

Tarjouspyynnön liite: SOPIMUS

OPH-2320-2017

1.	OSAPUOLET.....	2
2.	SOPIMUKSEN TAUSTA.....	2
3.	SOPIMUKSEN KOHDE.....	2
4.	TOIMITTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET.....	2
5.	TILAAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET.....	3
6.	YHTEISET VELVOITTEET.....	3
7.	NIMETTY HENKILÖSTÖ.....	3
8.	HENKILÖIDEN VAIHTAMINEN ILMAN TILAAJAN SUOSTUMUSTA.....	3
9.	ALIHANKKIJAT.....	4
10.	HINTA.....	4
11.	AIKATAULU.....	4
12.	MAKSUEHDOT.....	4
13.	VAHINGONKORVAUS.....	5
14.	VAITIOLO JA LUOTTAMUKSELLISUUS.....	5
15.	IMMATERIAALIOIKEUDET.....	5
16.	SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN.....	6
17.	PYSYVÄT OIKEUDET.....	6
18.	SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN.....	6
19.	MUUT EHDOT.....	6
20.	ERIMIELISYYDET, RIITOJEN RATKAISU JA SOVELLETTAVA LAKI.....	7
21.	SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO.....	7
22.	SOPIMUKSEN PURKAMINEN.....	7
23.	SOPIMUKSEN LIITTEET JA SOVELTAMISJÄRJESTYS.....	7
24.	SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET.....	8
	Liite Hankinnan kohteen kuvaus.....	9
	Liite Hinnat.....	9
	Liite Tarjouspyynt.....	23
	Liite Ylläpitopalvelun lisäehdot.....	24
	Liite JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus.....	31
	Liite JIT 2015 – Erytisehtoja ketterillä menetelmillä toteutettavista projekteista.....	54
	Liite JIT 2015 – Erytisehtoja palveluista.....	67
	Liite JIT 2015 – Yleiset ehdot.....	74

1. OSAPUOLET

(myöhemmin myös ”osapuoli” tai ”osapuolet” tai ”sopijapuoli” tai ”sopijapuolet” tai näiden eri muodot)

Opetushallitus (myöhemmin myös ”Tilaaaja”)

Yhteyshenkilö xx

Yhteystiedot

PL 380, 00531 Helsinki, käyntios. Hakaniemenranta 6, 00530 Helsinki

y-tunnus 2769790-1

xx (myöhemmin myös ”Toimittaja”)

Yhteyshenkilö xx

Yhteystiedot xx

y-tunnus xx

2. SOPIMUKSEN TAUSTA

Tällä sopimuksella sovitaan niistä ehdoista, joilla Toimittaja tarjoaa tässä sopimuksessa ja sen liitteissä yksilöidyn palvelun (jäljempänä myös ”palvelu”) Tilaajalle.

3. SOPIMUKSEN KOHDE

Sopimuksen kohteena on Oph.fi- ja Edu.fi -verkkopalveluiden toteuttaminen. Sopimukseen kohteeseen kuuluu käyttöliittymäsuunnittelu, verkkopalveluiden visuaalisen ilmeen suunnittelu ja toteutus sekä julkaisujärjestelmän käyttöönotto, julkaisujärjestelmän ylläpito, julkaisujärjestelmän jatkokehittäminen sekä mahdolliset lisätilaukset.

Palvelun sisältö ja toteuttamistapa on kuvattu tarkemmin sopimuksen liitteessä ”Liite Palvelukuvaus”. Sopimuksen kohteena olevaan julkaisujärjestelmän ylläpitopalvelun lisäehdot on kuvattu sopimuksen liitteessä ”Ylläpitopalvelun lisäehdot”.

Hankintayksikkö varaa lisäksi oikeuden ostaa tarpeen vaatiessa hankinnan kohteeseen liittyvää käyttöliittymä-, konsepti-, kehitys- tai muuta vastaavaa asiantuntemusta enintään 75 henkilötyöpäivää vuodessa.

4. TOIMITTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Toimittaja vastaa siitä, että se tarjoaa palvelun ja mahdollisen Tilaaajan tilaaman lisäpalvelun Tilaajalle tämän sopimuksen ehtojen ja liitteissä kuvatun mukaisesti.

Toimittaja toimii palvelua ja mahdollisia lisäpalveluita tarjotessaan huolellisesti, ammattitaitoisesti ja riittävin resurssein.

Toimittaja on velvollinen kirjallisesti raportoimaan palvelun suorittamiseen liittyvistä asioista pyydettyä tai yhteisesti sovitun raportointiaikataulun ja määritetyn sisällön mukaisesti. Kaikki raportit tulee toimittaa tässä sopimuksessa määritellylle Tilaajan yhteyshenkilölle.

Toimittaja vastaa siitä, että palvelu ja siihen liittyvä aineisto vastaavat sovittua ja että palvelu toimitetaan tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla sovittujen laatuvelvoitteiden mukaisesti.

5. TILAAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Tilaaja vastaa siitä, että se antaa Toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun suorittamista varten. Tilaaja vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta.

Tilaaja sitoutuu toimimaan niin, että Toimittajan mahdollisuus tarjota palvelut ammattitaitoisesti ja oikea-aikaisesti eivät vaarannu.

Tilaajalla on oikeus siirtää tämä asiakaskohtainen sopimus toiselle valtionhallinnon yksikölle tai sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Opetushallituksen tehtävät joko kokonaan tai osittain siirtyvät.

6. YHTEISET VELVOITTEET

Osapuolilla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toteuttamiseen sellaisten tekijöiden osalta, jotka ovat osapuolen määrättävissä tai hallinnassa.

7. NIMETTY HENKILÖSTÖ

Toimittaja käyttää sopimuksen kohteen mukaisten kehittämistehtävien palveluiden tuottamiseen vain seuraavia tarjouksessa nimettyjä henkilöitä:

<i>Tehtävänimike</i>	<i>Etunimi</i>	<i>Sukunimi</i>

Toimittajalla ei ole oikeutta vaihtaa palvelun tuottamiseen käytettävää henkilöstöä ilman Tilaajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

8. HENKILÖIDEN VAIHTAMINEN ILMAN TILAAJAN SUOSTUMUSTA

Mikäli Toimittaja vaihtaa kohdassa 7 nimettyä henkilöstöä, sovittua alihankkijaa tai muuta sopimuksen mukaisia tehtäviä suorittamaan nimettyä henkilöä tai organisaatiota ilman Tilaajan etukäteistä suostumusta, on Tilaajalla oikeus 40 työpäivän (selvyyden vuoksi todetaan, että työpäivän kesto on 7,5 tuntia) suuruiseen korvaukseen Toimittajalta. Korvauksen laskemiseen käytetään liitteen ”Liite Hinnat” mukaista arvonlisäverotonta sovelluskehittäjän työpäivän hintaa

Selvyyden vuoksi todetaan, että henkilön, alihankkijan tai muun organisaation vaihtamiseksi katsotaan se, että joku muu kuin tässä sopimuksessa tai sen liitteissä nimetty henkilö, organisaatio tai muu toimija suorittaa Toimittajan vastuulle kuuluvia sopimuksen mukaisia tehtäviä.

9. ALIHANKKIJAT

Toimittajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamiseen ainoastaan Tilaajan kirjallisesti erikseen hyväksymiä alihankkijoita. Tilaajan hyväksyntä on saatava ennen kuin alihankkija aloittaa sopimuksen mukaisten tehtävien suorittamisen.

Toimittaja voi vaihtaa alihankkijaa vain sopimalla siitä erikseen Tilaajan kanssa. Mikäli Toimittaja vaihtaa alihankkijaa sopimuksen mukaisten tehtävien suorittamiseen ilman Tilaajan etukäteistä suostumusta, on Tilaajalla oikeus korvaukseen, joka on määritelty tämän sopimuksen kohdassa 8.

Mikäli Toimittaja käyttää alihankkijoita sopimuksen mukaisia velvoitteita täyttäessään, vastaa Toimittaja aina alihankkijoiden tekemästä työstä kuin omastaan.

Toimittaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan tämän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

Toimittajan käyttämät alihankkijat ovat seuraavat: <lista>

10. HINTA

Tämän sopimuksen mukaisen palvelun hinnat on yksilöity liitteessä ”Liite Hinnat”. Kaikki sopimukseen perustuvat suoritukset toteutetaan liitteessä ”Liite Hinnat” vahvistetuilla hinnoilla. Hinnat ovat kiinteät koko sopimuksen voimassaolon ajan.

Tilaaja ei korvaa liitteessä ”Liite Hinnat” yksilöityjen hintojen tai kustannusten ohella mitään muita lisiä tai päivärahoja tai muita, ennalta sopimattomia matka- ja majoituskustannuksia, kuten ei myöskään toimisto- tai tulostuskustannuksia tai muita vastaavia kiinteiden kulujen kaltaisia kustannuksia.

Kaikesta liitteen ”Liite Hinnat” ylittävistä kustannuksista, liitteestä ”Liite Hinnat” poikkeavista kustannuksista tai mahdollisesta lisätyöstä ja siitä aiheutuvista kustannuksista on sovittava etukäteen kirjallisesti ja kaikki Tilaajalle aiheutuvat kustannukset yksilöiden ennen kyseessä olevan kustannuksen perusteen syntymistä. Tämä on ehdoton edellytys kustannusten suorittamiselle.

11. AIKATAULU

Sopimuksen mukaisten tehtävien suorittamisesta on sovittu sopimuksen liitteessä ”Liite Hankinnan kohteen kuvaus”.

12. MAKSUEHDOT

Sopimuksen mukaiset maksut suoritetaan laskua vastaan, jonka maksuaika on 21 päivää hyväksyttävän laskun saapumisesta Tilaajalle. Laskutus suoritetaan verkkolaskulla, Tilaaja ei hyväksy muita kuin verkkolaskuja. Tilaajan yhteystiedot verkkolaskua varten ovat seuraavat:

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus:

Välittäjä-tunnus (Välittäjä):

Tilaajan Y-tunnus:

Viivästyskorko määräytyy kulloinkin voimassaolevan korkolain mukaan.

13. VAHINGONKORVAUS

Vahingonkorvaukseen sovelletaan JIT 2015 - Yleiset ehdot lukua 11, lukuun ottamatta sen kohtaa 11 (3).

Selvyyden vuoksi todetaan, että välillinen vahinko määritellään kauppalain 67 § nojalla.

14. VAITIOLO JA LUOTTAMUKSELLISUUS

Osapuolet ovat velvolliset pitämään salassa kaiken sen, mitä he sopijapuolten välisen yhteistyön aikana ovat saaneet tietoonsa asioista, joita voidaan pitää toisen liikesalaisuutena.

Osapuolet ovat velvolliset pitämään salassa kaiken sen, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (612/99), sen perusteella annetussa asetuksessa ja muussa laissa määrätään salassa pidettävistä asiakirjoista ja tiedoista.

Toimittaja vastaa siitä, että hänen palveluksessaan olevat tai tämän sopimuksen toteuttamiseen osallistuvat alihankkijat, alihankkijan palveluksessa olevat tai muut sen käyttämät palvelun tarjoajat tai niiden palveluksessa olevat ovat tietoisia sopimuksessa sovitusta luottamuksellisuutta koskevista määräyksistä ja noudattavat niitä.

Toimittaja vastaa siitä, että henkilö, joka käsittelee Asiakkaan salassa pidettäviä tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa Tilaajan salassa pidettäviä tietoja käsitellään, allekirjoittaa Tilaajan vaitiolositoumuksen ("Liite Vaitiolosittoumus") ennen kuin hän aloittaa salassa pidettävien tietojen käsittelyn tai saa pääsyn järjestelmiin, joissa niitä käsitellään. Allekirjoitetut lomakkeet tulee viipymättä toimittaa Tilaajalle.

Nämä määräykset ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

15. TIETOTURVALLISUUS

Tilaaja noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa, valtioneuvoston asetuksessa tietoturvallisuudesta valtioneuvoston asetuksessa (681/2010) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä. Tällä sopimuksella ei voida poiketa lainsäädännön Asiakkaalle asettamista pakottavista velvoitteista.

Toimittaja noudattaa julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa sekä henkilötietolain (523/1999) edellyttämää hyvää henkilötietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä tähän sopimukseen liittyvän Palvelun tuottamisessa.

