kilpailutuksesta ja sopimuksista vastaa toimittaja.

Tilaajan omistaman tietojärjestelmän tai sen käyttöpalvelun kilpailuttamisesta vastaa Tilaaja.

Käytettävät tietojärjestelmät sekä niiden ylläpitoon liittyvät vastuut kuvataan palvelukuvauksissa ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien hakemusmenettelyistä sovitaan tarkemmin palveluneuvotteluissa.

Siirtymäkauden 1.6.2014 - 31.12.2015 aikaisista tietojärjestelmämuutoksista ja kustannuksista on sovittu Liitteessä 9. 1.1.2016 jälkeen Tilaajan tarpeista aiheutuvista muutoksista tietojärjestelmiin vastaa Tilaaja. Tilaajan vastuulla olevien tietojärjestelmien muutostarve arvioidaan aina yhdessä etukäteen ja muutoksista neuvotellaan ottaen huomioon toiminnalliset tarpeet ja muutoksen kiireellisyys.

6 Alihankkijoiden käyttäminen

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita silloin, kun sen vastuulla olevien tehtävien siirtäminen ulkopuoliselle tuottajalle on lain mukaan mahdollista.

Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Toimittaja on velvollinen tiedottamaan viivytyksettä Tilaaajalle palvelutuotannon siirtämisestä alihankkijalle.

Toimittaja vastaa siitä, että mahdollisessa alihankinnassa huomioidaan palvelutuotantoon liittyvät hankintalain säännökset ja rajoitukset.

Toimittaja edellyttää että alihankkijoilla on käytössä varautumissuunnitelma poikkeusolojen varalle.

7 Siirtyminen KuntaPron palvelumalliin

Siirtymäkauden aikana Järvenpään kaupungin ja Tuusulan, Nurmijärven sekä Mäntsälän kuntien nykyiset palvelut, tietojärjestelmät, ja tietoliikenneyhteydet rakennetaan KuntaPron toimintamallin mukaisiksi. Siirtymäkausi alkaa 1.6.2014 KuntaPron palvelutuotannon käynnistyessä ja päättyy 31.12.2015, kun palvelutasosopimus (SLA) otetaan käyttöön. Siirtymäkauden jälkeen Tilaaaja on täysin palvelusopimuksen mukaisessa toiminnassa (KuntaPron malli).

Siirtymäkauden asiat on sovittu tarkemmin liitteessä

8 Palvelujen hinnoittelu ja laskutus

Toimittaja hinnoittelee palvelut siten, että niistä saatavilla tuloilla pystytään takaamaan palvelutuotannon jatkuvuus ja niiden tehokas kehittäminen. Toimittaja vastaa palvelutuotannon tehostamisesta siten, että Tilaaajan kokonaiskustannusten 20 prosentin säästö saavutetaan sopimuskauden aikana siten kuin kohdassa 3 on sovittu.

Hinnat ovat voimassa kalenterivuoden kerrallaan. Hintojen tarkistuksessa noudatetaan KuntaPron suurten asiakkaiden (Pori, Hämeenlinna) vastaavan palvelun hintatasoa. Jatkokausille hinnat määritellään kalenterivuositain siten, että hinnoittelu käsitellään toimittajan ja tilaaajan välisissä neuvotteluissa vähintään 4 kuukautta ennen uuden hinnoittelun astumista voimaan.

Hinnoitteluperusteina käytettävät tapahtuma-, työmäärä- ja kustannusarviot käsitellään vuosittain palvelukohtaisesti.

Toimittajalla on oikeus laskuttaa liitteessä (liite 3) määritellyistä lisätöistä toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaan. Lisätöiden tekemisestä sovitaan kuitenkin aina kirjallisesti etukäteen.

Palvelumaksujen laskutuksesta ja maksuehdoista sovitaan liitteessä (liite 3). Kaikkiin sopimuksessa ilmoitettuihin hintoihin lisätään kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero.

9 Sopimuksen muuttaminen

Kaikki muutokset tähän sopimukseen on tehtävä kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoituksillaan hyväksyneet muutokset. Allekirjoitetut pöytäkirjat tai muut asiakirjat, joissa muutoksista on sovittu, otetaan tämän sopimuksen liitteeksi.

