

16.4.2020

Sopimus yhteistyöstä koronaepidemian vuoksi tarjottavan etädigituen järjestämiseksi**1. Sopijapuolet**

Helsingin kaupunki (jäljempänä Kaupunki)

Y-tunnus: 0201256-6

Osoite: Helsingin kaupunki / Kaupunginkanslian viestintäosasto
PL 10 (Pohjoisesplanadi 11-13)
00099 Helsingin kaupunki

Enter ry (jäljempänä Yhteistyökumppani)

Y-tunnus: 1501454-4

Osoite: Elimäenkatu 25–27, 00510 Helsinki

2. Sopimuksen kohde ja tarkoitus

Kaupunki ja Yhteistyökumppani aloittavat yhteistyön Koronaepidemian vuoksi tarjottavan etädigituen järjestämiseksi.

Helsingin kaupunki on Enter ry:n kanssa käynnistänyt toiminnan, jonka tarkoituksena on varmistaa, että digitukea tarvitsevat helsinkiläiset saavat apua digiarjen asiointiin etätuena.

Helsinki ottaa vastaan kaupunkilaisten etädigitukipyynnöitä

- puhelimesta Helsinki-info 09 310 11111 (ma-to klo 9 -16, pe klo 10 - 15).

- Chatissa www.hel.fi tai <https://neuvonta.hel.fi/>

- nettilomakkeella <http://digituki.hel.fi>

Lomakkeet tallentuvat kaupunginkanslian Microsoft Teams -järjestelmään. Tukipyynnön tekijä kirjaa lomakkeelle tarvittavat henkilötiedot ja etäopastuksen kartoittamiseksi ja antamiseksi tarvittavat tiedot. Nämä on kuvattu tarkemmin kohdassa 4.

Tukea saa tietokoneen, tabletin ja älypuhelimien käytössä. Tukea saa myös sähköisen asioinnin, verkkopalveluiden ja yleisimpien sovellusten käyttöön liittyvissä ongelmissa. Suostumus henkilötietojen käsittelyyn pyydetään etädigitukipyynnötlomakkeen lähettämisen yhteydessä.

Tukipyynnön jälkeen digituen antaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä soittamalla ja sopii digituen antamisesta tarkemmin. Digitukea annetaan arkisin klo 9 - 19 välillä.

16.4.2020

Etädigitukea antavat kaupungin neuvontapalveluiden, kirjastojen ja työväenopiston työntekijät sekä Enter ry:n vapaaehtoiset ja työntekijät tässä sopimuksessa tarkoitetulla tavalla. Tukea saa myös muilla kuin suomen ja ruotsin kielellä.

Digitukea ei ole aiemmin annettu näin laajasti puhelimitse ja etänä Helsingissä. Kokeuksia hyödynnetään digitukipalvelujen kehittämisessä. Etädigituen antamisessa noudatetaan Digi- ja väestötietoviraston digituen eettistä ohjeistusta.

Osana yhteistyön toteuttamista Yhteistyökumppani käsittelee Kaupungin henkilötietoja. Henkilötietojen osalta kyse on tietosuoja-asetuksen 28 artiklassa tarkoitetusta käsittelystä.

Sopijapuolet sopivat tällä sopimuksella yhteistyön toteuttamisesta ja siihen liittyvästä henkilötietojen käsittelystä. Sopijapuolet täyttävät tällä sopimuksella tietosuoja-asetuksen 28 artiklan mukaisen sopimisveloitteen.

3. Sopijapuolten vastuut

Kaupunki koordinoi viestintää ja Helsingin etädigitukijoiden verkostoa.

Sopijapuolet koordinoivat avun jakamista yhdessä.

Molemmat sopijapuolet suorittavat apuun sisältyvää soittotoimintaa digitukipyynnön jättäneille kaupunkilaisille.

Kaupunki vastaa hankkeessa käytössä olevista järjestelmistään, mukaan lukien Microsoft Teams:in etädigitukikanavan käyttöoikeuksien ylläpidosta ja hallinnoinnista.

Sopijapuolet vastaavat kumpikin erikseen omien työntekijöidensä ja omien vapaaehtoisensa osalta tarvittavista vakuutuksista.

Yhteistyön sisällöstä ja siihen liittyvistä vastuista sovitaan tarvittaessa tarkemmin erikseen.

4. Henkilötietojen käsittely

Kaupunki on rekisterinpitäjä etädigitukea pyytävien asiakkaiden ja omien työntekijöidensä osalta. Yhteistyökumppani on henkilötietojen käsittelijä asiakkaiden henkilötietojen osalta. Yhteistyökumppani käsittelee henkilötietoja tarjotakseen kuntalaisille opastusta kaupungin digitaalisten palvelujen käyttöön.

