

# SOPIMUS ASIAKASKOKEMUKSEN MITTAAMISEN PALVELUKOKONAISUUDESTA

## 1.1. Sopijapuolet

Helsingin kaupunki (jäljempänä Tilaaja)  
Taloushallintopalvelu -liikelaitos  
Osoite: PL 230, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
y-tunnus: 0201256-6

xxxxxxx (jäljempänä Palveluntuottaja)  
Osoite: xxxxxxxx  
y-tunnus xxxxxxxx

## 1.2. Yhteyshenkilöt

xxxxxxx

xxxxxxx

## 1.3. Yleiset sopimusehdot

Tässä sopimuksessa sovelletaan julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (Jyse 2014 Palvelut) (liite) siltä osin kuin kyseisistä ehdoista ei ole poikettu tässä sopimusasiakirjassa.

Lisäksi mittaristotyökalun osalta sovelletaan JIT 2015 – Palvelut verkon kautta -ehtoja ja JIT 2015 – Yleisiä ehtoja. Siltä osin kuin kyseiset ehdot ovat ristiriidassa Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kanssa, sovelletaan Jyse 2014 – Palvelut -ehtoja.

Jos tässä sopimusasiakirjassa on yksittäisissä sopimuskohdissa todettu sovellettavan Jyse 2014 Palvelut -ehtoja, katsotaan Jyse-ehdot niiltä osin kohdan 26. pätevyysjärjestyksessä sopimusasiakirjan ehdoiksi.

## 2. Sopimuksen kohde

Sopimuksen kohteena on asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisu, joka on palvelu asiakaskokemuksen mittaamiseksi strategisten haastattelujen, kvartaalikyselyjen, puhelinpalvelujen asiakastyytyväisyyden ja sähköisten palvelupyynnöiden avulla. Sopimuksen piiriin kuuluu myös mittaristotyökalu asiakaskokemuksen esittämistä ja raportointia varten.

Sopimuksen kohteena olevan asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisu sisältää siis seuraavat osa-alueet:

1. Strategiset haastattelut asiakkaiden ylimmälle johdolle
2. Kvartaalikyselyt palveluja käyttävälle asiakaskunnalle
3. Asiakaspalvelun puhelinpalveluiden asiakaspalautteen seuranta
4. Sähköisten palvelupyynnöiden asiakaspalautteen seuranta

5. Asiakaskokemuksen seurantamittaristo asiakaskokemuksen eriosa-alueiden seurantaa ja raportointia varten

Sopimuksen kohde on tarkemmin määritelty liitteessä Hankinnan kohteen kuvaus.

### **3. Alihankinta**

Palveluntuottajan alihankkijat ja heidän tehtävänsä sopimuksen kohteen toimitamisessa ovat seuraavat:

Nimi,osoite, y-tunnus, tehtävä  
Nimi, osoite, y-tunnus, tehtävä

tai

Palveluntuottaja ei käytä alihankkijoita.

### **4. Palvelun ominaisuudet**

Palvelun laatuvaatimukset on määritelty Hankinnan kohteen kuvauksessa (liite 1).

Lisäksi sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtoja.

### **5. Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus (ja laatuvaatimusten alittamisesta seuraavat sanktiot)**

Palvelun laadunvalvonta on määritelty Hankinnan kohteen kuvauksessa (liite 1).

Lisäksi sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtoja.

### **6. Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

### **7. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

### **8. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus**

Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus palvelun tuottamisessa käy ilmi hankinnan kohteen kuvauksesta (liite 1).

### **9. Hinta ja hinnan muuttaminen**

(1) Sopimuksessa mainittuihin hintoihin sisältyvät sen voimaantulopäivänä voimassa olevat julkiset maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa. Arvonlisävero lisätään laskutettaviin hintoihin kulloinkin voimassa olevien säännösten mukaisesti. Mikäli julkisten maksujen suuruus tai kantoperuste muuttuu, sopimuksessa mainitut hinnat muuttuvat vastaavasti.

(2) Jos tilaaja on sopimuksen perusteella oikeutettu hankintavolyymeihin perustuviin alennuksiin, nämä alennukset koskevat myös tuotteen ja palvelun uusia versioita ja laajennuksia.