Sopimuksen liitteitä ja niiden sisältöä voidaan yhteisin neuvotteluin muuttaa ja päivittää ilman, että varsinaista sopimusta on muutettava. Kaikki muutokset on kuitenkin toteutettava kirjallisesti.

10 Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Tämä sopimus on kokonaisuudessaan voimassa 31.12.2019 päättyvän kiinteän sopimuskauden loppuun saakka ja jatkuu tämän jälkeen toistaiseksi voimassa olevana. Mainitusta ajankohdasta lukien sopimus

voidaan irtisanoa kirjallisella ilmoituksella molemmin puolin kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanomisilmoitus on tehty. Selvyyden vuoksi osapuolet toteavat että, ellei sopimusta tätä ennen pureta sopimusrikkomuksen johdosta, sopimus voi ensimmäisen kerran päättyä 31.12.2019 edellyttäen, että irtisanominen on tapahtunut viimeistään 31.12.2018. Osapuolet selvyyden vuoksi toteavat, että sopimuksen alkaessa Toimittajan palvelukseen siirtyvä henkilöstö sekä Toimittajan tekemät investoinnit ovat erityinen molempien Osapuolten tiedossa oleva ja hyväksymä peruste sille, että kiinteä sopimuskausi on sovittu yli viiden vuoden pituiseksi.

Mikäli Tilaajan puolella sopimuksen kiinteän sopimuskauden aikana tulee vireille kuntaliitos tai muu Tilaajan palvelutarpeeseen olennaisesti vaikuttava muutos, joka astuisi voimaan ennen sovitun kiinteän sopimuskauden päättymistä, osapuolet neuvottelevat mahdollisista sopeutusratkaisuksista ja/tai sopimuksen mahdollisen supistamisen tai päättymisen ehdoista Tilaajan niin kirjallisesti pyytäessä. Mikäli Tilaajaa koskeva kuntaliitos astuu voimaan tämän sopimuksen voimassaoloaikana, Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään kiinteästä sopimuskaudesta riippumatta, aikaisintaan kuntaliitoksen voimaan astumisesta lukien, ja joka tapauksessa vähintään kuuden (6) kuukauden pituisen irtisanomisajan kuluttua kirjallisesta irtisanomisesta. Sopimuksen päättyessä ennaikaisesti tai supistuessa olennaisesti kuntaliitoksen tai muun muutoksen johdosta Toimittajalla on oikeus saada kohtuullinen korvaus niistä kustannuksista, mukaan luettuna Toimittajan palvelukseen siirtyvä henkilöstö (Toimittajan sitoumus siirtyvän henkilöstön työsuhteturvasta) ja Toimittajan investoinnit tämän sopimuksen edellyttämiin tietojärjestelmiin, joista Toimittaja ei kohtuullisin toimenpitein pysty vapautumaan. Mikäli yksittäinen kunta irtisanoa em. perusteella sopimuksen kesken sopimuskauden, tästä aiheutuvat edellä mainitut kustannukset veloitetaan suhteutettuna kunnan sopimuksissa sovittujen palveluiden laajuuteen.

Kumpikin osapuoli voi kiinteästä sopimuskaudesta ja irtisanomisajasta riippumatta purkaa tämän sopimuksen, mikäli toinen osapuoli rikkoo sopimusta tavalla, joka on toisen osapuolen kannalta olennainen eikä sopimusta rikkonut osapuoli korjaa tai poista sopimusrikkomusta kohtuullisessa ajassa toisen osapuolen antamasta kirjallisesta ilmoituksesta, jossa (i) eritellään sopimusrikkomus tai sopimusrikkomukset ja niiden olennainen luonne, (ii) vaaditaan rikkomusten korjaamista tai poistamista, (iii) uhalla, että sopimus voidaan purkaa uudella kirjallisella ilmoituksella, mikäli sopimusta rikkonut osapuoli ei korjaa sopimusrikkomustaan ilmoituksessa asetetussa kohtuullisessa määräajassa joka ei saa olla lyhyempi kuin 60 päivää.