Toimittajan on sitouduttava Tilaajan vaatimiin ja Tilaajan kanssa erikseen sovittaviin turvallisuus- tai muihin vastaaviin selvityksiin. Toimittaja sitoutuu allekirjoittamaan Tilaajan kanssa tämän sopimuksen liitteissä olevan turvallisuussopimuksen ("Liite Turvallisuussopimus")

Tilaajalla tai hänen määräämällään kolmannella osapuolella on oikeus auditoida Toimittajan ja Toimittajan alihankkijan sopimuksen mukainen toiminta ja järjestelmät varmistaakseen tässä sopimuksessa ja sen liitteissä sovittu tietoturvaso enintään kerran vuodessa. Auditoinnin kustannuksista vastaa Tilaaja.

Toimittaja antaa Tilaajan luottamuksellisen ja salassa pidettävän aineiston vain niiden erikseen nimettyjen ja Tilaajan kanssa sovittujen henkilöiden saataville, jotka tarvitsevat tietoa palvelun

tuottamisessa Tilaajalle ja huolehtii siitä, että kyseiset henkilöt tietävät, miten aineistoa koskevasta tietoturvasta huolehditaan. Tilaaja teettää turvallisuusselvitykset tarvittaessa näistä henkilöistä.

Tässä luvussa (Tietoturvallisuus) olevat ehdot ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

16. IMMATERIAALIOIKEUDET

Immateriaalioikeudet työn tuloksiin kuuluvat Tilaajalle. Tuloksilla tarkoitetaan yhteisesti kaikkia tuloksia, jotka muodostuvat Sopimuksen mukaisen palvelun yhteydessä tai tuloksena.

Tilaaja omistaa lähdekoodin. Omistusoikeus ja immateriaalioikeudet Tuloksiin kuuluvat ja siirtyvät Tilaajalle sitä mukaa kun ne syntyvät.

Tilaajan immateriaalioikeudet sisältävät vapaan oikeuden jatkokehitykseen ja edelleen luovuttamiseen.

Tilaaja omistaa kehittämisen aikana syntyvän lähdekoodin ja julkaisee sen valitsemallaan avoimen lähdekoodin lisenssillä. Toimittaja voi jatkohyödyntää muissa yhteyksissä samaa lähdekoodia lisenssiehtojen puitteissa.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Toimittajalla ja sen sopimuksen mukaisesti käyttämillä alihankkijoilla on aina oikeus käyttää Tuloksia Tilaajan Palvelun toimittamista varten.

Muilta osin immateriaalioikeuksiin sovelletaan JIT 2015 – Yleiset ehdot luvussa 6 lausuttua, lukuun ottamatta kohtia 6(4)(a), 6(4)(c), 6(7) ja 6(8).

17. SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Tätä sopimusta voidaan muuttaa vain molempien osapuolien kirjallisella sopimuksella.

Sopimusmuutokset tulevat voimaan, kun muutosasiakirja on kummankin osapuolen allekirjoittama.

Osapuoli ei voi vedota suulliseen tai hiljaiseen sopimusmuutokseen.

18. PYSYVÄT OIKEUDET

Osapuolen ei katsota menettävän oikeuttaan vedota toisen osapuolen sopimusrikkomukseen, sopimuksen oikeaan tulkintaan tai esimerkiksi muuhun mahdolliseen sopimuksesta seuraavan oikeusvaikutukseen, ellei osapuoli kirjallisesti ilmoita luopuvansa tällaisesta oikeudesta.

Osapuolen tekemä luopuminen koskee vain ilmoituksessa yksilöityä seikkaa, eikä se estä osapuolta vaatimasta muilta osin sopimuksen noudattamista.

19. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Toimittajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta tai siihen liittyvää oikeutta tai velvollisuutta kolmannelle osapuolelle ilman Tilaajan kirjallista suostumista.

Tilaajalla on mahdollisuus siirtää sopimus ja sille sen perusteella kuuluvat oikeudet valtiohallinnon sisällä sellaiselle taholle, jolle sen tehtävät osittain tai kokonaan siirtyvät.

20. MUUT EHDOT

Toimittajalla on oikeus käyttää Tilaajan nimeä, tunnusta, liikemerkkiä tai logoa referenssinä ainoastaan Tilaajan erikseen kirjallisesti antamalla luvalla. Käyttäessään Tilaajaa referenssinä

Toimittaja on velvollinen toimimaan asianmukaisesti ja säilyttäen luottamuksellisen suhteen Tilaajaan.

Selvyyden vuoksi todetaan, että tämän sopimuksen nojalla ei Tilaajan ja Toimittajan tai Toimittajan työntekijöiden tai alihankkijan tai alihankkijan työntekijöiden välille synny työsopimussuhdetta.

Jos sopimuksen osa tai esimerkiksi tietty ehto käy pätemättömäksi tai sen täytäntöönpano estyy muulla vastaavalla tavalla, on muu osa sopimusta kuitenkin edelleen voimassa niin laajalti kuin voimassa oleva oikeus sallii.

21. ERIMIELISYYDET, RIITOJEN RATKAISU JA SOVELLETTAVA LAKI

Tähän sopimukseen ja siitä aiheutuviin erimielisyyksiin sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintaan liittyviä säännöksiä.

Tästä sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensi sijassa neuvotteluteitse. Mikäli asiassa ei kuitenkaan päästä yhteisymmärrykseen, asia ratkaistaan ensimmäisenä oikeusasteena Helsingin käräjäoikeudessa.

22. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Tämä sopimus tulee voimaan, kun kumpikin osapuoli on sen allekirjoittanut ja se on voimassa neljä (4) vuotta sopimuksen myöhemmästä allekirjoituksesta. Tilaajalla on oikeus erillisellä ilmoituksella jatkaa sopimuksen voimassaoloa kahteen kertaan kulloinkin yhden (1) vuoden mittaisella optiokaudella.

Tämän sopimuksen luonteeltaan kestovelvoitteiksi katsottavat kohdat ovat voimassa vielä tämän sopimuksen päätyttyäkin (esim. salassapito).

23. SOPIMUKSEN PURKAMINEN

Kumpikin osapuoli voi purkaa tämän sopimuksen päättymään välittömästi, jos toinen osapuoli

- i. rikkoo olennaisesti tätä sopimusta eikä korjaa rikkomustaan kohtuullisen ajan (vähintään 30 päivää) kuluessa sitä koskevan kirjallisen huomautuksen vastaanottamisesta tai
- ii. joutuu konkurssiin, selvitystilaan, velkasaneeraukseen tai maksukyvyttömäksi.

Sopimuksen päättymisen yhteydessä Toimittaja on velvollinen toimittamaan Tilaajalle kaiken siihen mennessä kertyneen aineiston ja Tilaaja on velvollinen maksamaan päättymishetken mennessä tehdyt työt ja kertyneet palvelumaksut, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen.

24. SOPIMUKSEN LIITTEET JA SOVELTAMISJÄRJESTYS

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa järjestyksessä (pienimmästä numerosta aloittaen):

1. Tämä sopimus
2. Liite Turvallisuussopimus
3. Liite Vaitiolositoumus
4. Liite Hinnat
5. Liite Hankinnan kohteen kuvaus
6. Liite Tarjouspyyntö

7. Liite Ylläpitopalvelun lisäehdot
8. Liite JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus
9. Liite JIT 2015 – Erityisehtoja ketterillä menetelmillä toteutettavista projekteista
10. Liite JIT 2015 – Erityisehtoja palveluista
11. Liite JIT 2015 – Yleiset ehdot

25. SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET

Tätä sopimusta on laadittu kaksi saman sisältöistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Tilaaja

pp.kk.2018

Toimittaja

pp.kk.2018

LIITE TURVALLISUUSSOPIMUS

TURVALLISUUSSOPIMUS

(MALLI v1.0)

[Asiakas]

ja

[Toimittaja]

1 Sopijapuolet

1.1 Sopijapuolet ovat:

1. Opetushallitus (jäljempänä "Asiakas")
PL 380, 00531; käytös. Hakaniemenranta 6, 00530 Helsinki

Y-tunnus: 2769790-1
2. [nimi] (jäljempänä "Toimittaja")
Osoite
Y-tunnus

2 Määritelmät

- 2.1 **Palvelu** tarkoittaa sitä palvelua, josta Asiakas ja Toimittaja ovat sopineet Pääsopimuksessa. Mitä tässä Turvallisuussopimuksessa on sovittu Palvelusta, sovelletaan soveltuvin osin myös Pääsopimuksessa sovittuun tavarahankintaan.
- 2.2 **Pääsopimus** tarkoittaa Toimittajan ja Asiakkaan välistä sopimusta nro [0000], jolla sopijapuolet ovat sopineet Oph.fi ja Edu.fi - verkkopalveluiden toteutuksesta ja ylläpidosta.
- 2.3 **Salassa pidettävä tieto** tarkoittaa kaikkea sellaista Asiakkaan Toimittajalle luovuttamaa tai Toimittajalla olevaa Asiakkaan asiakirjamuotoista tai muuta tietoa, joka on määritelty salassa pidettäväksi laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, jäljempänä "julkisuuslaki") tai muussa lainsäädännössä, ja jonka Asiakas on tällaiseksi tiedoksi merkinnyt tai jonka Toimittaja tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin. Salassa pidettäväksi tiedoksi katsotaan myös julkisuuslaissa tarkoitetun ei vielä julkisen asiakirjan sisältämä tieto. Lisäksi kaikki Asiakkaan luovuttamat henkilötiedot katsotaan Salassa pidettäväksi tiedoksi. Salassa pidettäväksi tiedoksi ei katsota sellaista tietoa, joka on julkisesti saatavilla tai jonka sopijapuoli on saanut tietoonsa laillisella tavalla kolmannelta osapuolelta ilman sitä koskevaa salassapitovelvoitetta.
- 2.4 **Turvallisuussopimus** tarkoittaa tätä sopimusasiakirjaa liitteineen.
- 2.5 **Tilat** tarkoittavat sellaisia Toimittajan tai sen alihankkijan tiloja, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Salassa pidettäviä tietoja.

3 Sopimusasiakirjat ja niiden pätemisjärjestys

3.1 Tämä Turvallisuussopimus muodostuu tästä sopimusasiakirjasta ja seuraavista liitteistä:

Liite 1 Turvallisuussopimuksen yhteyshenkilöt

Liite 2 Henkilöstön vaitiolositoumukset

3.2 Asiakas ja Toimittaja vastaavat omalta osaltaan liitteen 1 ylläpidosta.

4 TURVALLISUUSSOPIMUKSEN TAUSTA ja tarkoitus

4.1 Toimittaja ja Asiakas ovat tehneet Pääsopimuksen nro [XXX] Oph.fi- ja Edu.fi-verkkopalveluiden toteutuksesta ja ylläpidosta [pvm].

4.2 Tässä Turvallisuussopimuksessa sovitaan Asiakkaan ja Toimittajan välillä noudatettavista turvallisuusjärjestelyistä ja salassa pidettävää tietoa koskevista järjestelyistä edellä mainitun Pääsopimuksen sisältämien Palveluiden tuottamisessa sekä kaikessa Pääsopimukseen liittyvässä Asiakkaan ja Toimittajan välisessä yhteistyössä.

4.3

5 Luottamuksellisuus ja salassapito

5.1 Tässä Turvallisuussopimuksessa kuvattuja turvallisuusjärjestelyjä noudatetaan aina Toimittajan käsitellessä Asiakkaaseen tai Palvelun toteutukseen liittyvää tai muuta Asiakkaalta saatua Salassa pidettävää tietoa.

5.2 Asiakas noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa, valtioneuvoston asetuksessa tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa (681/2010; jäljempänä tietoturvallisuusasetus) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä. Sopimuksella ei voida poiketa lainsäädännön Asiakkaalle asettamista pakottavista velvoitteista.

5.3 Toimittaja sitoutuu pitämään salassa kaikki Asiakkaan sille luovuttamat tai sillä olevat tai toimeksiannon toteuttamisessa syntyneet Salassa pidettävät tiedot, ottaen lisäksi huomioon kohdassa 5.7 sovitun. Salassa pidettäviä tietoja ei myöskään saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

5.4 Toimittajan tulee käsitellä Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Toimittaja antaa Salassa

pidettäviä tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Toimittaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.

- 5.5 Toimittaja sitoutuu säilyttämään ja käsittelemään Salassa pidettäviä tietoja siten, että ne pysyvät vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Salassa pidettäviin tietoihin, eivätkä ne joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.
- 5.6 Toimittaja tiedostaa, että Salassa pidettävien tietojen paljastaminen ulkopuolisille saattaa olla rikoslain mukaan rangaistava teko.
- 5.7 Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Asiakkaalta tai laadittu Asiakkaan toimeksiantotehtävää suoritettaessa, päättää Asiakas, jollei toimeksiannosta muuta johdu.
- 5.8 Toimittaja vastaa siitä, ettei Asiakkaan kohteiden tai toiminnan turvallisuus vaarannu Toimittajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän Turvallisuussopimuksen tai Pääsopimuksen vastaisen toiminnan johdosta.
- 5.9 Toimittaja ja sen alihankkijat saavat mainita referenssinä tehneensä työtä Asiakkaalle vain, jos asiasta on erikseen kirjallisesti sovittu.

