

**SOTEPE HEL 2024-013540: Pohjois-Haagan palvelukeskustoiminnan hankinta  
Helsingin Seniorisäätiöltä**

# Sisällysluettelo

1. Sopimuksen sopijapuolet .....	4
2. Sopimuksen tausta, tavoite ja tarkoitus.....	4
3. Yhteyshenkilöt .....	5
4. Hankintapäätös.....	5
5. Yleiset sopimusehdot.....	5
6. Hankittava palvelu .....	5
7. Palvelun laatu ja omavalvonta.....	5
8. Sopimuskausi .....	6
10. Hinnanmuutokset .....	7
11. Maksuehdot ja laskutus.....	7
12. Henkilöstö.....	8
12.1. Henkilöstön pätevyys ja kokemus .....	8
13. Toimintasuunnitelma .....	8
14. Alihankinta.....	8
15. Palveluntuottajan yhteiskunnallinen vastuu .....	10
15.1. Ulkomaiset työntekijät .....	10
16. Sopimuskauden aikainen toiminta.....	10
16.1. Sopimuskauden aikainen yhteistyö.....	10
16.2. Raportointi .....	10
16.3. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	11
16.4. Seurantakokoukset.....	11
17. Reklamaatiot.....	12
17.1. Tilaajan tekemät reklamaatiot.....	12
17.2. Asiakasreklamaatiot .....	12
18. Virhe ja virheen seuraamukset .....	12
19. Viivästyminen .....	13
20. Vahingonkorvaukset.....	13
20.1. Osapuolten välinen vahingonkorvausvastuu .....	13
20.2. Palveluntuottajan vahingonkorvausvastuu suhteessa Palvelun käyttäjään .....	14
21. Häiriö- ja poikkeustilanteista johtuvat lisäkustannukset ja veloitteet .....	14
22. Ylivoimainen este .....	14

23. Tietoturva .....	14
24. Tietosuojat, henkilötietojen käsittely ja salassapito .....	15
24.1. Tietojen anto ja luovutus .....	15
24.2. Palveluntuottajan oikeus tietojen tallentamiseen .....	15
25. Immateriaalioikeudet .....	15
26. Vakuutukset .....	15
27. Kartelliehto .....	15
28. Pakotteet .....	16
29. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen .....	17
30. Sopimuksen irtisanominen .....	17
31. Sopimuksen irtisanominen erityistilanteissa .....	17
32. Sopimuksen purkaminen .....	18
33. Erimielisyydet ja sovellettava laki .....	18
34. Avustamisvelvollisuus sopimuksen päättyessä .....	18
35. Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys .....	18
36. Allekirjoitukset ja sopimuskappaleet .....	19

## 1. Sopimuksen sopijapuolet

### Palveluntuottaja

#### Helsingin Seniorisäätiö sr. (jäljempänä myös Seniorisäätiö)

Schildtinpolku 6

00440

Helsinki

HELSINKI

FI

### Tilaaja

#### Helsingin kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimiala / Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut / Selvitys, arviointi ja sijoitus (0201256-6) (jäljempänä myös kaupunki)

PL 6000

00099

Helsingin kaupunki

Suomi

## 2. Sopimuksen tausta, tavoite ja tarkoitus

Seniorisäätiö (Palveluntuottaja) kuuluu Helsingin kaupunkikonserniin ja on julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, hankintalaki) 15 §:n mukainen Tilaajan sidosyksikkö. Tilaaja on siirtänyt Hopeatien palvelutalon toiminnan liikkeenluovutuksella Palveluntuottajalle 1.1.2025 alkaen (Helsingin kaupunginhallituksen päätös 29.4.2024 § 250).

Hopeatien palvelutalon liikkeenluovutus liittyy Pohjois-Haagan seniorikeskus -hankkeeseen. Kaupunginvaltuusto on hyväksynyt Hopeatien ympäristön kaavamuutoksen 1.2.2023. Pohjois-Haagan seniorikeskus muodostuu Hopeatien palvelutalosta (Hopeatie 14) ja Seniorisäätiön Mariankodin ja Pakilakodin korvaavasta uudisrakennuksesta (Hopeatie 16). Rakennusten välille tulee sisäkulkuyhteys. Tavoitteena on koota ikäihmisten ja alle 65-vuotiaiden monisairaiden palvelut seniorikeskukseen, jossa avopalvelut ja palveluasuminen yhdistyvät. ja laitoshoidon korvataan palveluasumisella. Tavoiteaikatauluna on hankesuunnittelu sekä yleis- ja toteutussuunnittelu 2023–2025 ja rakentaminen 2025–2028.

Liikkeenluovutussopimuksen mukaan Palveluntuottajan kanssa solmitaan hankintalain 15 §:n mukaiset sidosyksikköhankintaa koskevat ostopalvelusopimukset ympärivuorokautisen palveluasumisen ja palvelukeskustoiminnan ostamisesta. Tämä asiakirja liitteineen muodostaa jälkimmäisen, palvelukeskustoimintaa koskevan sopimuksen.

Sopijapuolet toteavat yhteisesti, että palvelutuotantoon käytettävien tilojen hallinnan periaatteita päivitetään sopimuskauden aikana. Sopijapuolet ovat sitoutuneet tekemään tarvittavat muutokset myös tähän Sopimukseen.

### 3. Yhteyshenkilöt

Tilaaajan ja Palveluntuottajan yhteyshenkilöt tietoturvallisuusasioissa on nimetty Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä (liite 2).

Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava toiselle Sopijapuolelle yhteyshenkilön vaihtumisesta. Sopimuskauden aikana yhteyshenkilöiden tiedot päivitetään tarvittaessa Yhteyshenkilöliitteeseen.

### 4. Hankintapäätös

Tämä sopimus perustuu sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan päätökseen 26.11.2024 § xx. Tämän Sopimuksen numero on: HEL 2024-013540.

### 5. Yleiset sopimusehdot

Tässä Sopimuksessa sovelletaan julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, päivitysversio huhtikuu 2022) siltä osin kuin kyseisistä ehdoista ei ole poikettu tässä Sopimuksessa.

### 6. Hankittava palvelu

Palvelukeskustoiminta on helsinkiläisille hankittava palvelu. Palvelukeskuksen toiminta on avointa kaikille helsinkiläisille eläkeläisille ja työttömille. Toimintaan voi osallistua lunastamalla itselleen maksuttoman palvelukeskuskortin. Maksuton palvelukeskuskortti myönnetään jokaiselle helsinkiläiselle eläkeläiselle tai työttömälle ja myös esim. osittaisella vanhuuseläkkeellä oleva helsinkiläinen on oikeutettu palvelukeskuskorttiin. Palvelukeskuksen asiakkuudesta ei tehdä palvelupäätöstä, eikä siitä synny sosiaalihuollon asiakkuutta.

Hankittava palvelu kuvataan tarkemmin tämän sopimuksen liitteessä 5.

### 7. Palvelun laatu ja omavalvonta

Palvelukuvaus sisältää palvelukeskustoiminnan kuvauksen ja ehdottomat laatuvaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan Palvelun huolellisesti, ammattimaisesti ja ilman aiheutonta viivytyksiä, noudattaen, mitä Palvelun sisällöltä edellytetään sopimusasiakirjoissa sekä julkisten hankintojen yleisissä sopimusehdoissa.

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

Sopimus ei sisällä määräostovelvoitetta eikä tuota Palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä Palvelua Tilaajalle.

Palveluntuottaja on sitoutunut omavalvontaan, jolla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat säädöksissä asetetut, Tilaaajan edellyttämät sekä Palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palveluntuottajan henkilöstö on mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään.

Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti yksikön toiminnan tuloksia asiakas-, prosessi-, henkilöstö- ja talousnäkökulmista. Henkilöstön vastuut ja valtuudet tulee olla kuvattuna kirjallisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla laadunhallintajärjestelmä tai muu dokumentoitu menetelmien ja toimintatapojen kuvaus, jolla palveluntuottaja seuraa palvelun laatua, ja jolla palveluntuottaja varmistaa palvelun toteutumisen laatuvaatimusten mukaisesti.

Palveluntuottaja ja tilaaja valvovat yhdessä asiakasmääriä, asiakaspalautteita, reklamaatioita, palvelun laatua ja sen toteuttamista. Tavoitteena on palvelun laadun ja vaikuttavuuden varmistaminen.

Tilaajalla on oikeus pyytää selvityksiä ja suorittaa tarkastus- ja valvontakäyntejä palveluntuottajan toimintayksiköissä todetakseen muun muassa palvelun laadun ja työturvallisuuden olevan palvelukuvauksen mukaista. Tilaajalla on sopimuskauden aikana oikeus tarkastaa ja kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja toiminut tämän sopimuksen mukaisesti. Tarkastusoikeuteen ei sovelleta JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 5.5.

Jos palvelun laadun valvonta osoittaa, ettei palvelu täytä sille asetettuja laatuvaatimuksia, on tilaajalla oikeus korvaukseen tämän sopimuksen kohtien 18–20 mukaisesti.

## **8. Sopimuskausi**

Tämä Sopimus tulee voimaan, kun molemmat Sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Sopimus on voimassa toistaiseksi. Palvelun tuottaminen alkaa 1.1.2025.

Tämä sopimus purkaantuu, mikäli sen hyväksymistä koskeva päätös kumotaan muutoksenhaun johdosta lainvoimaisella ratkaisulla.

## **9. Palvelun hinnoittelu**

Palvelun hinta sopimuskauden alkaessa on xxxxx,xx euroa kuukaudessa. Hinta on ilmoitettu ilman arvonlisäveroa.

Palvelun hinta sisältää kaikki Palvelun tuottamiseen kuuluvat kustannukset, sekä Palveluntuottajalle aiheutuvat muut mahdolliset kulut (esim. henkilötyö-, kopiointi-, tulostus-, ja laitekulut sekä muut mahdolliset toimistokulut). Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa mitään muita kustannuksia Tilaajalta, ellei erikseen toisin sovita.

Tilaaja ei korvaa mitään lisiä sovittujen hintojen lisäksi eikä matka- tai majoituskustannuksia.

## 10. Hinnanmuutokset

Hinnanmuutoksia voivat ehdottaa molemmat Sopijapuolet. Kirjallisia ja yksilöityjä hinnanmuutosesityksiä voidaan ehdottaa kerran kalenterivuodessa syyskuun loppuun mennessä.

Hinnanmuutosesityksestä käydään neuvottelu Osapuolten kesken. Hinnanmuutosesityksen tulee olla molempien Osapuolten kirjallisesti hyväksymä. Syyskuun loppuun mennessä tehty hinnanmuutosesitys voi tulla voimaan aikaisintaan seuraavan vuoden tammikuun alusta lukien. Ensimmäinen mahdollinen ajankohta hinnanmuutosten esittämiselle on syyskuu 2025.