11 Sopimuksen siirtäminen

Toimittajalla on oikeus siirtää tämä sopimus, palvelu-, toimitus- ja/tai sovellushankintasopimus siihen kuuluvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen toiselle, toimittajan kanssa samaan konserniin kuuluvalla yhtiölle Suomessa. Toimittaja vastaa Tilaajalle sopimusvelvoitteista siihen saakka kunnes Tilaaja laatii sopimuksen konserniin kuuluvan yhtiön kanssa.

12 Palvelutason seuranta ja palvelujen kehittäminen

Toimittaja tekee Tilaajilleen vuosittain asiakastytytyväisyyskyselyn.

Toimittaja mittaa palvelukykyään palveluliitteissä tarkemmin määritellyillä mittareilla.

Toimittajan ja Tilaajan välisissä lautupalavereissa käsitellään palvelutason ja kustannusseurannan raportit kaksi kertaa vuodessa (puolivuositain).

Toimittajalla on systemaattinen menettely, jolla se vastaanottaa palveluistaan jatkuvaa palautetta. Toimittaja käsittelee ja dokumentoi saamansa palautteen.

Toimittaja vastaa palveluprosessien kehittämisestä. Tilaaja osallistuu kehittämistoimintaan lautupalavereissa.

13 Tietoturvallisuus

Toimittaja sitoutuu pitämään salassa Tilaaajan toimintaan ja henkilöstöön liittyvät tiedot, jotka ovat lain mukaan salassa pidettäviä tai luottamuksellisia. Toimittaja vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat henkilöt ovat tietoisia ja noudattavat salassa pitoa koskevia määräyksiä.

Toimittajalla ei ole oikeutta käyttää Tilaaajan tietoja omassa toiminnassaan eikä luovuttaa tietoja sivulliselle, ellei tästä ole erikseen kirjallisesti sovittu. Palveluihin liittyvä tietojen luovuttaminen on kuvattu palvelukuvauksissa ja vastuunjakotaulukoissa.

Käyttöönottovaiheessa määritellään tietoturvallisuuden taso. Toimittaja ja Tilaaaja vastaavat osaltaan siitä, että tietoturva toteutuu sovitun tason mukaisena. Tietoturvasta on sovittu tarkemmin liitteessä 10.

Toimittaja vastaa palveluun kuuluvien järjestelmien osalta rekisteriselosteista.

14 Tiedottaminen

Osapuolet tiedottavat toisilleen sopimuksen mukaisiin tehtäviin vaikuttavista muutoksista ja muista seikoista, jotka voivat vaikuttaa sopimukseen. Ensisijainen tiedottamiskanava on sähköposti.

Palvelukohtaisesta tiedottamismenettelystä ja -vastuusta sovitaan erikseen Tilaaajan kanssa.

15 Vahingonkorvaus

Sopijapuolet vastaavat siitä vahingosta, jonka he aiheuttavat toisilleen huolimattomuudellaan ja laiminlyönnillään. Sopijapuolet eivät kuitenkaan vastaa toiselle aiheutuneista välillisistä vahingoista.

Yksittäiset erehdykset, virheet, viivästykset ja puutteet palvelusuorituksissa eivät itsessään osoita huolimattomuutta tai laiminlyöntiä palvelussa. Yksittäiset erehdykset, virheet ja puutteet korjataan suorittamalla palvelu uudelleen/oikein.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään vahingonkorvauksessa Palvelutasosopimus (SLA) liitettä 7, kun se tulee voimaan 1.1.2016 lähtien. Sopimusliitteessä 7 määritellyt sanktiot ja muut veloitukset ovat ainoa ja kertakaikkinen korvaus ja sopimussakko Tilaaajalle palvelutasomääritysten piiriin kuuluvista virheistä ja puutteista palveluissa, eikä niiden lisäksi Tilaaajalla ole oikeutta muuhun korvaukseen.

Mikäli muissa kuin sopimusliitteen 7 piiriin kuuluvissa tapauksissa viivästys tai muu sopimusrikkomus ja siitä aiheutunut vahinko ei ole aiheutunut sopijapuolen tuottamuksellisesta toiminnasta, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on 7,5 prosenttia rikkomuksen kohteena olevan jatkuvan palvelun laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Jos vahinko on aiheutunut sopijapuolen tuottamuksellisesta toiminnasta, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on rikkomuksen kohteena olevan jatkuvan palvelun 12 kuukauden hinta.