6 Pääsy tiloihin

- 6.1 Toimittajan ja sen alihankkijan Tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin salassa pidettäviin tietoihin.
- 6.2 Mikäli Palvelu suoritetaan Toimittajan tai sen alihankkijan Tiloissa, Toimittajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Asiakas ja Toimittaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.
- 6.3 Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin luvun 7 mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.
- 6.4 Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa.
- 6.5 Asiakkaalla on oikeus vaatia luvussa 8 tarkoitetun turvallisuusselvityksen hakemista palvelun toteutukseen liittyvistä henkilöistä.

7 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

- 7.1 Toimittaja vastaa siitä, että Salassa pidettäviä tietoja annetaan tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Toimittajan ja sen alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, jotka Toimittaja on hyväksyttänyt Asiakkaalla etukäteen, [joista on tehty luvussa 8 tarkoitettu turvallisuusselvitys], joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin ja/tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- 7.2 Toimittaja vastaa siitä, että Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn osallistuvat Toimittajan tai sen alihankkijan henkilöstöön kuuluvat henkilöt sekä henkilöt, joilla on pääsy Toimittajan järjestelmiin, joissa säilytetään Salassa pidettäviä tietoja, noudattavat tätä Turvallisuussopimusta.
- 7.3 Toimittaja vastaa siitä, että henkilö, joka käsittelee Salassa pidettäviä tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa Salassa pidettäviä tietoja säilytetään, tekee vaitiolositoumuksen Asiakkaan hyväksymälle lomakkeelle ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin.

8 Turvallisuusselvitykset

- 8.1 Jollei toisin sovita, jotta henkilö saa oikeuden käsitellä sellaisia Salassa pidettäviä tietoja, joiden salassapito on välttämätöntä turvallisuusselvityksistä annetun lain (177/2002) 2 §:ssä mainittujen etujen suojaamiseksi, ja/tai päästä järjestelmiin, jotka sisältävät sellaisia Salassa pidettäviä tietoja, henkilöstä tulee hakea turvallisuusselvityksistä annetussa laissa tarkoitettu turvallisuusselvitys, tai tarvittaessa tasoltaan vastaava ulkomainen turvallisuusselvitys. Toimittajan tulee hankkia turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumus selvityksen tekemiseen.
- 8.2 Jollei toisin sovita, tasoltaan vastaavaksi ulkomaiseksi turvallisuusselvitykseksi voidaan katsoa ainoastaan ulkomaisen kansallisen turvallisuusviranomaisen (esim. General Security Agreement:in eli GSA:n mukainen National Security Authority, NSA) tekemä turvallisuusselvitys (Personal Security Clearance, PSC).
- 8.3 Mikäli Toimittaja käyttää Palvelun toteutuksessa sellaista alihankkijaa, joka käsittelee tai säilyttää Salassa pidettäviä tietoja Suomen rajojen ulkopuolella, tulee tästä alihankkijasta tarvittaessa hakea yhteisöturvallisuusselvitys (Facility Security Clearance, FSC) ja tietojen käsittelyyn osallistuvista henkilöistä henkilöturvallisuusselvitys (Personal Security Clearance, PSC), jollei toisin sovita.

- 8.4 Asiakkaan tehtävänä on hakea kaikkia tässä luvussa tarkoitettuja turvallisuusselvityksiä.
- 8.5 Asiakas vastaa kohdissa 8.1–8.3 tarkoitettujen turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli turvallisuusselvitys tulee uudelleen tehtäväksi sen vuoksi, että Toimittajan tai Toimittajan alihankkijan henkilöstössä tapahtuu vaihdos tai Asiakkaasta riippumaton lisäys, Toimittaja vastaa uuden henkilön turvallisuusselvityksen teettämisen kustannuksista.
- 8.6 Toimittajan tulee toimittaa turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön täyttämä ja allekirjoittama turvallisuusselvityshakemuslomake Asiakkaalle turvallisuusselvityksen teettämistä varten. Lomakkeen tulee sisältää selvityksen kohteena olevan henkilön suostumus turvallisuusselvityksen tekemiseen. Jos turvallisuusselvitys tulee tehtäväksi sellaisessa valtiossa, jonka lainsäädännön mukaan kyseessä olevan selvityksen tekeminen ei edellytä selvityksen kohteena olevan henkilön suostumusta, Toimittajan ei myöskään tämän kohdan nojalla tarvitse pyytää henkilöltä edellä mainittua suostumusta.

9 Tietoturvallisuus

- 9.1 Toimittaja noudattaa julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa sekä henkilötietolain (523/1999) edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Pääsopimukseen liittyvän Palvelun tuottamisessa.
- 9.2 Mikäli Asiakas luokittelee Salassa pidettäviä tietojaan tietoturvallisuusasetuksen mukaisiin suojaustasoihin, Toimittaja sitoutuu noudattamaan Salassa pidettäviä tietoja käsitellessään edellä mainitun asetuksen kyseiselle suojaustasolle asettamia vaatimuksia. *(Ohje: Tämän aiheuttamasta hintavaikutuksesta sovitaan tarkemmin.)* Mikäli Asiakas ei luokittele Salassa pidettäviä tietoja yllä mainituin tavoin, Toimittaja sitoutuu noudattamaan perustason tietoturvallisuutta ja Asiakkaan ohjeistusta Salassa pidettäviä tietoja käsitellessään.
- 9.3 Asiakas on määrittänyt Palvelun hankinnan yhteydessä Palveluun sovellettavan valtionhallinnon tietoturvatason ja Palveluun liittyvät konkreettiset tietoturva-vaatimukset, jotka Toimittajan tulee täyttää

10 Alihankkijat

- 10.1 Toimittajan tulee hyväksyttää Asiakkaalla sellainen alihankkija, jota se aikoo käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä tai jolla on pääsy Tiloihin. Tässä Turvallisuussopimuksessa alihankkijalla tarkoitetaan ainoastaan sellaista alihankkijaa, jota Toimittaja käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä tai jolla on pääsy Tiloihin.

- 10.2 Mitä tässä Turvallisuuksopimuksessa on sovittu Toimittajan henkilöstöstä, sovelletaan myös Alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.
- 10.3 Toimittajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tätä Turvallisuuksopimusta myös käyttäessään alihankkijoita. Toimittajan on tiedotettava alihankkijalleen, että turvallisuusjärjestelyjen saattamisesta tämän Turvallisuuksopimuksen edellyttämälle tasolle saattaa syntyä kustannuksia. Asiakas ei vastaa näistä kustannuksista.
- 10.4 Toimittaja vastaa siitä, että sen alihankkijat toimivat tämän Turvallisuuksopimuksen ehtojen mukaisesti.

11 Tarkastukset ja raportointi

- 11.1 Asiakkaalla tai Asiakkaan määräämällä kolmannella taholla (joka ei ole Toimittajan suoranainen kilpailija) on oikeus tarkastaa omalla kustannuksellaan etukäteen ilmoitettuna ajankohtana Toimittajan ja sen alihankkijoiden turvallisuusjärjestelyt tätä Turvallisuuksopimusta sekä Pääsopimusta koskevilta osin. Asiakkaan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen ehdotettua tarkastuspäivää. Toimittaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan saa olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää Asiakkaan ehdottaman päivän jälkeen. Tarkastus saadaan suorittaa kuitenkin enintään kaksi kertaa vuodessa, ellei ole erityisen painavia syitä useammille tarkastuksille. Haavoittuvuusskannauksia voidaan kuitenkin tehdä edellä mainituista määräajoista riippumatta erikseen sovittavina ajankohtina. Tarkastukset eivät saa vaarantaa Toimittajan tai sen alihankkijoiden tietoturvasuutta tai Toimittajan tai sen alihankkijoiden salassapitovelvoitteita muita asiakkaita kohtaan
- 11.2 Toimittajan tulee huolehtia sopimusjärjestelyin siitä, että Asiakkaalla on mahdollisuus tarkastaa myös Toimittajan sellaisen alihankkijan turvallisuusjärjestelyt, joka osallistuu Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn.
- 11.3 Mikäli tarkastuksessa havaitaan merkittäviä puutteita turvallisuusjärjestelyissä, Toimittaja korvaa Asiakkaalle tarkastuksesta aiheutuneet kustannukset.
- 11.4 Toimittajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta, ellei siitä ole Asiakkaan ja Toimittajan välillä erikseen toisin sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhkan tietoturvasuudelle, on korjattava heti. Asiakas ei vastaa edellä mainituista korjauksista aiheutuvista kuluista ja kustannuksista.

- 11.5 Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan Asiakkaalle, jos Toimittajan tai sen alihankkijan tämän Turvallisuussopimuksen kannalta keskeisissä toiminnoissa tai henkilöstö- tai turvallisuusjärjestelyissä tapahtuu muutoksia tai jos Toimittajan tai sen alihankkijan omistussuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia.
- 11.6 Toimittaja valvoo tämän Turvallisuussopimuksen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Asiakkaalle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet ensi tilassa. Asiakas seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Toimittajan kanssa.
- 11.7 Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan Asiakkaalle, mikäli Toimittajaan kohdistuu Asiakasta mahdollisesti uhkaavia yhteydenottoja.
- 11.8 Asiakkaalla on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto siitä, että tämän luvun mukainen tarkastus on suoritettu, mutta Asiakkaalla ei kuitenkaan ilman Toimittajan lupaa ole oikeutta luovuttaa muille viranomaisille tietoa tarkastuksen tuloksista ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

12 Sopimussakko ja vahingonkorvaus

- 12.1 Sopimusrikkomusten suhteen noudatetaan pääsopimuksessa sovittua vahingonkorvausmenettelyä.

13 Sopimusmuutokset

- 13.2 Turvallisuussopimuksen yhteyshenkilöt (liite 1) vastaavat tämän Turvallisuussopimuksen päivittämistarpeen seuraamisesta. Päivittämistarve arvioidaan yhteyshenkilöiden kesken vähintään kahden vuoden välein.
- 13.3 Tähän Turvallisuussopimukseen tai sen liitteisiin tehtävät muutokset tulee tehdä kirjallisesti ja molempien sopijapuolten vahvistaa allekirjoituksellaan. Tämän Turvallisuussopimuksen muutokseksi ei katsota yhteyshenkilöiden vaihtumista.

14 Sopimuksen irtisanominen

- 14.1 Sopijapuoli voi irtisanoa tämän Turvallisuussopimuksen päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla kirjallisesta ilmoituksesta lukien. Irtisanominen ei poista velvollisuutta täyttää ennen irtisanomista syntyneet velvoitteet.

- 14.2 Jos Toimittaja irtisanoo tämän Turvallisuussopimuksen, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa se Pääsopimus, johon tämä Turvallisuussopimus perustuu.
- 14.3 Asiakas on oikeutettu irtisanomaan välittömästi päättymään tämän Turvallisuussopimuksen ja sen Pääsopimuksen, johon tämä Turvallisuussopimus perustuu, mikäli Toimittaja rikkoo tähän Turvallisuussopimukseen perustuvia sopimusvelvoitteitaan niin olennaisesti, ettei Asiakkaan voida kohtuudella edellyttää jatkavan sopimussuhdetta edes irtisanomisajan pituista aikaa. Irtisanominen ja purkaminen tulee tehdä kirjallisesti. Lisäksi jos Toimittaja on rikkonut tätä Turvallisuussopimusta vähintään kolme kertaa siten, että Asiakkaalle on syntynyt oikeus vaatia luvussa 12 tarkoitettua sopimussakkoa, Asiakkaalla on aina oikeus irtisanoa välittömästi päättymään tämä Turvallisuussopimus ja se Pääsopimus, johon tämä Turvallisuussopimus perustuu.
- 14.4 Tämän Turvallisuussopimuksen päättymisestä huolimatta Toimittajan on maksettava päättymisen perusteena olevista rikkomuksista tämän Turvallisuussopimuksen mukaiset sanktiot.