Palveluntarjoaja tai Tilaaja voi esittää hintaa tarkistettavaksi kerran vuodessa seuraavin perustein:

Sosiaalialan palveluyksiköitä koskeva yleissitova työehtosopimus voidaan esityksessä huomioida maksumuutoksena enintään 70 %:n osuuteen kuukausittaisesta hinnasta. Jollei ole olemassa voimassa olevaa työmarkkinasopimusta, muutos lasketaan työnantajaliiton arvioimasta tai päättämästä tulevan kalenterivuoden palkkaratkaisun arvioidusta kustannusvaikutuksesta. Tilanteessa, jossa työehtosopimukset ovat katkeamassa, arvioidaan palkkakustannuksia edellisen vuoden korotusten perusteella. Kuluttajahintaindeksin muutos edeltävänä vuonna voidaan esityksessä huomioida enintään 30 %:n osuutena kuukausittaisesta hinnasta. Muutos lasketaan käyttäen indeksin alkutasona tammikuun 2025 kuluttajahintaindeksin pistemäärää, jota vertaillaan aina kuluvan vuoden elokuun (alkaen 2025) kuluttajahintaindeksin pistemäärään.

Hintoja voidaan kuitenkin hyväksyä korotettavaksi enintään 2 % yhden hinnantarkastuksen yhteydessä. Selvyyden vuoksi todettakoon, että hintaa voidaan Tilaajan toimesta tarkistaa myös alaspäin, mikäli ao. indeksi tai hintavaikutus on negatiivinen.

Hinnanmuutos edellyttää aina Tilaajan hyväksynnän. Tilaajalla on oikeus yksipuolisesti hylätä hinnanmuutosesitys tai hyväksyä esitettyä matalampi korotus, mikäli Tilaajan rahoituksellinen tai taloudellinen tilanne, palveluntuottajien yhdenvertaisuus tai muut vastaavat syyt sitä edellyttävät.

Hinnat sisältävät kaikki tilaajalle aiheutuvat kulut. Matkakustannuksia, laskutuskuluja tai vastaavia maksuja ei korvata.

Palveluntuottajan on jatkuvasti pyrittävä toimintansa kustannustehokkuuden kehittämiseen siten, että palvelut kyetään tuottamaan markkinoiden yleistä hintatasoa vastaavilla kustannuksilla.

## 11. Maksuehdot ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa kuukausittain jälkikäteen toteutuneen perusteella. Laskusta tulee ilmetä vähintään arvonlisäverolain (1501/1993) 209 e § mukaiset tiedot. Palveluntuottajan tulee Tilaajan niin pyytäessä käyttää Tilaajan viitteenä Tilaajan määrittämää viitetietoa, kuten esimerkiksi sisäistä tilaus-, kustannuspaikka- tai sopimusnumeroa. Laskussa ei koskaan saa olla asiakastietoja.

Liitteeksi tulee liittää tieto toteutuneiden asiakaskäyntien lukumäärästä.

Laskuihin ei tule lisätä laskutuslisää tai muita vastaavia lisämaksuja.

Laskun liitteineen tulee olla Tilaajalla viimeistään seuraavan kuukauden viidentenä päivänä.

Verkkolaskun maksuaika on 21 päivää hyväksytyyn laskun saapumisesta. Viivästyskorke on korkolain mukainen.

Laskulla tulee mainita sopimuksen sopimus-ID:

Tilaajan laskutusosoitetiedot:  
Verkkolaskuosoite

Sairaala, kuntoutus ja hoiva  
003702012566446

Operaattori: BasWare Oyj  
Välittäjän tunnus: BAWCFI22  
Verkkolaskuja voi lähettää ilmaiseksi osoitteessa <http://bsp.basware.com>.

Tilaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset JYSE 2014 - ehtojen kohdan 10.6 ja sopimuksen kohtien 18–20 perusteella.

Tilaajalla on oikeus vaatia hyvitystä laskun oikaisemisesta aiheutuneesta lisätyöstä.

## 12. Henkilöstö

Henkilöstön ja henkilöstömitoituksen on täytettävä tällä Sopimuksella ja sen liitteissä edellytetyt ja Tilaajan määrittelemät määrä- ja laatutekijät sekä vaatimukset koko sopimuskauden ajan.

Lisäksi sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 7.

### 12.1. Henkilöstön pätevyys ja kokemus

Mikäli henkilöstöltä vaadittu pätevyys ja/tai kokemus ei täytä tarjouspyynnössä asetettuja vaatimuksia, on Tilaajalla oikeus sopimussakkoon. Sopimussakko on 500 euroa henkilö/päivä/poikkeama.

## 13. Toimintasuunnitelma

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun Tilaajan palvelukuvauksen ja Tilaajan muiden ohjeiden sekä Palveluntuottajan laatiman ja Tilaajan hyväksymän toimintasuunnitelman mukaisesti.

## 14. Alihankinta

JYSE 2014 Palvelut -kohdan 3 sijaan sovelletaan seuraavaa:

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu Sopimuksen mukaisten veloitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käyttääkö Palveluntuottaja alihankkijoita vai ei.

Palveluntuottaja voi hankkia alihankkijalta vain omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai vain omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa. Edellä kuvatun alihankinnan osuus saa olla enintään 49 % Palveluntuottajan Tilaajalle



tuottamista palveluista.

Alihankkijoiden ketjuttaminen on kielletty.