(3) Hinnat ovat kiinteät 24 kuukauden ajan. Kiinteähintaisen sopimuskauden jälkeen Palveluntuottaja voi kalenterivuositain muuttaa hintoja sopimuksen kohteen todellista kustannuskehitystä vastaavasti. Näin voi tehdä kuitenkin vain siltä osin kuin hintoja ei ole sovittu kiinteiksi ja vain kaikkien seuraavien edellytysten täytyessä:

- Hinnanmuutos perustuu toimituksen kohteen yleiseen kustannuskehitykseen;
- Hinnanmuutoksen peruste on syntynyt sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen;
- Hinnanmuutoksen peruste vaikuttaa välittömästi sopimuksen mukaisen tuotteen tai palvelun hintaan;
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu toimittajan omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset);
- Hinnankorotus voi olla enintään kaksi (2) prosenttia.

Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle hintojen muuttamisesta kirjallisesti vähintään kaksi (2) kuukautta ennen sen laskutuskauden alkamista, jona muutos tulee voimaan. Hinnanmuutoksen yhteydessä Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen selvitys hinnanmuutoksen perusteena olevasta kustannuskehityksestä.

(4) Mikäli hintojen muutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus kyseisen tuotteen tai palvelun osalta päättymään valitsemaan ajankohtana. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Tilaajalla on myös oikeus päättää sopimus niiden muiden tuotteiden ja palveluiden osalta, joita ei voida edellä mainitun irtisanomisen johdosta oleellisilta osin enää käyttää sovittuun tarkoitukseen. Jos tilaaja irtisanoa sopimuksen, Palveluntuottaja on velvollinen soveltamaan muuttamattomia hintoja kuuden kuukauden ajan irtisanomisilmoituksen tekemisestä.

(5) Tuotteen tai palvelun hinta sisältää matka- ja majoituskustannukset, päivärahat ja ylityökorvaukset eikä niitä veloiteta erikseen. Palveluntuottaja ei myöskään ole oikeutettu veloittamaan korvausta matka-ajasta.

Muilta osin sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## 10. Maksuehdot

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa verkkolaskulla. Laskulla tulee olla näkyvässä Tilaajan määrittelemä viite (esim. tilausnumero tai sopimusnumero).

Muilta osin sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## 11. Vakuudet

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **12. Viivästyminen**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **13. Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **14. Ylivoimainen este**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **15. Vakuutukset**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **16. Vahingonkorvaus**

Vastuunrajoituksia ei sovelleta tietosuoja- ja salassapitoliihteen kohtien 15(1) ja 15(2) tarkoittamissa tilanteissa. Muilta osin sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtoja.

## **17. Tietojen luovuttaminen tarkastuslautakunnalle**

Palveluntuottajalla on velvollisuus antaa Helsingin kaupungin tarkastuslautakunnalle ja -virastolle kuntalain 121 §:n mukaisen arviointitehtävän suorittamiseksi tarvittavat tiedot. Tarkastuslautakuntaa ja -virastoa sitovat viranomaisen lakisääteistä tarkastus- ja valvontatehtävää koskeva julkisuuslain salassapitovelvollisuus.

## **18. Kolmannelle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen Palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta**

Jos Palveluntuottaja sopimusrikkomuksellaan 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 tämän sopimuksen Vahingonkorvaus-kohdan mukaisia vastuunrajoituksia.

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

## **19. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa**

**19.1.** Tässä sopimuksessa pakotteilla ja rajoitteilla tarkoitetaan Euroopan unionin, Yhdistyneiden kansakuntien ja Suomen viranomaisten asettamia pakotteita

ja rajoitteita. Varojen jäädyttämispäätöksillä tarkoitetaan Suomen viranomais-  
ten asettamia varojen jäädyttämispäätöksiä.