15 Sopimuksen Voimassaolo

- 15.1 Tämä Turvallisuussopimus on voimassa niin kauan kuin Asiakkaan ja Toimittajan välinen Pääsopimus on voimassa.
- 15.2 Tämä Turvallisuussopimus tulee voimaan, kun kumpikin sopijapuoli on sen allekirjoittanut.
- 15.3 Tämän Turvallisuussopimuksen mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen kuin Asiakkaan ja Toimittajan välinen Pääsopimus on päättynyt.
- 15.4 Pääsopimuksen päätyttyä Toimittaja mahdollisine alihankkijoineen palauttaa kaikki Asiakkaan Salassa pidettäviä tietoja sisältävät dokumentit, tallenteet ja muun materiaalin. Erikseen kirjallisesti niin sovittaessa Toimittaja mahdollisine alihankkijoineen voi myös tuhota edellä mainitun materiaalin.

16 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

- 16.1 Tähän Turvallisuussopimukseen sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta lainvalintasäännöksiä.
- 16.2 Tästä Turvallisuussopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli sopijapuolet eivät pääse sovinnolliseen ratkaisuun, erimielisyydet ratkotaan Helsingin käräjäoikeudessa.

17 Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset

17.1 Tämä Turvallisuussopimus on laadittu kahtena (2) samasanaisena kappaleena, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle.

_____/xx/xx/20xx
/xx/xx/20xx

Opetushallitus

[TOIMITTAJA]

[allekirjoittaja]

[allekirjoittaja]

LIITE VAITIOLOSITOUS

VAITIOLOSITOUS

Opetushallituksen (jäljempänä Asiakkaan) *hankkeeseen OPH OPH-2320-2017* osallistuvana henkilönä sitoudun pitämään salassa laatimani, minulle luovutetut tai muuten tietooni tulleet salassa pidettävät tiedot (suojaustasot IV, III, II, I) tai muut salassa pidettäväksi merkityt tiedot tai tiedot jotka on sellaisiksi ymmärrettävä.

Sitoudun siihen, etten paljasta Asiakkaan tietoja tai tietooni tulleita kolmannen osapuolen tietoja sivullisille. Sivullisiksi tässä yhteydessä katsotaan myös ne Asiakkaalla tai sen yhteistyökumppaneilla työskentelevät henkilöt, jotka eivät heille määrättyjen tai sovittujen tehtävien perusteella tarvitse asiaa tietoonsa. Vaitiolovelvollisuus sitoo minua senkin jälkeen, kun osallistumiseni sopimuksen mukaisiin tehtäviin on päättynyt.

Suojaustason IV ja III piiriin kuuluvia tietoja ovat esimerkiksi Asiakkaan tai sen sopimusosapuolien liike- ja ammatillisuus, yksityisten ihmisten yksityisyyden suojan piiriin kuuluvat sekä turvallisuusjärjestelyihin ja tiloihin liittyvät tiedot. Salassa pitoon ei vaikuta tiedon tallennus- tai välitystapa. Suojaustasoon II tai I kuuluvien asiakirjojen (esimerkiksi poikkeusolojen varautuminen, suhteet ulkomaisiin valtioihin) tai tallenteiden monentaminen, kuvaaminen tai vieminen pois toimitiloista sekä muistiinpanojen tekeminen niistä on kielletty.

Sitoudun palauttamaan Asiakkaalle tai hävittämään luotettavasti kaiken saamani salassa pidettävän aineiston välittömästi Asiakkaan niin vaatiessa, kuitenkin viimeistään yhteistyön päätyttyä tai mikäli osapuolet eivät päädy yhteistyöhön, neuvottelujen päätyttyä.

Asiakas voi teettää minusta taustatarkastuksen tarpeelliseksi katsomassaan laajuudessa ja Asiakkaalla on oikeus saada käyttöönsä tähän tarvitsemansa, minua koskevat rekisteritiedot.

Olen perehtynyt viranomaisen tietojen, henkilötietojen ja ammatti- ja liikesalaisuuksien salassapitoa koskeviin ohjeisiin ja määräyksiin ja käsittelen tietoja Asiakkaan ohjeiden mukaisesti. Olen lukenut ja ymmärtänyt edellä kuvatun vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteni ja sitoudun mainittuja velvollisuuksia noudattamaan.

_____.___.201__

Paikkakunta

Pvm

Etunimi Sukunimi

(henkilötunnus)

Arvo tai nimike

Yritys

Allekirjoitus

Keskeisimmät säädökset

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

Valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa 1.7.2010/681

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 16.6.2004/516

Liite Hinnat

Liite Hankinnan kohteen kuvaus

Liite Tarjouspyyntö

Liite Ylläpitopalvelun lisäehdot

1 Palvelun tarkoitus

Verkkopalveluiden ylläpitopalvelun tarkoituksena on taata asiakkaalle toimitetun sovelluksen keskeytymätön, tehokas ja turvallinen käyttö, virheettömyys sekä jatkokehitystehtävät. Palvelut toimivat niin Asiakkaalle (OPH ja sen sidosryhmät) kuin loppukäyttäjille (kansalaiselle). Sovelluksen ylläpito on yksinkertaisimmillaan määriteltynä tuotantokäytössä olevan sovelluksen toimintakyvyn varmistamista.

Ylläpito toteutetaan SaaS-palveluna. Sivujen tietovarannon tulee sijaita EU/ETA-maassa.

2 Palvelun sisältö

Toimittajan tuottamaan palveluun kuuluu;

- Sovellushallinta- ja käyttöpalvelut
- Asiakastuki
- Virheiden selvitys ja korjaus
- Dokumentaatio
- Raportointi

3 Rajaukset

Asiakkaan vastuulla on;

- 1 Käyttöoikeuksien määrittäminen
- 2 Asiakkaan työasemat ja lähiverkko
- 3 Käyttäjien tiedottaminen ja koulutus

4 Hinnat, maksuehdot ja laskutus

Ylläpitopalvelun hinnoittelu perustuu kuukauden ylläpitomaksuun, jolla tarkoitetaan sovittuja säännöllisiä asiakkaan maksamia tuki-, käyttöoikeus-, palvelu- tai muita vastaavia maksuja yhteensä.

5 Asiakastuki

5.1 Palvelun sisältö, palveluaika ja palvelutaso

Asiakastuki sisältää käyttöönoton jälkeisen neuvonnan ja tuen asiakkaan nimetyille avainkäyttäjille sekä virheiden selvityksen ja korjauksen. Toisin sanoen tehtävät, joihin viitataan JHS 174 palvelutasoluokituksessa ratkaisukyvyllä. Ratkaisukyky mitataan vain häiriöitä ja neuvontaa koskeville palvelupyynnöille, ei esimerkiksi toimeksiannoille tai tilauksille.

Asiakastuen palvelutasona noudatetaan JHS 174 – ICT-palvelujen palvelutasoluokituksessa (Liite) mainittuja tasoja 1: Perustuki:

Tukipalveluiden palvelutaso 1 (perustuki)

Tietoliikenteen peruspalvelujen palvelutaso 1(Lähtötaso)

Käyttöpalveluiden palvelutaso A

5.2 Neuvonnan palveluprosessi

Asiakastukipalvelu sisältää Toimittajan asiakaspalvelutyötä 2 h / alkava kuukausi. Toimittajan palvelupiste yhteydenottoja varten voi olla sähköpostiosoite tai tiketöintijärjestelmä, johon yhteydenotot kirjautuvat. Tilaaja voi jättää palvelupyynnön 24/7, mutta palvelupyynnön käsitellään vain sovitun palvelutason mukaisesti.

5.3 Virheiden selvitys ja korjaus

Palveluun kuuluu:

- Virheiden ja vikatilanteiden selvitys
- Virheiden ja vikatilanteiden korjaus
- Virheiden raportointi

Virheeksi katsotaan järjestelmän määrittelyn vastainen toiminta. Virheiden korjauksen palvelutasona noudatetaan JHS 174 – ICT-palvelujen palvelutasoluokituksessa mainittua tasoja 1: Perustuki. (ratkaisukyky)

Virhetilanteet luokitellaan seuraavasti:

- 1) Normaalitason virhe, ja
- 2) Kriittinen virhe

Normaalitason virhe on loppukäyttäjien palvelua koskeva virhe, joka ei oleellisesti estä tai haittaa loppukäyttäjien sovelluksen käyttöä tai ylläpitojärjestelmässä ilmenevä virhe.

Asiakas ilmoittaa ilmoituksen yhteydessä onko kyseessä normaalitason virhe vai kriittinen virhe.

Kriittiseksi virheeksi katsotaan toimittajan vastuulla olevan tietojärjestelmän tai sen osan toimimattomuus tai sellaisen virheellisen tiedon tai toiminnallisuuden toistuva esiintyminen, josta seuraa virheellisten tai puutteellisten tietojen tallentuminen tai esittäminen.

5.4 Virheiden korjauksen palveluprosessi

Virheen toteaminen

Ilmoitus virheestä voi tulla toimittajalle sovellusten käyttäjiltä, asiakkaan sovellusvastuuhenkilöltä tai toimittajan sovellusvastuuhenkilöiltä. Ilmoitus voidaan tehdä sähköpostilla osoitteeseen <kirjoita osoite

tähän> tai puhelimitse numeroon <kirjoita puhelinnumero tähän>. Toimittaja luokittelee virheen ja kirjaa sen järjestelmäänsä.

Mikäli toimittaja havaitsee kriittisen virheen, ilmoittaa se virheestä välittömästi asiakkaan yhteyshenkilölle.

Virheen selvitys ja korjaus

Toimittajan sovellushallintaryhmä selvittää virheen, kysyy tarvittaessa lisätietoja asiakkaalta ja korjaa virheen. Kriittisten virheiden selvitys ja häiriötilanteiden hoitaminen aloitetaan välittömästi ja sitä jatketaan, kunnes virhettä ei enää ilmene käyttäjillä.

Testaus

Toimittaja tekee virheen korjaavat tekniset muutokset sovellukseen ja testaa tekemänsä muutokset sekä korjaa virheen tuotantoympäristöön.

Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle, kun virheen korjaus on tehty.

Mikäli asiakas tai toimittaja edellyttää, asiakas testaa virheen korjauksen ennen tuotantoympäristöön asennusta, kirjaa havaitsemansa virheet ja puutteet ja toimittaa ne tiedoksi toimittajalle. Toimittaja tekee tarvittavat korjaukset ja muutokset, ja sen jälkeen asiakas vielä testaa nämä muutokset.

Hyväksyntä

Virheettömän testauksen jälkeen asiakas hyväksyy korjausversion siirrettäväksi tuotantoon.

6 Sovellushallinta- ja käyttöpalvelut

6.1 Palvelun sisältö, palveluaika ja palvelutaso

Palveluun kuuluu:

- (1) Palvelun tuottamiseksi tarpeelliset laitteet ja ohjelmistot
- (2) Ohjelmistojen valvonta ja hallinta

- (3) Ohjelmistojen ja tietojen varmuuskopiointi, varaohjelmistot sekä tietojen ja ohjelmistojen palautus
- (4) Ennakoiva huolto
- (5) Tarvittavat tuotanto- ja testiympäristöt
- (6) Tietokannan ja/tai tietovaraston hoito
- (7) Versiopäivitykset
- (8) Virheiden korjaus palvelutason puitteissa

Toimittaja varaa palvelun tuottamiseen tarvittavat laitteistot, ohjelmistot ja ympäristöt. Toimittajalla tulee olla kyvykkyyden suodattama verkkoliikennettä mahdollisen palvelunestohyökkäyksen aikana

Palvelutaso:

Toimittaja monitoroi ympäristöjä ja ohjelmistoja teknisesti vuoden jokaisena päivänä 24 tuntia vuorokaudessa.

Havaittuihin poikkeamiin reagoidaan palvelutasoluokituksen mukaisesti. Palvelutasona noudatetaan JHS 174 – ICT-palvelujen palvelutasoluokituksessa (Liite) mainittuja tasoja 1: Perustuki:

Tukipalveluiden palvelutaso 1 (perustuki)

Tietoliikenteen peruspalvelujen palvelutaso 1(Lähtötaso)

Käyttöpalveluiden palvelutaso A

Palvelun ylläpito perustuu normaalin työajan (JHS 174 palvelutaso A: P1 8-16; K1 97%, V1) puitteissa täydennettävään hälytysperustaisiin valvonta-, häiriö- ja virheiden korjaamispalveluun.

Verkkosivustojen ja muiden palvelusisältöjen tietojen tulee fyysisesti sijaita EU/ETA-maassa.

Toimittaja tekee tietojen ja ohjelmistojen varmuuskopiointin vähintään kerran vuorokaudessa ja palauttaa tiedot ja ohjelmistot asiakkaan pyynnöstä varmuuskopioilta käyttöön. Toimittaja harjoittelee tietojen palautuksen vähintään kerran vuodessa.

Toimittaja tekee laitteiden ja ohjelmistojen ennakoivaa huoltoa estääkseen virheiden ja ongelmien syntymisen.