Alihankintaa koskevat rajoitukset eivät koske sellaisia palveluja, jotka eivät ole asiakkaille annettavia sosiaali- ja terveystalouksia. Näihin kuuluvat esimerkiksi palveluntuottajan kirjanpito, palkanmaksu ja muut hallinnolliset tukipalvelut, henkilöstön ruokailu, siivous ja kiinteistöhuolto.

Palveluntuottaja voi käyttää palvelun tuottamisessa yhtä tai useampaa Alihankkijaa. Uusia Alihankkijoita on mahdollista ottaa käyttöön tai Alihankkijoita on mahdollista vaihtaa sopimuskauden aikana seuraavin edellytyksin:

- Käytetyt Alihankkijat täyttävät kaikki tarjouspyynnön vaatimukset sekä tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet,
- Palveluntuottaja ilmoittaa käyttämänsä Alihankkijat ja hyväksyy Alihankkijat Tilaajalla. Tilaaja hyväksyy esitetyt Alihankkijat. Tilaajalla on oikeus hylätä Palveluntuottajan käyttämä Alihankkija tai vaatia sen vaihtamista.

Palveluntuottajien käyttämät Alihankkijat ilmenevät sopimuksen liitteestä Alihankkijat. Liitettä päivitetään tarvittaessa sopimuskauden aikana.

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä Alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 17 §:n mukaisesti Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat täyttävät lain 14 §:ssä asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä palveluntuottajalta on edellytetty sekä siitä, että alihankkija noudattaa Tilaajan antamia ohjeita.

Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden selvittämisestä ja täyttämisestä käyttämiensä alihankkijoiden osalta. Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle nähtäväksi tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset myös alihankkijoista 12 kk:n välein erikseen pyytämättä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että varautumiseen, raportointiin ja muihin sopimuksen mukaisiin velvoitteisiin ei synny Alihankkijan vaihdoksen vuoksi katkoja.

Jos Palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämistä vastaavalle alihankkijalle hyväksyttävää korvaavaa alihankkijaa, Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

Palveluntuottajalla on Tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos alihankkijaan kohdistuu hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai 81 §:ssä tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on Tilaajalla oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi.

Alihankkijalla tulee olla y-tunnus.

## **15. Palveluntuottajan yhteiskunnallinen vastuu**

Palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan Tilaajalle yhteiskunnallisten vastuiden toteutumisesta vuosittain sekä erikseen pyydettyäessä.

### **15.1. Ulkomaiset työntekijät**

Palveluntuottajan on Tilaajan pyynnöstä osoitettava, että Palveluntuottajan ja sen käyttämien alihankkijoiden ulkomaisilla työntekijöillä on työnteko-oikeus ja Palvelun tuottamiseen tarvittava pätevyys Suomessa. Ulkomaisella työntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen.

Jos Palvelua suorittaa Palveluntuottajaan työsuhteessa oleva, ulkomailta lähetetty työntekijä, on Palveluntuottajan toimitettava Tilaajalle todistus lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on toimitettava ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon.

Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus, jos Palveluntuottaja ei toimita edellä mainittua todistusta. Ennen sopimuksen irtisanomista Tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa Palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata Tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

## **16. Sopimuskauden aikainen toiminta**

Palveluntuottajan ja Tilaajan välinen yhteistyö ja yhteyshenkilöiden toiminta tapahtuu kaikilta osin Osapuolten omalla kustannuksella. Yhteistyön aikana käsiteltäviä tietoja tulee käsitellä Tietosuoja- ja salassapitolitteen mukaisesti.

Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja onko Palveluntuottaja toiminut hankintasopimuksen mukaisesti.

Toimittajalla on velvollisuus antaa Helsingin kaupungin tarkastuslautakunnalle kuntalain 121 §:n mukaisen arviointitehtävän suorittamiseksi tarvittavat tiedot.

Tarkastuslautakuntaa ja -virastoa sitovat viranomaisen lakisäätteistä tarkastus- ja valvontatehtävää koskeva julkisuuslain salassapitovelvollisuus.

### **16.1. Sopimuskauden aikainen yhteistyö**

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön Tilaajan sekä mahdollisten muiden Tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien ja tavarantoimittajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus ja palveluketju toimii Tilaajan ja asiakkaan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, etteivät palveluntuottajien liikesalaisuudet paljastu.

Seuranta- ja muut yhteistyökokoukset tapahtuvat kaikilta osin Osapuolten omalla kustannuksella.

### **16.2. Raportointi**

Raportoinnin osalta noudatetaan Palvelukuvauksessa määriteltyä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu huomioimaan omassa toiminnassaan ja palvelua tuottaessaan lainsäädännön edellyttämät

säännölliset raportointivelvoitteet Helsingin kaupungille palvelun järjestäjänä sekä noudattamaan muita tässä Sopimuksessa sovittuja ilmoittamista ja raportointia koskevia velvoitteita sekä Tilaajan sopimuskauden aikana antamia ohjeita raportointia koskien.

Palveluntuottaja luovuttaa pyydettyä kaupungille tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutuksesta sekä hyväksyy kaupungin tekemät valvonta- ja auditointikäynnit.

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan tilaajan pyytämät tiedot palvelukeskustoiminnasta. Palveluntuottajan on ilmoitettava Palvelussa ilmenneistä asiakasturvallisuuden vaarantavista poikkeama-, häiriö- ja uhkatilanteista sekä muista palvelupoikkeamista, mukaan lukien omavalvonnassa havaituista poikkeamista ja toimintaan liittyvistä reklamaatioista ja niiden johdosta toteutetuista toimenpiteistä Tilaajalle viipymättä.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti ilmoitettava kaupungille toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia ovat muun muassa yhteystietojen muuttuminen, toiminnan keskeiset muutokset tai vastuuhenkilön muutos.