- 19.2.** Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi, jos Pal-  
veluntuottajaan kohdistuu pakote, rajoite tai varojen jäädyttämispäätös,  
vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Pal-  
veluntuottajaan 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 hen-  
kilöt tai tahot; tai
  - c) taho tai tahot, jotka omistavat välittömästi tai välillisesti yli 50  
prosenttia Palveluntuottajasta.
- 19.3.** Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi, jos han-  
kintaan liittyvät suoritukset ovat päätyneet tai voivat päätyä välillisesti tai vä-  
littömästi pakotteiden, rajoitteiden tai varojen jäädyttämispäätösten kohteena  
olevalle taholle.
- 19.4.** Palveluntuottajalla on Tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija,  
jos siihen kohdistuu pakote, rajoite tai varojen jäädyttämispäätös, vaikka pe-  
ruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankki-  
jan vaihtaminen ei ole mahdollista Tilaajan asettamassa kohtuullisessa mää-  
räajassa, Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittö-  
mästi. Alihankkijaan katsotaan kohdistuvan pakote ainakin, jos pakote koh-  
distuu 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.
- 19.5.** Jos Palveluntuottajan käyttämä tuote tai palvelu kuuluu Euroopan unionin,  
Yhdistyneiden kansakuntien tai Suomen viranomaisten asettamien tuonti- tai  
vientirajoitusten piiriin, Palveluntuottaja on ensisijaisesti velvollinen vaihta-  
maan tuotteen tai palvelun. Jos Palveluntuottaja ei vaihda tuotetta tai palve-  
lua Tilaajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, Tilaajalla on oikeus  
irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi.
- 19.6.** Jos Tilaaja irtisanoa tämän sopimuksen kohtien 19.2–19.5 perusteella, Pal-  
veluntuottaja on velvollinen korvaamaan Tilaajalle aiheutuneet vahingot sopi-  
muksessa määriteltyjen vastuunrajoitusten puitteissa.
- 19.7.** Jos pakotteita, rajoitteita tai varojen jäädyttämispäätöksiä asetetaan koh-  
dissa 2 tai 4 määritetyille tahoille tai Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan  
käyttämät tuotteet tai palvelut kuuluvat tuonti- tai vientirajoitusten piiriin, Pal-  
veluntuottajan on ilmoitettava tästä välittömästi Tilaajalle. Palveluntuottaja  
antaa pyynnöstä viipymättä Tilaajalle tiedot yrityksen ja hankinnan toteutta-  
miseen 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.

**19.8.** Lisäksi sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite 2).

## **20. Tilaajavastuu ja ulkomaiset työntekijät**

Alla oleva ehto korvaa kokonaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 19.

### **20.1. Tilaajavastuu**

Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajalle sopimussuhteen aikana 12 kuukauden välein seuraavat selvitykset:

- Selvitys siitä, ettei tarjoajalla ole verovelkarekisteriin merkittyä verovelkaa tai veroviranomaisen antama selvitys verovelan määrästä (verovelkatodistus) ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Todistus työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

Todistuksia ei tarvitse toimittaa, jos Palveluntuottajan tiedot ovat saatavissa verovelkarekisteristä tai tilaajavastuu.fi-palvelusta tai vastaavasta julkisesta rekisteristä eikä tiedoissa näy puutteita verojen tai eläkevakuutusmaksujen maksamisessa.

Ulkomaisen Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajan pyynnöstä suomen kielellä ja pyynnössä esitetyssä määrääjassa vastaavat tiedot sijoittumismaansa lainsäädännön mukaisella rekisterinotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla.

Todistukset ja selvitykset saavat olla enintään kolme kuukautta vanhoja. Määräaika lasketaan siitä, kun Tilaaja on vastaanottanut asiakirjat.

Lisäksi Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajalle sopimussuhteen aikana Tilaajan vaatimuksesta ja vaatimuksessa esitetyssä määrääjassa edellä esitetyn mukaiset selvitykset sekä muut tilaajavastuulain mukaiset selvitykset, jollei selvityksiä saada julkisista rekistereistä tai tilaajavastuu.fi-palvelusta.

### **20.2. Ulkomaiset ja lähetetyt työntekijät**

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

Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle A1-todistus EU:n tai ETA:n alueelta lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on toimitettava jokaisesta sopimuskauden aikana työskentelevästä lähetetystä työntekijästä

ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työn. A1-todistuksen on oltava voimassa koko työskentelyajan. Muiden kuin EU:n tai ETA:n alueelta lähetettyjen työntekijöiden osalta on toimitettava vastaava todistus (sosiaaliturvasopimusmaat) tai muu selvitys (sopimuksettomat kolmannet maat).