Toimittaja lisää palvelun suorituskykyä ja kapasiteettia, mikäli palvelu vaarantuu tai hidastuu kapasiteettiongelmiensa vuoksi.

Toimittaja seuraa tietokantojen (ja/tai vastaavien tietovarastojen) toimintakuntoa ja tekee tarvittavia toimenpiteitä tietokantojen toimintakuntoisuuden varmistamiseksi. Tietokantojen hoito sisältää ainakin seuraavat tehtävät:

- 1 tietokannan varmistus- ja elvytystoimenpiteet
- 2 tietokannan tehokkuuden, tilankäytön ja eheyden seuranta
- 3 tietokannan laajennus, uudelleenorganisointi ja optimointi
- 4 tietokantaan tehdyistä muutoksista raportointi
- 5 palvelutasoon liittyvistä uhkista raportointi

Toimittaja päivittää sovellus- ja varusohjelmistoja siten, että ne säilyvät tietoturvallisina ja käytettävinä.

Toimittaja testaa päivitykset ja varmistuu niiden ja sovellusohjelmistojen yhteentoimivuudesta ennen päivitysten tekoa tuotantoympäristöihin.

Tehtyjä toimenpiteitä seurataan palvelun raportoinnin yhteydessä.

6.2 Sovellushallinnan ja käyttöpalveluiden palveluprosessi

Toimittaja käyttää palvelussa omia sisäisiä prosessejaan ja raportoi tehdyistä toimenpiteistä asiakkaalle.

Toimittaja ilmoittaa vähintään viisi (5) arkipäivää etukäteen asiakkaalle mahdollisista katkoista palvelussa, mikäli päivitystoimenpiteet aiheuttavat palvelun katkeamisen.

7 Dokumentaation ylläpito

Toimittajan tulee ylläpitää osana ylläpitopalveluaan järjestelmäkokonaisuuden dokumentaatiota. Dokumentaatio sisältää ainakin seuraavat:

- 1 Yleiskuvaukset
- 2 Liiketoiminta-arkkitehtuurikuvaus
- 3 Asennusohje
- 4 Konfigurointiohje
- 5 Tietoturva koskevat erityispiirteet ja ohjeet
- 6 Tekniset kuvaukset
- 7 Tekninen kokoonpano (kaikki ympäristöt ja versiot)
- 8 Tietokanta- ja tietomallikuvaukset
- 9 Ylläpito- ja käyttökuvaukset
- 10 SD- ja käyttöpalvelutoimittajaohje: tyypillisimmät vikatilanteet, alas- ja ylösajo-ohjeet
- 11 Toipumisohjeet
- 12 Käyttöoikeuksien hallintaohjeet
- 13 Administroidintiohje
- 14 Pääkäyttäjäohje
- 15 Loppukäyttäjäohje

Toimittaja tekee järjestelmään tehtävien muutosten edellyttämät muutokset järjestelmän dokumentaatioon ja ohjeisiin. Toimittaja ylläpitää muutoslokiä. Toimittaja toimittaa asiakkaalle päivitetyn dokumentaation aina pyydettyä.

Asiakkaan tilaamien kehitystöistä johtuvan dokumentaation ylläpitotyön laskutuksesta sovitaan aina kehitystöiden toteutuksen yhteydessä. Virheiden korjauksesta ja palvelun muusta kehittämisestä johtuva dokumentaation päivitys on asiakkaalle maksutonta.

8 Raportointi

Toimittaja tuottaa kuukausittain asiakkaalle seuraavat raportit:

- 1 Palveluiden käyttö ja käyttöaste
- 2 Palvelutasojen toteutuminen
- 3 Palvelussa havaitut virheet
- 4 Poikkeamat sovitusta palvelutasosta
- 5 Poikkeamien vaikutusten arviointi
- 5.1 Miten toimittaja aikoo jatkossa vähentää / välttää kyseiset poikkeamat
- 5.2 Poikkeamien vaikutus palveluhinnoitteluun, sanktiot
- 5.3 Palveluntuottajan havainnot palvelun tai kohdeympäristön optimointitarpeesta
- 6 Seuraavan tarkastelujakson erityispiirteet ja kehityskohteet
- 7 Tietoturvallisuuteen vaikuttavat havainnot ja toimenpiteet

Turvallisuuteen liittyvistä tapahtumista on kerättävä tallenteita ja niiden tulee olla riittävän kattavia tietomurtojen tai niiden yritysten jälkikäteiseen todentamiseen.

Lokitietoja on säilytettävä vähintään kuusi (6) kuukautta, elleivät lainsäädäntö tai sopimukset edellytä pitempää säilytysaikaa. Lokitiedot ja niiden kirjauspalvelut tulee suojata luvattomalta pääsylvä (käyttöoikeushallinto,

looginen pääsynhallinta). Toimittajalla tulee olla kirjallinen lokien keräys-, luovutus-, hälytys- ja seurantapolitiikka/-ohje, joka on muodostettu ottaen huomioon toiminnan vaatimukset.

Toimittaja toimittaa raportin kohdekuukautta seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Mikäli asiakas haluaa ilmoittaa raportissa olevista puutteista toimittajalle, tulee asiakkaan tehdä ilmoitus seitsemän (7) vuorokauden kuluessa raportin vastaanottamisesta. Toimittaja vähentää mahdolliset sanktiot seuraavan kuukauden ylläpitolaskussa.

Toimittaja tarjoaa lisäksi asiakkaalle käyttöön palvelun seurantasovelluksen.

9 Jatkokehityspalvelu

9.1 Palvelun sisältö, palveluaika ja palvelutaso

Palveluun kuuluu asiakkaan tilauksen mukaisten kehitystehtävien toteuttaminen. Palveluaika on arkipäivisin klo 8.00 – 16.00 tai 9.00 – 17.00. Palvelutaso sovitaan tilauskohtaisesti.

9.2 Pienkehityksen palveluprosessi

Palvelu sisältää enintään 75 henkilötyöpäivää kalenterivuodessa sopimuksen voimassaoloaikana. Tilaa tilaa sopimuksen mukaiset pienkehityspalvelut kirjallisesti erikseen sopimuskauden aikana. Kehittäminen perustuu pitkän tähtäimen kehityssuunnitelmaan, joka sisältää

- verkkopalveluiden Oph.fi ja Edu.fi (liiketoiminta)tavoitteet

- suunnitelman tavoitteiden toteutumista edistävistä verkkopalveluiden kehittämistoimenpiteistä
- suunnitelman kehittämistoimenpiteiden aikataulutuksesta
- mittarit tavoitteiden toteutumisen seurantaan
- Tilaajan ylläpitämän ja priorisoiman backlogin

Asiakas tilaa tehtävän työn erillisellä tilauksella. Toimittaja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen.

Kehitystehtävien määrittely, suunnittelu ja toteutus

Kehitysprojektille nimetään yksi vastuuhenkilö sekä asiakkaan että toimittajan puolelta. Määrittelyvaiheeseen osallistuvat sekä asiakas että toimittaja. Toimittaja päivittää tehtävän kuluessa määrittely- ja suunnitteludokumentaation.

Testaus

Toimittaja testaa toimituksen ennen asiakkaan hyväksymistestausta. Hyväksymistestauksessa asiakas kirjaa havaitsemansa virheet ja puutteet ja toimittaa ne tiedoksi toimittajalle. Toimittaja tekee tarvittavat korjaukset ja muutokset ja sen jälkeen asiakas vielä testaa nämä muutokset.

Hyväksyntä/tuotantoon siirto

Kun asiakas on hyväksynyt sovellukset, asiakas tekee tuotantoon siirtopäätöksen. Tuotantoon siirron aikataulun asiakas ja toimittaja sopivat yhdessä. Asiakas ilmoittaa tuotantoon siirron vastuuhenkilön.

Tuotantoon siirron jälkeen toimittaja ottaa uudet osat ylläpitopalvelun piiriin.

Kehitysprojektin seuranta

Toimittajan ja asiakkaan vastuuhenkilöt seuraavat säännöllisesti kehitystehtävien ja projektien edistymistä ja raportoivat asiakkaan järjestelmän vastuuhenkilöille ja ohjausryhmälle.

Liite JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus

1 Johdanto

Tämä liite kuvaa yleisimpien jatkuvien ICT-palvelujen suositellut palvelutasot. Tähän liitteeseen on koottu seuraavien palveluiden palvelutasoluokitukset

- Palvelinten käyttöpalvelut
- Tietoliikenteen peruspalvelut
- Käyttäjätukipalvelut
- Työasemapaalvelut

Varsinaisten palvelutasoluokitusten lisäksi tässä liitteessä on määritelty asiakas- ja käyttäjätuottavuuden mittauksia koskevat periaatteet.

2 Palvelutasoluokitusten soveltamisala

Tässä liitteessä kuvattuja palvelinten käyttöpalvelujen, tietoliikenteen peruspalvelujen, käyttäjätukipalvelujen ja työasemapaalvelujen palvelutasoluokituksia suositellaan käytettävissä kyseisissä palveluissa koko julkishallinnossa. Samoin käyttäjä- ja asiakastuottavuusmittauksissa suositellaan käytettävänä tässä liitteessä kuvattuja periaatteita.

Julkishallinnon ICT-palveluita **tuottavien** organisaatioiden suositellaan hyödyntävän kyseisiä palvelutasoja omissa palveluissaan, joita se myy/tuottaa asiakkailleen. Jatkuvia ICT-palveluja **hankkivien** organisaatioiden, tietohallintojen ja hankintayksiköiden suositellaan käyttävän tässä kuvattuja palvelutasoja tarjouspyynnössään. Molempien suositellaan käyttävän tätä liitettä osana kyseisiä ICT-palveluita koskevaa sopimuskokonaisuutta.

Osaa laatumääreistä ja palvelutasoluokista voidaan mahdollisesti hyödyntää harkitusti soveltaen myös muissa, kuin tässä määritetyissä palveluissa.

Palvelutasoluokituksen käyttämisen ohjeistus on kuvattu ICT-palvelutasoluokitusta kuvaavassa JHS-suosituksessa.

3 Termit ja määritelmät

ICT-palvelut jaetaan erillisiin palvelu- ja laatumääreisiin, joiden avulla palvelut voidaan sovittaa asiakkaan toiminnan mahdollisesti muuttuviin tarpeisiin. Palvelutasomäärittämisessä hyödynnetään seuraavia termejä:

Asiakas	Palvelun tilaaja, palvelujen kohteiden hallinnoija, jolla on oikeus määrittää palvelun kohteet ja näiden palvelutasotavoitteet palveluntuottajan tarjoamien palvelutasoluokkien puitteissa.
Häiriö	Incident. Negatiivinen normaalista poikkeava teknisen ratkaisun käyttäytyminen, joka haittaa sovitun mukaista käyttöä. Osa laajempaa käsitettä Vika.

Häiriön kriittisyysluokka	Häiriötilanteen vakavuuden luokitteluun tarkoitettu luokitteluasteikko. Kriittisyysluokittelu muodostaa järjestysasteikon matalimman tason häiriöstä korkeimman tason häiriöön.
Huoltoikkuna	Service Maintenance Objective. Etukäteen varattu ylläpitotoimintaan varattu katko laitteen tai järjestelmän palvelun käytettävyydessä; esim. kuukauden ensimmäinen sunnuntai klo 2.00 - 4.00. Huoltoikkunan aikanakin palvelu/laitte saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet pyritään keskittämään huoltokatkoon.
Käytettävyys, saatavuus	Availability. Käytettävyydellä tarkoitetaan kohteena olevan laitteen, palvelun päälläoloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään, sovitun toiminnon suoritus vaadittuna aikana. Käytettävyys lasketaan vähentämällä käyttökatkojen aika ideaalikäytettävyydestä palveluaikana. Tässä käytettävyys vastaa ITIL-termiä availability, jolla suosituksen laatimishetkellä on ITSMF-Finlandin termistössä kaksi rinnakaista suomennosta: käytettävyys ja saatavuus. Käytettävyydellä ei tässä siis tarkoiteta käyttökelpoisuutta (usability).
Käyttäjä	Palvelun loppukäyttäjä, joka hyödyntää suoraan tai välillisesti palvelua. Vrt. Asiakas
Laatumääre	Laatua koskeva tekijä ja sen yksikkö. Määre, jota käytetään laadun mittaamiseen. Esim. palveluaika (yksikkö = aikaväli tunteina ja minuutteina), käytettävyys (yksikkö = käytettävyyssprosentti), toimitusaika (yksikkö = kesto)
Laskennallinen sanktioluokka	Mikäli käytettävyydessä on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkastelukuukausina, viimeisimmän tarkastelukuukauden laskennallinen sanktioluokka, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla: laskennallinen sanktioluokka = tarkastelukuukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä. Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena käytettävyydessä ja/tai maksimikatkoissa on ollut poikkeama – 1. (esim. Palvelussa on ollut käytettävyyespoikkeama 4 kuukautta peräkkäin = toistuvuuskuukausien määrä = 3).
Maksimikatko	Pisin <u>yksittäinen</u> yhtämittäinen palvelukatko, joka sallitaan palvelun palvelutasotavoitteiden puitteissa palveluaikana sovitulla tarkasteluvälillä. Esim. 2 tuntia yhden kalenterikuukauden aikana. Huom. tämä yksittäisen katkon enimmäispituus on määritelty tässä suosituksessa aina pienemmäksi kuin kaikkien palvelukatkojen kumulatiivinen kesto.
OLA - Operations Level Agreement	Tietohallinnon tai ICT-palveluntuottajan sisäinen palvelutasotavoite (ITIL, sisäinen hankintasopimus). Esim. eri osastojen välisten palvelujen sovittu palvelutasotavoite tai palvelun osana olevien palvelukomponenttien palvelutasotavoite. IT palveluntuottaja voi kutsua myös alihankkijoidensa kanssa sovittuja palvelutasotavoitteita nimellä OLA oman tarjottavan palvelunsa kannalta.