Toimittaja ei vastaa tietojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tämän aiheuttamista vahingoista. Toimittaja vastaa kuitenkin tietojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

Mitkään edellä sovitut vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset eivät koske tapausta, jossa sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella rikkonut salassapitositoumuksen, tai loukannut immateriaalioikeuksia, kopioinut tai käyttänyt tuotetta lain tai sopimuksen vastaisesti tai rikkonut vienti- ja luovutusrajoituksia.

Sopijapuolet eivät vastaa vahingosta, joka aiheutuu lakon, työsulun, yleisen liikenteen, sähköön jakelun tai tietoliikenteen keskeytymisen/pysähtymisen tai muun sen kaltaisen sopijapuolesta riippumattoman syyn takia (force majeure). Se sopijapuoli, jota ylivoimainen este koskee, on velvollinen ilmoittamaan tästä sekä sen arvioidusta kestosta heti toiselle sopijapuolelle. Toimittajan tulee huolehtia ja varautua palvelutuotannon varmistamiseksi erillisellä varautumissuunnitelmalla.

Edellä kuvatus esteen kohdatessa, molemmat Osapuolet ovat kaikin keinoin ja kohtuullisin toimenpitein velvolliset turvaamaan välttämättömän toiminnan jatkuvuuden. Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle, samoin kuin esteen lakkaamisesta.

Vahingonkorvausasiat ratkaistaan ensisijaisesti sopimuksen palvelukohtaisissa laaturyhmissä ja tarvittaessa vastaajan kotipaikan tuomioistuimessa.

16 Sopimuksen voimaantulo

Tämä sopimus tulee voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet.

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) yhdenmukaista kappaletta, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle.

Järvenpää Mäntsälä

11.4.2014

Tilaaja

Erkki Kukkonen
Kaupunginjohtaja
Järvenpään kaupunki

Antti Peltola
Talousjohtaja
Järvenpään kaupunki

Hämeenlinna Mäntsälä

11.4.2014

Toimittaja

Mika Kantola
Toimitusjohtaja
KuntaPro Oy

Liitteet

Liite 1 Palvelukuvaukset

1a Taloushallinnon palvelukuvaus

1b Henkilöstöhallinnon palvelukuvaus

- *Palvelukuvauksissa esitetään ja määritellään:*
 - *Palveluiden sisältö*
 - *Palveluiden tavoitetaso*
 - *Toimittajan ja asiakkaan vastuut (yksityiskohtaisemmin kuvattu vastuunjakotaulukoissa liite 3)*
 - *Palvelutuotannossa käytetyt tietojärjestelmät*
 - *Sovitut asiointikanavat*

Liite 2 Palveluihin liittyvät vastuunjakotaulukot

2a Taloushallinnon vastuunjakotaulukot

2b Henkilöstöhallinnon vastuunjakotaulukot

- *Vastuunjakotaulukoissa esitetään ja määritellään:*
 - *Palvelukohtaisesti, prosesseittain tehtäväkohtaiset vastuut toimittajan ja asiakkaan välillä*

2c Tietojärjestelmävastuut

- *Liitteessä esitetään ja määritellään:*
 - *Palvelukeskuksen palvelutuotantoon liittyvien tietojärjestelmien vastuut toimittajan, asiakkaan ja kolmansien osapuolien välillä*
 - *Vastuunjaot työasemien, verkon sekä tietoliikenteen osalta*

Liite 3 Palvelujen hinnat

- *Liitteessä esitetään ja määritellään:*
 - *Palvelukeskuksen tuottamien palveluiden hinnoitteluperusteet, yksikköhinnat ja maksuehdot*

Liite 4 Arkistointi

Liite 5 Yhteyshenkilöt

Liite 6 Palveluhinnasto

Liite 7 Palvelutasosopimukset (SLA)

Liite 8 Yleiset sopimusehdot (JIT 2007 Palvelut-, JIT 2007 Konsultointi- ja JIT 2007 Yleiset ehdot)

Liite 9 Siirtymäkauden sopimusliite

Liite 9a Kustannuserittely

Liite 10 Tietoturva

Liite 11 Tilaus