### **20.3. Purkuoikeus**

Tilaaajalla on oikeus purkaa sopimus, jos Palveluntuottaja ei toimita määräjässä kohdan 20.1 ja 20.2 mukaisia selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan Palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista. Ennen sopimuksen purkamista Tilaaajan tulee kirjallisesti huomauttaa Palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen purkamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata Tilaaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

### **20.4. Henkilötunniste**

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että kaupungin työkohteessa työskentelevillä henkilöillä on henkilökohtainen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Tunniste kiinnitetään työvaatetukseen siten, että se on helposti nähtävissä.

## **21. Immateriaalioikeudet**

Tilaaajan järjestelmään tuottama data säilyy tilaaajan omaisuutena eikä Palveluntuottajalle synny siihen oikeuksia muuten kuin siltä osin, kun sitä käytetään palvelun tuottamiseksi Tilaaajalle. Muilta osin sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **22. Salassapito ja henkilötietojen käsittely**

Salassapitoon ja henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan tietosuoja- ja salassapitoliiitettä.

Palveluntuottaja käsittelee Palvelussa olevia tai Palvelun toimittamisen yhteydessä saamiaan henkilötietoja vain siinä määrin kuin se on tämän sopimuksen täyttämiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes sopimuksen voimassaoloaika on päättynyt tai Palveluntuottajan avustamisvelvollisuus on päättynyt. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää saamiaan henkilötietoja omassa toiminnassaan, käsitellä niitä tämän sopimuksen vastaisesti, yhdistää henkilötietoja muuhun hallussaan olevaan aineistoon eikä luovuttaa niitä.

Henkilötietojen käsittelyn sisältö on kuvattu liitteessä Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus.

## **23. Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **24. Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## **25. Erimielisyydet ja sovellettava laki**

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut –ehtoja (liite).

## 26. Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä:

1. Tämä sopimusasiakirja
2. Hankinnan kohteen kuvaus
3. Hintaliite
4. Vaatimusluettelo
5. Tietosuoja- ja salassapitoliite
6. Henkilötietojen käsittelyohje
7. Käsittelytoimien kuvaus
8. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (Jyse 2014 Palvelut, päivitysversio huhtikuu 2022)
9. JIT 2015 – Erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista v. 2.2 (JIT 2015 – Palvelut verkon kautta)
10. JIT 2015 – Yleiset sopimusehdot v. 2.4 (JIT 2015 – Yleiset ehdot)
11. Toimittajan palvelukuvaus

Kuitenkin, jos tässä sopimusasiakirjassa on yksittäisissä sopimuskohdissa todettu sovellettavan Jyse 2014 Palvelut -ehtoja, katsotaan Jyse-ehdot niiltä osin pätevyysjärjestyksessä tämä sopimusasiakirjan ehdoiksi.

## 27. Sopimuskausi

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

Tämä sopimus on voimassa määräaikaisena kaksi (2) vuotta, ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan irtisanoa päättymään Tilaajan puolelta kuuden (6) kuukauden ja Palveluntuottajan puolelta yhdeksän (9) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.

Mikäli irtisanomisilmoitus annetaan määräaikaisen sopimuskauden kuluessa, noudatetaan edellä todettuja irtisanomisaikoja. Sopimuksen voimassaolo voi päättyä kuitenkin aikaisintaan määräaikaisen sopimuskauden päättyessä.

Sopimusmääräykset, jotka on tarkoitettu sovellettaviksi myös sopimuksen päättymisen jälkeen, pysyvät voimassa sopimussuhteen lakkaamisesta huolimatta.

## 28. Allekirjoitukset

Tämä sopimus allekirjoitetaan sähköisesti.



**Liitteet**

Hankinnan kohteen kuvaus  
Hintaliite  
Vaatusluettelo  
Tietosuoja- ja salassapitoliite  
Henkilötietojen käsittelyohje  
Käsittelytoimien kuvaus  
Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa  
(Jyse 2014 Palvelut, päivitysversio huhtikuu 2022)  
JIT 2015 – Palvelut verkon kautta  
JIT 2015 – Yleiset ehdot  
Toimittajan palvelukuvaus