Ongelma	Problem. Häiriötä vakavampi vikatilanne, jonka syytä ei yleensä ongelmankäsitteilyn alkuvaiheessa tiedetä. Voi liittyä useaan häiriöön, toistuviin häiriöihin, vakaviin häiriöihin tai pitkittyviin häiriöihin. Ongelmat voidaan tunnistaa myös ennalta ennen kuin ne tuottavat varsinaisia häiriöitä. Ongelmien ratkaiseminen käsitellään usein erillisen ongelmanhallintaprosessin kautta. Ongelma on osa laajempaa käsitettä Vika.
Palveluaika	Service Hours. Sovittu aikaväli, jolloin asiakkaalle tai palvelun kohteelle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista palvelua. Esimerkiksi arkisin klo 8-16.
Palveluntuottaja	Palvelua tuottava taho, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan yhdessä sovitus palvelutasotavoitteet ja että palvelun sisältö on sovituksen mukainen. Liitteessä palveluntuottajasta käytetään myös termiä toimittaja.
Palvelutasoluokka	Service Level Classification. Tietyn laatumääreen luokiteltu laadullinen taso, joka on asiakkaan valittavissa kyseiseen palveluun. Esim. palveluajan palvelutasoluokkia voivat olla mm. "arkisin klo 8-16" ja "24/7 kaikkina vuoden päivinä". Joskus tämä lyhennetään muotoon palvelutaso, jossa tässä suosituksessa tarkoitetaan juuri palvelutasoluokkaa.
Palvelutasotavoite, sovittu palvelutaso	Service Level Target (SLT) tai Service Level Objective (SLO). Sovittu palvelutaso – asiakkaan tiettyyn palvelukohteeseen (esim. palvelin, tukipalvelu) palvelusopimukseen valitsema tietyn laatumääreen tietty asiakkaan omaan toiminnalliseen tarpeeseen sovitettu palvelutasoluokka, joka sitoo toimittajaa. Tämä voi vaihdella palvelukohteittain ja ajallisesti. Esim. sähköpostialustan käyttöpalvelun palveluajan palvelutasotavoite on P3 Sovitusta palvelutasotavoitteesta käytetään myös englanninkielistä termiä SLT = Service Level Target tai SLO = Service Level Objective.
Poikkeama, laatupoikkeama	Määritellyn palvelutasotavoitteen alitus määritetyllä mittausmekanismilla, sovitulla tarkasteluvälillä. Yksittäinen häiriö ei aina välttämättä aiheuta laatupoikkeamaa vaan monet laatutavoitteet on määritelty tietyn aikavälin keskiarvoiksi.
Ratkaisuaika	Aika häiriön tai ongelman havaitsemisesta, jonka aikana toimittajan tulee saada poistettua häiriö tai ongelma tai muuten normalisoida palvelu.
Ratkaisukyky	Ratkaisukyvyllä tarkoitetaan palvelupisteen (Service desk, help desk) tai muun asiakkaan palvelupyynnön vastaanottavan tahon kykyä ratkaista ko. palvelupyynnön siirtämättä / ohjaamatta palvelupyynnön eteenpäin muille tukitasoille / palvelujonoille.
Reagointiaika	Response Time. Aika, jonka kuluessa tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta tulee häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely aloittaa. Reagointiaika riippuu yleensä häiriön kriittisyysluokasta. Häiriö voidaan havaita joko asiakkaan häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai toimittajan itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon (event management)

	<p>pohjalta</p> <p>Huom. ITIL-termistössä tästä käytetään myös nimitystä vasteaika. Koska ITIL-suomenoksessa samaa vasteaikatermiä käytetään myös kuvaamaan ratkaisun suorituskykyä, väärinymmärryksen välttämiseksi suositellaan käytettäväksi palvelutasojen yhteydessä termiä reagointiaika.</p>
Service Desk, Help desk	<p>Palvelupiste, tukikeskus. Yleensä keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan asiakkaan palvelupyynnöt ja käynnistää näiden käsittely. Asiakkaan palvelupyynnöt vastaanottavaa palvelupistettä toimii samalla myös ns. 1. tukitasona.</p>
SLA - Service Level Agreement, palvelutasosopimus	<p>Sopimus ICT-palveluntuottajan ja asiakkaan välillä tietyn ICT-palvelun sisällöstä ja sen palvelutasosta (=palvelutasotavoite). SLA kuvaa ICT-palvelun, dokumentoi palvelutasotavoitteet ja yksilöi ICT-palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut.</p> <p>Käytännössä palvelutasosopimus toteutetaan usein erillisellä palvelusopimuksella, jonka liitteinä ovat palvelukuvaukset sekä määritellyt palvelutasoluokat ja palvelun kohteittain sovitut palvelutasotavoitteet.</p>
SLR - Service Level Requirement	<p>Palvelutasovaatimus tai -tarve. Erityisesti liiketoiminnan tai substanssitoiminnan palvelutasotarve, johon ICT-palvelujen palvelutasoluokitus ja erityisesti palvelutasotavoitteet sovitetaan.</p>
Tavoitettavuus	<p>Tavoitettavuudella tarkoitetaan palveluntuottajan palvelupisteen (Service desk, help desk) kykyä vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin. Tyypillisesti tavoitettavuus koskee puhelinpalvelua ja määritetään keskimääräisenä tavoitettavuutena.</p>
Toimitusaika	<p>Aika, jonka kuluessa palvelupyynnön jättämisestä tai tilauksesta tilattu palvelu/tehtävä tulee toimittaa/toteuttaa.</p> <p>Vrt. ratkaisuaika, jonka kuluessa häiriö tai ongelma tulee poistaa.</p>
Vika	<p>Yleistermi määrittelystä ja sovitusta normaalitilasta poikkeavalle tilalle. Vika voi olla joko häiriö (incident) tai vakavampi ongelma (Problem).</p>

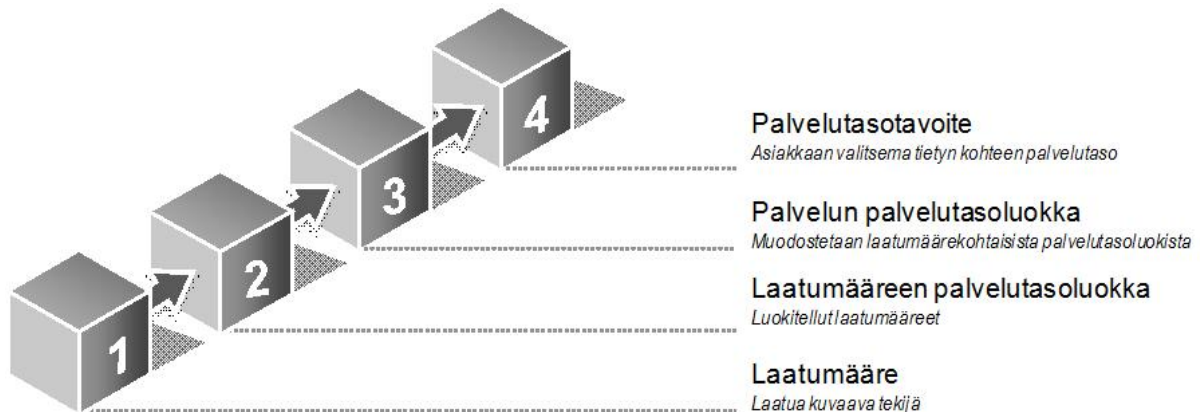
Palvelutasoluokittelussa käytetään lisäksi seuraavia aikaa koskevia lyhenteitä:

- tp = työpäivä, arkipäivä klo 8-16. Tähän ei lasketa suomalaisen kalenterin virallisia kansallisia vapaapäiviä eikä viikonloppuja).
- h = tunti
- min = minuutti
- s = sekunti
- ms = millisekunti, sekunnin tuhannesosa

Aikamääriä arvioidaan palveluajan puitteissa jäljempänä yksilöityjä poikkeuksia lukuun ottamatta. Jos esimerkiksi toimittajan toimitusaika edellyttää asian toteuttamista yhden työpäivän kuluessa ja palvelupyynnön saapuu toimittajalle pe klo 14, tämän tulee toteuttaa ko. palvelupyynnön viimeistään seuraavan maanantain klo 14 mennessä.

4 Palvelutasoluokituksen muodostuminen

Jatkuvan ICT-palvelun palvelutasomäärittäykset muodostuvat yleisestä palvelun laatua määrittävästä laatumääreestä asiakkaan valitsemaksi palvelutasotavoitteeksi alla kuvatun jäsennysketjun kautta.



Kuva 1 Laatumääreistä palvelutasotavoitteisiin

Tässä suosituksessa määritellään ensin laatumäärekohtaiset palvelutasot, joista varsinaiset palvelukohtaiset palvelutasoluokat muodostetaan ennalta määritettyinä yhdistelminä.

Kullekin palvelun kohteelle tulee määrittää yksilöllinen palvelutasotavoite asiakastarpeiden mukaan. Asiakas määrittää palvelutasotavoitteet palvelutasotarpeiden ja –vaatimusten pohjalta siten, että ne ovat linjassa liiketoiminnan tai palvelutoiminnan tarpeiden kanssa. Asiakkaan tulee voida muuttaa palvelun kohteen palvelutasotavoitetta sekä kohteittain että sopimuskauden eri aikoina yhdessä sovittavan muutoksenhallintaprosessin mukaisesti. Minimiaika tietylle palvelutasotavoitteelle on yksi kuukausi.

5 Laatumäärekohtaiset palvelutasot ja niiden mittaaminen

5.1 Yksittäisten laatumääreiden palvelutasot

Seuraavassa on määritetty yksittäisten laatumääreiden palvelutasot. Näiden mittaamisen periaatteet on kuvattu luvussa 5.2.

Huomatkaa, että pieninumeroisemmat palvelutasot ovat heikompia kuin korkeampinumeroiset palvelutasot. Tämä valinta on tehty siksi, että tulevaisuudessa on monien palvelutasojen kohdalla odotettavissa, että juuri kaikkien kireimpiin luokkiin voi tulla uusia palvelutasoja. Tällöin välttyään aikaisempien palvelutasojen numeroinnin muuttamiselta.

5.1.1 Palveluaika (P)

Ks. palveluajan määritelmä edellä. Palveluissa käytetään seuraavaa palveluaikaluokitusta **(P1-P4)**:

P1: Normaali työaika, klo 8:00 – 16:00 arkisin

P2: Laajennettu työaika, klo 7:00 – 19:00 arkisin

P3: Laajennettu palveluaika, klo 7:00 – 21:00 arksin sekä 9:00-18:00 lauantaisin ja sunnuntaisin

P4: Ympäri vuorokautinen, 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä

Mikäli häiriö tai ongelma havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, palveluntuottajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päätyttyä.

5.1.2 Käytettävyys (K)

Ks. käytettävyyden määritelmä edellä. Palveluissa käytetään seuraavia käytettävyytasoja (**K1-K5**):

K1: 97,0% käytettävyys, maksimikatko palveluaikana 24 tuntia

K2: 99,0% käytettävyys, maksimikatko palveluaikana 4 tuntia

K3: 99,5% käytettävyys, maksimikatko palveluaikana 2 tuntia

K4: 99,9% käytettävyys, maksimikatko palveluaikana 30 min

K5: 99,95% käytettävyys, maksimikatko palveluaikana 15 min

Näiden lisäksi voidaan poikkeustapauksissa käyttää vielä käytettävyytaso ”parhaan kyvyn mukaan” (best-effort), missä käytettävyydelle ei aseteta tavoitetasoa.