Osapuolet toteavat Palveluntuottajan täyttävän riittävät vakavaraisuuden edellytykset Sopimuksen allekirjoitushetkellä. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viivytyksettä Tilaajalle, mikäli sen taloudellisissa olosuhteissa tapahtuu sellainen muutos, joka vaikuttaa Palveluntuottajan kykyyn huolehtia toiminnastaan, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksien täyttämistä. Lisäksi Palveluntuottaja noudattaa Helsingin kaupungin konserniohjeen (liite 10) määräyksiä seurannasta ja raportoinnista, talouden ja investointien suunnittelusta ja tasehallinnan ja sijoitustoiminnan periaatteista sekä kulloinkin voimassa olevaa ohjetta koskien sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa Helsingin kaupunkikonsernissa.

### **16.3. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen**

Palveluntuottaja mittaa asiakastyytyväisyyttä jatkuvasti. Palveluntuottaja arvioi koko ajan toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset huomioon toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajalle Palvelusta saadut asiakaspalautteet säännöllisesti, vähintään yhden (1) kerran vuodessa tai useammin Tilaajan pyynnöstä. Palveluntuottaja raportoi sovitusti Tilaajalle asiakkaan tilanteeseen ja Palvelun etenemiseen liittyvistä seikoista tietoturvallisuus huomioiden. Palveluntuottaja sitoutuu jatkuvasti keräämään edellä mainittuja tietoja Sopimuksen mukaisesta Palvelusta ja laatimaan niistä koonnit, joita käsitellään seurantakokouksissa.

Jatkuvan asiakaspalautteen keräämisen lisäksi Palveluntuottaja tekee kohdennettuja asiakastyytyväisyyskyselyitä palvelukuvauksessa esitetyn mukaisesti.

Palvelupoikkeamista ilmoittaminen Tilaajalle ja palvelupoikkeamien korjaustoimenpiteet tulee kuitenkin suorittaa viipymättä ja seurantakokousten aikatauluista riippumatta.

### **16.4. Seurantakokoukset**

Tilaaja ja Palveluntuottaja järjestävät tarvittaessa seurantakokouksia, joissa käsitellään muun muassa palvelu- ja laatutason sekä määriteltujen mittareiden toteutumiseen, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin sekä tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

Kokousten koollekutsujana toimii Tilaaja. Kokouksista laaditaan pöytäkirja, jonka kumpikin Osapuoli hyväksyy sähköpostitse tai allekirjoituksellaan.

Palveluntuottaja sitoutuu jatkuvasti keräämään edellä mainittuja tietoja Sopimuksen mukaisesta Palvelusta ja laatimaan niistä koonnit, joita käsitellään Sopimuksen seurantakokouksissa. Palvelupoikkeamista ilmoittaminen Tilaajalle sekä palvelupoikkeamien korjaustoimenpiteet tulee kuitenkin suorittaa viipymättä Sopimuksen seurantakokousten aikatauluista riippumatta.

Kumpikin Osapuoli voi tarpeen mukaan kutsua koolle Palvelun tuottamisen kannalta olennaisia muita kokouksia.

## **17. Reklamaatiot**

Reklamaatiokäytännöistä on sovittu Osapuolten kesken alla olevan mukaisesti.

### **17.1. Tilaajan tekemät reklamaatiot**

Tilaaja lähettää Palvelua koskevat reklamaatiot Palveluntuottajalle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle reklamaation vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluttua reklamaation vastaanottamisesta, ellei pakottavassa lainsäädännössä tai reklamaatiossa ole määritelty lyhyempää reagointiaikaa. Vastaus reklamaatioon toimitetaan Tilaajalle reklamaatiossa ilmoitetulla tavalla.

Palveluntuottajan tulee yksilöidä kirjallisesti toimenpiteet, joihin se ryhtyy reklamoidun virheen korjaamiseksi aikatauluineen. Toimenpiteiden tulee olla asianmukaisia virheen vakavuuteen nähden. Tilaaja hyväksyy tai hylkää kirjallisesti Palveluntuottajan esityksen virheen korjaamisesta.

### **17.2. Asiakasreklamaatiot**

Palveluntuottaja kirjaa asiakkailta tulleet negatiiviset palautteet sekä reklamaatiot ja käsittelee ne välittömästi. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi kirjallisesti Tilaajalle Tilaajan asiakkaalle vaaraa tai vahinkoa aiheuttaneista tilanteista sekä saapuneista reklamaatioista. Muu asiakaspalautte käsitellään seurantakokouksissa ellei Palvelukuvauksessa ole muuta määritelty.

Palveluntuottajan tulee yksilöidä kirjallisesti toimenpiteet, joihin se ryhtyy reklamoidun virheen korjaamiseksi aikatauluineen. Toimenpiteiden tulee olla asianmukaisia virheen vakavuuteen nähden. Tilaaja hyväksyy tai hylkää kirjallisesti Palveluntuottajan esityksen virheen korjaamisesta.

## **18. Virhe ja virheen seuraamukset**

Mikäli Palvelussa havaitaan virhe, on Palveluntuottajan korjattava virhe kustannuksellaan.

Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus. Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta. Tilaajalla on lisäksi aina oikeus sopimussakkoon alla tarkemmin määritellyn mukaisesti.

Palvelun virheeksi katsotaan Sopimuksen ja sen liitteiden vastainen toiminta.

Jos Palvelussa on virhe, Tilaajan tulee ilmoittaa virheestä Palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta virheen korjaamiseksi viimeistään 14 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

Tilaajalla on oikeus saada Palveluntuottajalta sopimussakkoa 5 % Palvelun arvonlisäverottomasta kuukausittaisesta arvosta.

Sopimussakko ei rajoita Tilaajan oikeutta vahingonkorvaukseen siltä osin kuin rikkomuksesta aiheutunut vahinko ylittää sopimussakon määrän.

## **19. Viivästyminen**

Ellei toisin sovita, palvelutuotannossa ilmenevistä muista kuin Tilaajasta johtuvista viivästyksistä Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että viivästymisestä on aiheutunut vahinkoa. Tilaajalla on aina oikeus viivästyssakon lisäksi vaatia korvausta toteen näyttämistään viivästyssakon määrän ylittävistä vahingoistaan, siten kuin Sopimuksessa on määritelty.

Tilaajalla on oikeus periä kirjallisesti osoittamistaan viivästyksistä Palveluntuottajalta viivästyssakkona 5 % Palvelun arvonlisäverottomasta kuukausittaisesta arvosta viivästyskertaa kohden.-

## **20. Vahingonkorvaukset**

Vahingonkorvausvastuusta on sovittu Osapuolten kesken alla olevan mukaisesti.

### **20.1. Osapuolten välinen vahingonkorvausvastuu**

Osapuolten korvausvastuu on enintään viisi (5) kertaa Sopimuksen laskennallinen arvo. Lisäksi sovelletaan JYSE Palvelut -ehtojen kohtaa 16.

Tietosuoja- ja salassapitoliihteen salassapitoa koskevien velvoitteiden rikkomiseen ei sovelleta tämän kohdan vastuunrajoituksia koskevia ehtoja.

Tilaajalla on oikeus saada korvaus kaikista niistä välittömistä vahingoista sekä kuluista ja kustannuksista, jotka sille on aiheutunut Palveluntuottajan tähän sopimukseen kohdistuvista sopimusrikkomuksista, ellei rikkomus ole aiheutunut ylivoimaisesta esteestä (sopimuksen kohta Ylivoimainen este).

Lisäksi Tilaajalla on oikeus saada korvaus myös kaikista välillisistä vahingoista, mikäli vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella taikka salassapitovelvollisuutta rikkoen.

Mahdollinen sopimussakko ei rajoita Tilaajan oikeutta vahingonkorvaukseen siltä osin kuin rikkomuksesta aiheutunut vahinko ylittää sopimussakon määrän.

## **20.2. Palveluntuottajan vahingonkorvausvastuu suhteessa Palvelun käyttäjään**

Mikäli Palveluntuottaja aiheuttaa vahinkoa kolmannelle taholle tämän Sopimuksen mukaisia velvoitteita täyttäessään, ja jos Tilaaja on jollain perusteella ensisijaisesti vastuussa edellä kerrotusta vahingosta, on Tilaajalla oikeus saada Palveluntuottajalta vastaavan suuruinen vahingonkorvaus kuin mistä Tilaaja on ensisijaisessa vastuussa kolmannelle.

Tämän kohdan mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta kohdan 20.1 ja JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 16 mukaisia vastuunrajoituksia.

Tämä sopimusehto korvaa kokonaisuudessaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdat 17.1–17.9.

## **21. Häiriö- ja poikkeustilanteista johtuvat lisäkustannukset ja velvoitteet**

Palveluntuottajalle aiheutuvista häiriö- ja poikkeustilanteiden lisäkustannuksista on aina sovittava erikseen Tilaajan kanssa kirjallisesti kohdassa Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen kuvatun mukaisesti.

Palveluntuottaja noudattaa kulloinkin voimassa olevia viranomaissuosituksia ja määräyksiä suojarusteiden käytöstä.

Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa Palvelun tuottamiseen häiriö- ja poikkeustilanteissa käytettävistä ylimääräisistä normaaliin Palvelutuotantoon kuulumattomista varusteista aiheutuvat kustannukset omakustannushinnalla Tilaajalta. Nämä kulut on eriteltävä laskulla tai laskutettava omalla laskulla. Tilaajalla on oikeus tarkistaa omakustannushinnoittelun perusteet Palveluntuottajan ostolaskujen perusteella. Palveluntuottajan on toimitettava pyydetyt tiedot 14 vuorokauden kuluessa Tilaajan pyynnöstä.

Tilaajalla on oikeus poiketa Palveluntuottajalle maksettavasta omakustannushinnoittelusta ja velvoittaa Palveluntuottajaa käyttämään Tilaajan toimittamia suojarusteita.

## **22. Ylivoimainen este**

Noudatetaan JYSE Palvelut -ehtojen kohtaa 14.

## **23. Tietoturva**

Tietoturvan osalta sovelletaan liitettä Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajalle.

Palvelun tuotantoon liittyvien tietojärjestelmien konesalien ja muiden tukipalvelujen ja välineistön tulee olla vikasietoisia tilanteissa, joissa tietoliikenneyhteydet ovat häiriintyneet tai kokonaan katkenneet. Palvelun tuottamiseen tarvittavien järjestelmien, rekistereiden ja tietokantojen tulee sijaita ETA-alueella.