16.4.2020

Yhteistyökumppani on rekisterinpitäjä kouluttamiensa vapaaehtoisten henkilöiden henkilötietojen osalta. Kaupunki on käsittelijä Yhteistyökumppanien vapaaehtoisten henkilöiden henkilötietojen osalta.

Yhteistyökumppanin suorittamaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät sopijapuolten velvoitteet on määritelty liitteessä 1.

Yhteistyökumppani käsittelee seuraavia asiakkaiden henkilötietoja:

Asiakkaan henkilötiedot:

- nimi
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite

Etäopastuksen kartoittamiseksi ja antamiseksi tarvittavat tiedot:

- opastusaihe
- laite jolle tarvitaan opastusta
- toivottu mahdollinen videoyhteyssovellus
- etädigituen antamisajankohta

Yhteistyökumppani ja Kaupunki käsittelevät seuraavia, vapaaehtoisten ja Kaupungin työntekijöiden henkilötietoja:

Yhteistyökumppanin ja Kaupungin työntekijöiden henkilötiedot:

- nimi
- yhteystiedot: puhelinnumero, sähköpostiosoite
- vapaaehtoisen tai työntekijän tekemät kirjaukset hänelle määrätystä tehtävästä
- tieto avun suorittamiseen tarvittavista kyvyistä ja taidoista (kuten kielitaito) tai rajoituksista niiden suhteen
- aikataulutoiveet sekä muut seikat, jotka vaikuttavat tarjottaviin vapaaehtoistehtäviin

Nämä tiedot ovat Microsoftin Teams -järjestelmässä.

Tätä henkilötietojen käsittelyn kuvausta täydennetään tarvittaessa erikseen ja Kaupunki ohjeistaa henkilötietojen käsittelystä tarkemmin erikseen.

Yhteistyökumppani käsittelee henkilötietoja tarjotakseen kuntalaisille opastusta kaupungin digitaalisten palvelujen käyttöön.

16.4.2020

Yhteistyökumppani käsittelee kyseisiä henkilötietoja vain tämän sopimuksen mukaisen yhteistyön toteuttamiseksi. Yhteistyökumppani ei saa tallentaa tai kopioida kyseisiä henkilötietoja muihin rekistereihin. Yhteistyökumppani käsittelee kyseisiä henkilötietoja vain tämän sopimuksen voimassaolon ajan.

5. Yhteistyöstä aiheutuvat kustannukset

Kumpikin sopijapuoli vastaa itse sille yhteistyöstä aiheutuvista kustannuksista. Tämän sopimuksen perusteella kumpikaan sopijapuoli ei maksa korvauksia toiselle sopijapuolelle.

6. Vahingonkorvaus

Kumpikin sopijapuoli vastaa itse aiheuttamastaan vahingosta ja siihen liittyvistä korvauksista.

7. Sopimusasiakirjat ja niiden etusijajärjestys

Sopimus muodostuu tästä sopimusasiakirjasta ja sen liitteistä, jotka täydentävät toisiaan.

Sopimukseen kuuluvat sen erottamattomina osina seuraavat liitteet:

1. Tietosuojaliite

Mikäli sopimusasiakirjat ovat sisällöltään ristiriitaisia, noudatetaan ensisijaisesti tätä sopimusasiakirjaa ja sen jälkeen sopimuksen liitteitä numerojärjestyksessä pienimmästä alkaen.

8. Sopimuksen voimassaolo

Tämä sopimus tulee voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet ja on voimassa toistaiseksi. Kumpikin sopijapuoli voi irtisanoa tämän sopimuksen ilman irtisanomisaikaa.

Sellaiset tämän sopimuksen sopimusmääräykset, jotka on tarkoitettu sovellettaviksi myös tämän sopimuksen päättymisen jälkeen, pysyvät voimassa sopimussuhteen lakkaamisesta huolimatta.

16.4.2020

9. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Tätä sopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi Helsingin käräjäoikeuteen.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ei kuitenkaan kansainvälistä lainvalintaa koskevia säännöksiä.

10. Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset

Tämä sopimus on tehty kahtena (2) alkuperäiskappaleena, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle.

Päiväys:

Päiväys:

HELSINGIN KAUPUNKI

ENTER RY

Viestintäjohtaja
Helsingin kaupunki

Toiminnanjohtaja
Enter ry

Liite 1.

Tietosuojaliite Helsingin ja Enter ry:n väliseen sopimukseen etädigituen järjestämisestä