Kumulatiivinen palvelukatkojen kestojen summa tarkasteluvälillä voi olla palveluaikana suurempi kuin yllä kuvattu yksittäisen palvelukatkon enimmäispituus (maksimikatko).

Käytettävyysluokkaa K5 käytetään vain kriittisissä tietoliikennepalveluissa.

On syytä huomata, että korkean käytettävyyden palvelutasot voivat edellyttää myös korkean käytettävyyden laitealustaa, esimerkiksi monennettua tai muuten vikasietoista ympäristöä.

5.1.3 Palveluvaste (V)

Palveluissa käytetään seuraavia **palveluvasteluokkia (V1-V4)**, joissa reagointiajat ja ratkaisuaajat riippuvat häiriön kriittisyydestä:

Reagointiajat

Ks. reagointiajan määritelmä edellä. Palveluntuottajan tulee palveluaikana aloittaa häiriön tai vian korjaaminen seuraavien reagointiaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V:

<i>reagointiaika</i>	V1	V2	V3	V4
Kriittinen	4 h	2 h	30 min	15 min
Vakava	1 tp	4 h	2 h	30 min
Matala	2 tp	1 tp	6 h	4 h

Ratkaisuajat

Ks. ratkaisuaian määritelmä edellä. Palveluntuottajan tulee palveluaikana korjata vika ja palauttaa normaali toimintakyky (tapahtumat) seuraavien ratkaisuaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V:

<i>ratkaisuaika</i>	V1	V2	V3	V4
Kriittinen	2 tp	1 tp	4 h	3 h
Vakava	3 tp	2 tp	1 tp	6 h
Matala	5 tp	3 tp	2 tp	1 tp

Edellisten lisäksi voidaan poikkeustapauksissa käyttää vielä palveluvastetta ”parhaan kyvyn mukaan” (best-effort), missä palveluvasteelle ei aseteta tavoitetasoa.

Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheutonta viivästystä eikä se saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt **90%** vikatilanteista yllä kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa.

Häiriöluokitus

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:

Kriittinen: Käyttökato; palvelun kohteena olevan palvelimen, alustan tai sovelluksen suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet käyttökeltomaksi, sovellus, prosessi tai palvelin on pysähtynyt, palvelut ovat niin epävakaista, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa tai kokonaista toimintoa (esim. laskutus,) häiriö luokitellaan kriittiseksi.

Vakava: Häiriö haittaa merkittävästi palvelun käytettävyyttä, laitteisto, sovellus tai alusta ovat toistuvasti epävakaista tai eivät vastaa normaalisti palvelupyntöihin.

Matala: Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää. Muu tilanne, joka ei vaaranna asiakkaan toimintaa.

5.1.4 Tavoitettavuus (T)

Ks. tavoitettavuuden määritelmä edellä. Palveluissa käytetään seuraavaa tavoitettavuusluokitusta (T1-T4):

T1	<ul style="list-style-type: none">• Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 2 min kuluessa• 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn neljän tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).
-----------	--

T2	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 1 min kuluessa • 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).
T3	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 45 sekunnin kuluessa • 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn 30 min kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).
T4	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 30 sekunnin kuluessa • 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn 15 min kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).

Näiden lisäksi voidaan poikkeustapauksissa käyttää vielä tavoitettavuustasoa ”parhaan kyvyn mukaan” (best-effort), missä tavoitettavuudelle ei aseteta tavoitetasoa.

Sähköpostilla tai muilla sähköisellä välineillä (esim. palvelupyyntöjen hallintajärjestelmän itsepalveluliittymällä) lähetetyn palvelupyynnön ”käsittelyyn ottaminen” tarkoittaa edellä kuvatussa luokittelussa sitä, että tukihenkilö ottaa aktiivisesti omaan työjonoonsa ja vastuulleen kyseisen palvelupyynnön, lukee palvelupyynnön ja aloittaa siihen liittyvät käsittelytoimet. Automaattista siirtoa palvelujonoon tai vapaalle tukihenkilölle ei vielä katsota palvelupyynnön käsittelyyn ottamisena vaan vasta palvelupyynnön vastaanottamisena.

Tavoitettavuus koskee koko kyseistä palvelupistettä.

5.1.5 Ratkaisukyky (R)

Ks. ratkaisukyvyn määritelmä edellä. Palveluissa käytetään seuraavaa ratkaisukykyluokitusta (**R1-R4**):

- **R1:** 60% häiriö- ja neuvontatapauksista ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla.
- **R2:** 70% häiriö- ja neuvontatapauksista ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla.
- **R3:** 80% häiriö- ja neuvontatapauksista ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla.
- **R4:** 90% häiriö- ja neuvontatapauksista ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla.

Näiden lisäksi voidaan poikkeustapauksissa käyttää vielä ratkaisukykyluokkaa ”parhaan kyvyn mukaan” (best-effort), missä ratkaisukyvyille ei aseteta tavoitetasoa.

Ratkaisukykyyn lasketaan vain niiden kohteiden neuvontapyynnöt, jotka on sovittu kuuluvaksi toimittajan neuvontapalvelun piiriin. Ratkaisukykyyn ei huomioida toimeksiantoja eikä asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevia palvelupyyntöjä.

Palvelupyynnön vastaanottavalla tukitasolla tarkoitetaan tässä ITIL-mallin mukaista asiakasrajapinnassa olevaa käyttäjätuen tasoa, joka aktiivisesti ottaa vastaan asiakkaiden palvelupyyntöjä – tyypillisesti keskitetty palvelupiste ja siihen kuvatut palvelujonot tai asiantuntijaryhmät. Mikäli ko. asiantuntija tai asiantuntijaryhmä ei pysty ratkaisemaan häiriötä tai

neuvoa asiakasta tukeen kuuluvissa kohteissa ja he joutuvat ohjaamaan (eskaloimaan) palvelupyynnön toiselle taholle tai asiantuntijaryhmälle (ITIL-mallissa tyypillisesti 2. tai 3. tukitaso), ko. palvelupyynnön ei katsota ratkenneen palvelupyynnön vastaanottaneella tasolla.

5.1.6 Tietoliikenteen peruspalveluiden tekninen laatutaso (L)

Tietoliikennepalveluissa voidaan käyttää seuraavaa teknistä laatuluokitusta (L1-L4)

	L1	L2	L3	L4
IPTD / viive	60 ms	50 ms	40 ms	30 ms
IPTDmax / maksimiviive	100 ms	100 ms	75 ms	50 ms
IPDV / viiveen vaihtelu	-	-	40 ms	25 ms
IAPER / pakettivirhesuhde	alle 0,01%	alle 0,01%	alle 0,005%	alle 0,005%
IPLR / pakettihäviösuhde	alle 0,5%	alle 0,01%	alle 0,01%	alle 0,01%
Läpäisykyky	50 %	60 %	75 %	80 %

Edellä kuvatut tekniset laatutasot soveltuvat pakettikytkentäisen tietoliikenteen aktiivilaitteisiin ja näiden muodostamiin lyhyen kantaman tietoliikenneverkkoihin. Tietoliikennepalveluissa käytetyt suureet, ja niiden ohjeelliset mittaustavat sekä soveltamistavat on määritelty ITU-T standardeissa **Y.1540/Y.1541**. Puheensiirron osalta IP-verkon palvelutasomääritykset perustuvat **ITU-T G.107** standardiin.

IP packet transfer delay (IPTD) (viive)

- Tietoliikennepakettien viiveellä tarkoitetaan tietoliikennepaketin, signaalin perille tulon viivästymistä. Se johtuu siirtymisajasta tietoliikenneverkossa sekä signaalin käsittelyajasta.
- IPDTMax kuvaa viiveen maksimiarvoa.
- Viiveen mittaaminen on kuvattu jäljempänä.

IP delay variation (IPDV, jitter) (viiveen vaihtelu):

- Viiveen vaihtelulla tarkoitetaan sovitun tarkasteluajan puitteissa tarkasteltua yksittäisten viiveiden vaihteluväliä. Viiveen vaihtelulla on suuri merkitys reaaliaikaisiin kommunikaatoratkaisuihin kuten IP-puheeseen.
- Viiveen vaihtelun mittaaminen on kuvattu jäljempänä.

IP packet Error Ratio (IAPER) (pakettivirhesuhde):

- Pakettivirhesuhde tarkoittaa virheellisten pakettien määrän osuutta kaikkien lähetettyjen pakettien määrästä.

IP packet Loss Ratio (IPLR) (pakettihäviösuhde):

- Pakettihäviösuhde tarkoittaa kadonneiden tietoliikennepakettien määrän osuutta kaikkien lähetettyjen pakettien määrästä.

Läpäisykyky:

- Eri laatutasoluokille on määritelty raja-arvot yhteyksien ja laitteiden läpäisykyvyille. Nämä prosentuaaliset arvot kuvaavat tietoliikennelaitteiden ja niiden välisten yhteyksien todellista läpäisykykyä verrattuna yhteyden nimelliseen läpäisykykyyn (bit/s) tarkasteltavalla aikavälillä. Tällöin esimerkiksi 1Gb/s:n yhteyden (nimellisarvoltaan) on kyettävä tarjoamaan alimmassa palveluluokassa vähintään 500Mb/s keskimääräinen läpäisykyky, esimerkiksi yhden minuutin aikana.

5.2 Laatumääreiden mittaaminen

5.2.1 Palveluaika

Palveluntuottajan tulee toteuttaa palvelua sovittuna palveluaikana. Palveluaika perustuu ensisijaisesti palveluntuottajan palvelunohjaus-, palvelupyynnöjenhallinta- ja/tai työajanseurantajärjestelmän kirjauksiin sekä asiakkaan havaitsemiin poikkeamiin, jonka hän pystyy todentamaan.

Palveluajan tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

5.2.2 Käytettävyys

Käytettävyden tarkasteltava ajanjakso T_{av} on pituudeltaan yksi kuukausi.

Käytettävyden mittaamiseen sovelletaan ITU-T Y.1540 –standardissa kuvattua käytettävyden mittaustapaa. Keskeiset periaatteet on koottu seuraaviin kappaleisiin.

Käytettävyden määritelmässä otetaan huomioon palvelun pisin sallittu kumulatiivinen alhaallaoloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana. Prosentuaalinen lukuarvo käytettävydelle saadaan vähentämällä ideaalikäytettävyden lukuarvosta (100%) mittaustulosten perusteella havaittu palvelun alhaallaoloaika prosentteina koko tarkasteluajanjakson ajalta. Esimerkiksi käytettävyysluokassa "K3" kumulatiivinen alhaallaoloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana saa olla korkeintaan 0,05%, jotta saavutettaisiin käytettävyyslukema 99,95% (100-0,05=99,95%).

Monennetuissa ympäristöissä käytettävyysmittaus kohdistetaan koko ympäristöön, tällöin yhden laitteen alhaallaolo ei välttämättä vaikuta mitattuun ympäristön käytettävyteen, jos monennus muuten toimii.

Toteutunut käytettävyystaso K lasketaan seuraavasti:

$$K = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$$

Pa , palveluaika

Ka , katkojen yhteenlaskettu kesto palveluaikana.

Eh , se yhteenlaskettu katkoihin palveluaikana kuluva aika, joka johtuu asiakkaan tai kolmansien osapuolten vastuulla olevista seikoista tai suunnitelluista ja sovitusta katkoista palveluaikana.

Toteutunutta käytettävyystasoa laskettaessa katkoikaan ei huomioida (Eh):

- Suunniteltujen ja asiakkaan kanssa sovittujen katkojen vaatima aika.
- Säännölliset huoltokatkot, erikseen sovitut ja asiakkaan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset tai käyttökatkot.

- Yhdessä sovittuihin varusohjelmistopäivityksiin tai tietoturvapäivityksiin kuluva aika.
- Huollon tilaamisen ja huollon valmistumisen välistä aikaa, mikäli huoltopalvelu on asiakkaan vastuulla. Tämä aika lasketaan kuitenkin katko aikaan silloin, kun huoltopalvelu on toimittajan vastuulla, esim. kapasiteettipalveluissa.
- Katkoja, jotka aiheutuvat toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai asiakkaan toimista.

Jos kuitenkin osoittautuu, että toimittaja on eskaloinut eteenpäin vian, jonka korjaaminen kuuluu sen vastuulle, ei tätä toimittajan palvelupyynnön virheellisen eskaloinnin takia kulunutta aikaa kolmannella osapuolella vähennetä käytettävyyssprosentin laskemisessa.