## **24. Tietosuoja, henkilötietojen käsittely ja salassapito**

Tähän sopimuksen sovelletaan Helsingin kaupungin laatimaa tietosuoja- ja salassapitoliiettä. Henkilötietojen käsittelystä on sovittu lisäksi Käsittelytoimien kuvauksessa (liite xx).

Tilaaajalla on hyvinvointialueesta annettuun lakiin (611/2021) perustuva oikeus saada palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot, joihin kuuluu myös palveluntuottajan sekä tämän alihankkijan henkilöstön henkilötietoja. Tilaaja on rekisterinpitäjä valvontatoiminnassa käsittelemiensä henkilötietojen osalta. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan henkilöstölle ja alihankkijansa henkilöstölle Tietosuoja-asetuksen 14 artiklan edellyttämät tiedot koskien heidän henkilötietojensa käsittelyä.

### **24.1. Tietojen anto ja luovutus**

Kun kysymys on toimeksiantotehtävän perusteella syntyneestä asiakirjasta, joka on Palveluntuottajan taikka tämän alihankkijan hallussa, päätöksen asiakirjan luovuttamisesta tekee Tilaajan toimivaltainen viranomainen eikä toimeksiantotehtävän suorittaja. Jos tietojen anto perustuu omien tietojen tarkastusoikeuteen tai tiedot luovutetaan toiselle viranomaiselle lain osoittamalla tavalla, ei tarvitse tehdä viranomaispäätöstä, vaan tiedot voi antaa Palveluntuottaja.

### **24.2. Palveluntuottajan oikeus tietojen tallentamiseen**

Palveluntuottajalla on oikeus tallentaa tietoja omiin asiakasrekistereihin tai vastaaviin Palvelun tuottamisen edellytyksenä oleviin järjestelmiin. Tietojen käsittely on kuvattu sopimuksen tietosuoja- ja salassapitoliiheen liitteenä olevassa käsittelytoimien kuvauksessa. Palveluntuottajalla ei kuitenkaan ole oikeutta käyttää sopimuksen piiriin kuuluvia asiakas- tai henkilötietoja muussa omassa toiminnassaan missään vaiheessa sopimuskauden aikana tai sen päätyttyä. Sopimuksen päättyessä, ellei Tilaaja tai lainsäädäntö toisin edellytä, Palveluntuottaja ja sen mahdolliset alihankkijat palauttavat veloituksetta asiakas- tai henkilötietoja sisältävän aineiston ja muun Tilaajan osoittaman Tilaajalle kuuluvan aineiston sekä hävittävät veloituksetta taltioillaan olevan tietoaineiston ja sen mahdolliset kopiot. Palauttamisvelvollisuuteen kuuluu myös asiakas- tai potilasrekisterien ja tietojen siirtäminen Tilaajalle koneluettavassa muodossa.

## **25. Immateriaalioikeudet**

Sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 20.

## **26. Vakuutukset**

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

## **27. Kartelliehto**

Palveluntuottaja vahvistaa tämän Sopimuksen allekirjoituksella, ettei se ole tämän Sopimuksen tarjouskilpailun aikana tai sopimuksentekohetkellä syöllistynyt kilpailulain tarkoittamaan keskenään kilpailevien elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn kilpailunrajoitukseen (kartelliin) kyseistä Palvelua koskevilla markkinoilla.

Mikäli Palveluntuottajan todetaan lainvoimaisella päätöksellä syyllistyneen edellä mainittuun kilpailulain tarkoittamaan elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn kilpailunrajoitukseen (kartelliin), Palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan Tilaajalle sopimussakkona 20 % suoritetun ja maksetun Palvelun kokonaisarvosta korkoineen vaatimuspäivästä lukien ja korvaamaan sopimussakon määrän ylittävät vahingot. Näiden lisäksi Palveluntuottajan on korvattava asian selvittämisestä aiheutuneet kustannukset ja oikeudenkäyntikulut korkoineen. Mikäli Palveluntuottaja paljastaa kartellin ja vapautetaan kilpailulain 14 §:n (12.8.2011/948) perusteella kokonaan seuraamusmaksusta, Palveluntuottaja vapautuu tämän ehdon mukaisen sopimussakon maksamisesta.

## 28. Pakotteet

1. Tässä sopimuksessa pakotteilla ja rajoitteilla tarkoitetaan Euroopan unionin, Yhdistyneiden kansakuntien ja Suomen viranomaisten asettamia pakotteita ja rajoitteita. Varojen jäädyttämispäätöksillä tarkoitetaan Suomen viranomaisten asettamia varojen jäädyttämispäätöksiä.

2. Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi, jos Palveluntuottajaan kohdistuu pakote, rajoite tai varojen jäädyttämispäätös, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Palveluntuottajaan katsotaan kohdistuvan pakote ainakin, jos pakote kohdistuu seuraaviin tahoihin:

a) Palveluntuottaja tai sen lähellä olevat tahot; tai

b) Palveluntuottajan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenet tai edustus-, päätös-, määräys- tai valvontavaltaa käyttävät henkilöt tai tahot; tai

c) taho tai tahot, jotka omistavat välittömästi tai välillisesti yli 50 prosenttia Palveluntuottajasta.

3. Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi, jos hankintaan liittyvät suoritukset ovat päätyneet tai voivat päättyä välillisesti tai välittömästi pakotteiden, rajoitteiden tai varojen jäädyttämispäätösten kohteena olevalle taholle.

4. Palveluntuottajalla on Tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu pakote, rajoite tai varojen jäädyttämispäätös, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista Tilaajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi. Alihankkijaan katsotaan kohdistuvan pakote ainakin, jos pakote kohdistuu seuraaviin tahoihin:

a) alihankkija tai sen lähellä olevat tahot; tai

b) alihankkijan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenet tai edustus-, päätös-, määräys- tai valvontavaltaa käyttävät henkilöt tai tahot; tai

c) taho tai tahot, jotka omistavat välittömästi tai välillisesti yli 50 prosenttia alihankkijasta.

5. Jos Palveluntuottajan käyttämä tuote tai palvelu kuuluu Euroopan unionin, Yhdistyneiden kansakuntien tai Suomen viranomaisten asettamien tuonti tai vientirajoitusten piiriin, Palveluntuottaja



on ensisijaisesti velvollinen vaihtamaan tuotteen tai palvelun. Jos Palveluntuottaja ei vaihda tuotetta tai palvelua Tilaajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi.

6. Jos Tilaaja irtisanoa tämän sopimuksen kohtien 2–5 perusteella, Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan Tilaajalle aiheutuneet vahingot sopimuksessa määriteltujen vastuunrajoitusten puitteissa.

7. Jos pakotteita, rajoitteita tai varojen jäädyttämispäätöksiä asetetaan kohdissa 2 tai 4 määritetyille tahoille tai Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan käyttämät tuotteet tai palvelut kuuluvat tuonti- tai vientirajoitusten piiriin, Palveluntuottajan on ilmoitettava tästä välittömästi Tilaajalle. Palveluntuottaja antaa pyynnöstä viipymättä Tilaajalle tiedot yrityksen ja hankinnan toteuttamiseen osallistuvien alihankkijoiden välittömistä tai välillisistä omistajista tai edustus-, päätös-, määräys- tai valvontavaltaa käyttävistä tahoista. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan viipymättä Tilaajalle, jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välillisesti tai välittömästi päätyä tai ovat päätyneet pakotteiden, rajoitteiden tai varojen jäädyttämispäätöksien kohteena olevalle taholle.

## **29. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen**

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman Tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää Sopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää Sopimus osin tai kokonaan sellaiselle kolmannelle Sopijapuolelle, jolle Tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti molempien Osapuolten allekirjoittamalla sopimusmuutoksella. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista Palvelun sisältöön, suorittamisajankohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

## **30. Sopimuksen irtisanominen**

Tilaaja voi irtisanoa Sopimuksen noudattaen kuuden (6) kuukauden irtisanomisaikaa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanominen ei vaadi perusteluita.

Palveluntuottaja voi irtisanoa Sopimuksen perustellusta syystä noudattaen kuuden (6) kuukauden irtisanomisaikaa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

## **31. Sopimuksen irtisanominen erityistilanteissa**

Sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 18.

Lisäksi Tilaajalla on lisäksi oikeus välittömästi irtisanoa Sopimus, mikäli Palveluntuottajan olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos, ja Tilaaja osoittaa, ettei olisi tehnyt sopimusta Palveluntuottajan kanssa, mikäli kyseinen olosuhteiden muutos olisi ollut Tilaajan tiedossa sopimuksentekohetkellä.

## **32. Sopimuksen purkaminen**

Tilaaaja voi purkaa sopimuksen, mikäli Palveluntuottaja rikkoo olennaisesti sopimusta, eikä korjaa rikkomustaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa rikkomusta koskevan kirjallisen huomautuksen lähettämisestä. Tilaaajalla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi noudattamatta kohdan Sopimuskausi ehtoa.

Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa tilanteita, joissa Palvelu ei vastaa sovittua siten, että Palvelun virhe tai siitä Tilaaajalle aiheutuneet seuraukset ovat joko vähäistä suurempia tai toistuvia.

## **33. Erimielisyydet ja sovellettava laki**

Sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 24.

## **34. Avustamisvelvollisuus sopimuksen päättyessä**

Sopimuksen päättyessä Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Tilaaajaa Palvelun tai sen osan siirtämisessä kolmannen osapuolen tai Tilaaajan itsensä hoidettavaksi. Osana avustamisvelvollisuutta Palveluntuottaja on velvollinen Tilaaajan pyynnöstä jatkamaan palvelun tuottamista tämän Sopimuksen ehtojen mukaisesti Tilaaajan pyytämässä laajuudessa. Avustamisvelvollisuuden täyttämistä maksetaan Sopimuksen päättymishetkellä voimassa oleva hinta, ellei toisin sovita.

Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen Sopimuksen päättymistä, kun Sopimus on irtisanottu tai purettu tai kun Tilaaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän Sopimuksen kohteena olevia Palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut Sopimuksen päättymisestä.

## **35. Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys**

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ja niiden liitteet ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätemisjärjestyksessä:

1. Tämä Sopimus
2. Tietosuoja- ja salassapitoliiite
3. Käsitteilytoimien kuvaus
4. Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajalle
5. Palvelukuvaus
6. JYSE 2014 Palvelut -ehdot, päivitysversio huhtikuu 2022

Riippumatta sopimusasiakirjojen soveltamisjärjestyksestä muutoin, Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä sovelletaan aina ensisijaisesti Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen piiriin kuuluvissa asioissa.

### **36. Allekirjoitukset ja sopimuskappaleet**

Tämä dokumentti on sähköisesti allekirjoitettu.

Tästä sopimuksesta on tehty kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi kullekin Osapuolelle.