Toimittajan valvontajärjestelmien käytettävyyden tulee olla sovitettu palvelun kohteiden käytettävyyden palvelutasoihin. Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

5.2.3 Palveluvaste

Palveluvasteen mittaamisen perustana on palvelun palvelupyyntöjen, häiriöilmoitusten, palvelupyynnön toteuttamisen, häiriöiden käsittelyn sekä näiden tapahtuma-aikojen kirjaaminen/tallentuminen palveluntuottajan käyttämään palvelupyöntöjen hallintajärjestelmään (tiketöintijärjestelmä).

Palveluntuottaja pitää palvelupyöntöjen hallintajärjestelmänsä avulla kirjaa palvelupyöntöjen ja häiriötilanteiden reagointi-, ratkaisu- ja toimitusajoista. Häiriötilanteen havaitsemisen alkuaikaa verrataan korjaustyön aloittamisen aikaleimaan, mistä määräytyy reagointiaika. Palveluntuottaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen. Palveluntuottaja raportoi poikkeamat sekä keskimääräisen vaste- ja ratkaisuajan kuukausittaisessa laaturaportoinnissaan.

$$V = (T_{vm}) / V_m * 100 \%$$

T_{vm}, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen vikatilanteiden määrä tarkastelujaksolla.

V_m, Vikatilanteiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Ratkaisuaikaan ei lasketa huollon tilaamisen ja huoltotöiden valmistumisen välistä aikaa, mikäli huolto ei kuulu palveluntuottajan vastuulle.

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

5.2.4 Tavoitettavuus

Tukipuheluiden tavoitettavuus mitataan palveluntuottajan puhelinjärjestelmän raporttien mukaisesti. Toimittajan tulee määrittää asiakkaan tukipuheluita varten oma soittosarja tai muuten varmistaa, että se pystyy mittaamaan tavoitettavuutta asiakaskohtaisesti. Sähköisesti jätettyjen palvelupyyntöjen tavoitettavuus arvioidaan palvelupyyntöjen hallintajärjestelmän aikaleimoista. Toteutunut tavoitettavuus lasketaan kaavalla

$$T = (Tpm) / Pm * 100 \%$$

Tpm, Tavoiteajassa palveluaikana vastattujen puheluiden määrä / niiden sähköisten palvelupyyntöjen määrä, joiden käsittely käynnistettiin tavoiteajassa kyseisellä tarkastelujaksolla.

Pm, Puheluiden määrä / sähköisten palvelupyyntöjen määrä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Toteutuneessa tavoitettavuudessa ei huomioida:

- puheluita, joissa asiakas on katkaissut puhelun alle 20 sekunnin kuluessa. Nämä vähennetään määrästä **Pm**.
- muutoin kuin puhelimitse tai sovituilla sähköisillä viestimillä saapuneita palvelupyntöjä (esim. paperilomakkeet, fax).

Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi. Toimittajan tulee raportoida asiakkaalle myös niiden puheluiden prosentuaalinen osuus, joissa asiakas on katkaissut puhelun ennen palveluntuottajan palvelupisteen vastaamista.

Asiakkaalla on oikeus auditoida toimittajan puhelinjärjestelmän kyky mitata ja raportoida tukipuheluiden tavoitettavuutta.

5.2.5 Ratkaisukyky

Ratkaisukyky mitataan palveluntuottajan palvelupyntöjen hallintajärjestelmän kirjausten avulla. Toteutunut ratkaisukyky lasketaan kaavalla

$$R = (Rpm) / Pm * 100 \%$$

Rpm, Niiden palveluaikana tulleiden palvelupyntöjen määrä kyseisellä tarkastelujaksolla, jotka on saatu ratkaistua siinä tukipisteessä, joka palvelupyntön otti vastaan.

Pm, Palvelupyntöjen määrä palveluaikana kyseisellä tarkastelujaksolla.

Ratkaisukyky mitataan vain häiriöitä ja neuvontaa koskeville palvelupyntöille ei esimerkiksi toimeksiannoille tai tilauksille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain ne palvelupyntöt, jotka ovat kokonaisuudessaan toimittajan vastuulla.

Palvelupyntö katsotaan ratkaistuksi, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyntöä ei käsittele enää mikään taho eikä palvelupyntöä avata enää

uudestaan. Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

Ratkaisukyky mitataan sekä puheluille, sähköposteille että mahdollisen itsepalveluliittymän tai sähköisen verkkopalvelun kautta jätetyille palvelupyynnöille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain vastatut puhelut. Palveluntuottaja ei saa tarpeettomasti odottaa asiakasta puhelimesta, jotta se saisi keinotekoisesti ratkaisukykyään paremmaksi – ratkaisukykyyn lasketaan maksimissaan 30 min puhelut.

Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

5.2.6 Tietoliikenteen peruspalveluiden tekniset laatutasot

Tietoliikennepalveluiden peruspalveluissa hyödynnettävien teknisten laatutasojen laatumääreiden mittaaminen on määritelty ITU-T standardeissa Y.1540/Y.1541. Puheensiirron osalta IP-verkon palvelutasomääritykset perustuvat ITU-T G.107 standardiin.

Mittaustavat ovat pääpiirteittäin seuraavat:

IP packet transfer delay (IPTD) (viive)

- Tietoliikennepakettien kokeman viiveen laskemisessa otetaan huomioon sekä ehjät että virheellisesti perille saapuneet paketit. Viiveen arvo lasketaan yksisuuntaisena asiakasliittymästä liittymään (CE – CE), jolloin viiveen arvo määritellään lähteestä kohteeseen. Palvelunlaatumäärittelyissä ei tarkkailla yksittäisten yhteyksien viiveitä, vaan tällöin lasketaan 15 minuutin mittaisen ajanjakson yksisuuntaisten viiveiden aritmeettinen keskiarvo.
- Pakettien kulkuakaviive mitataan 100 tavun mittaisilla IP-paketeilla siten, että mitattavien yhteyksien nimelliskuormitus on maksimissaan 50% kunkin yhteyden nimellisuopeudesta.

IP delay variation (IPDV, jitter) (viiveen vaihtelu):

- IPDV:n laskennassa käytetään seuraavaa määritelmää:

$$IPDV = IPTD_{MAX} - IPTD_{MIN}, \text{ jossa:}$$

- $IPTD_{MAX}$ on IPTD:lle mitattu maksimiarvo 100 lähetetyn paketin keskiarvona.

- $IPTD_{MIN}$ on IPTD:lle mitattu minimiarvo 100 lähetetyn paketin keskiarvona.

- IPDV:lle lasketaan useita arvoja pidemmän aikavälin sisällä, joka siis koostuu useista lyhyemmistä mittausaikaväleistä. Jos IPDV:n arvoista 90% täyttää jonkin tietyn teknisen laatutason vaatimukset, tällöin arvon voidaan katsoa kuuluvan kyseiseen laatutasoluokkaan.

IP packet Error Ratio (IPER) (pakettivirhesuhde):

- Pakettivirhesuhde määritellään virheellisten pakettien määrän suhteena kaikkien lähetettyjen pakettien määrään yhden tunnin aikana.
- Paketti luokitellaan virheelliseksi, jos IP-paketin binäärinen sisältö poikkeaa jotenkin alkuperäisestä tai jos jokin/jotkin paketin otsakekentistä ovat korruptoituneet.

IP packet Loss Ratio (IPLR) (pakettihäviösuhde):

- Pakettihäviösuhde määritellään kadonneiden pakettien määrän suhteena kaikkien lähetettyjen pakettien määrään yhden tunnin aikana.

Läpäisykyky:

- Tietoliikenteen läpäisykyvyllä tarkoitetaan yhteyksien todellista läpäisykykyä verrattuna yhteyden nimelliseen läpäisykykyyn (bit/s) tarkasteltavalla aikavälillä.
- Läpäisykyvyn laskemisessa verrataan lähetetyn datan määrän suhdetta vastaanottopäässä käytettyyn aikaan. Läpäisykyky mitataan yhden minuutin aikavälillä.
- Teknisiin laatutasoihin ei huomioida tilanteita, joissa verkon laatu on alentunut asiakkaan tai asiakkaan hallinnassa olevan kolmannen osapuolen aiheuttamista muutoksista tai sopimuksen vastaisesta käytöstä/käsittelystä.

6 Palvelukohtaiset palvelutasoluokat

Palveluiden palvelutasoluokat määritetään edellä kuvattujen laatumäärekohtaisten palvelutasojen (P, K, V, T, R ja L) luontevina, ennalta määritettyinä yhdistelminä.

Palveluissa suositellaan käytettävän seuraavassa koottuja palvelutasoluokkia. Toimittajan tulee tukea ja hinnoitella palvelunsa seuraavien palvelutasojen mukaisesti. Mikäli asiakkaan toiminta kuitenkin edellyttää seuraavasta poikkeavia palvelutasoja, asiakas ja toimittaja voivat erikseen sopia muiden laatumäärekohtaisten palvelutasojen yhdistelmien käyttämisestä asiakaskohtaisina palvelutasoina.

6.1 Palvelinten käyttöpalveluiden palvelutasoluokat

Palvelinten käyttöpalveluissa käytettävät palvelutasoluokat muodostetaan edellisten laatumäärekohtaisten palvelutasojen P = palveluaika, K = käytettävyys ja V = palveluvaste ennalta määritettyinä yhdistelminä.

Palvelinten käyttöpalveluissa suositellaan käytettävän viittä palvelutasoluokkaa:

- **A = Lähtötaso**
- **B = Normaali**
- **C = Laajennettu**
- **D = Kriittinen**
- **E = Erittäin kriittinen**

Palvelinten käyttöpalvelujen palvelutasoluokat muodostuvat seuraavista laatumäärekohtaisten palvelutasojen yhdistelmistä:

Palvelutaso	Palveluaika, häiriöselvitys	Käytettävyys	Palveluvaste
A (Lähtötaso)	P1 arkisin 8-16	K1 97%	V1 reag:4h, ratk: 2tp
B (Normaali)	P2 arkisin 7-19	K2 99%	V2 reag:2h, ratk: 1tp
C (Laajennettu)	P3 arkisin 7-21,	K2 99%	V2 reag:2h,

	la, su 9-18		ratk: 1tp
D (Kriittinen)	P4 24/7	K3 99,5%	V3 reag 30 min, ratk: 4h
E (Erittäin kriittinen)	P4 24/7	K4 99,9%	V4 reag:15min, ratk: 3h

Edellä olevat palvelutasoluokat koskevat monennetussa ympäristössä (kahdennus, klusteri, farmi) koko monennettua palvelinympäristöä.

Ellei toisin erikseen sovita, kaikki käyttöpalvelun kohteena olevat palvelimet liitetään ympärivuorokautiseen valvontaan kaikissa palvelutasoluokissa. Kaikissa palvelutasoluokissa palvelimet pidetään asiakkaan ohjeiden mukaan päällä myös palveluajan ulkopuolella lukuun ottamatta sovittuja huoltokatkoja. Toimittajalla on velvollisuus ryhtyä korjaamaan häiriöitä laatumääreiden mukaisesti vain palveluaikana. Toimittajalla ei ole oikeutta itsenäisesti sammuttaa palvelun kohdetta palveluajan päättyessä ellei toisin erikseen tapauskohtaisesti sovita.

Toimittaja tekee ennakoitavia muutos- ja kehittämistöitä pääsääntöisesti normaalina työaikana ja määriteltynä huoltokatkoina, ellei toisin erikseen sovita. Muista palvelinpalveluiden laatuavoitteista, kuten uusien palvelimien toimitusajoista, sovitaan palvelutuottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa.

6.2 Tukipalveluiden palvelutasoluokat

Tukipalveluiden palvelutasoluokat muodostetaan edellisten laatumäärekohtaisten palvelutasojen P = palveluaika, T = tavoitettavuus ja R = ratkaisukyky ennalta määriteltynä yhdistelminä.

Tukipalveluissa suositellaan käytettävän kuutta palvelutasoluokkaa:

- **1 = Perustuki**
- **2 = Laajennettu perustuki**
- **3 = Osaava tuki**
- **4 = Laajennettu tuki**
- **5 = Jatkuva tuki**
- **6 = Kriittinen tuki**

Palvelutaso	Palveluaika	Tavoitettavuus	Ratkaisukyky
1 (Perustuki)	P1 arkisin 8-16	T1 80% 2 min kuluessa	R1 ratkaisu: 60%
2 (Laajennettu perustuki)	P2 arkisin 7-19	T1 80% 2 min kuluessa	R1 ratkaisu: 60%
3 (Osaava tuki)	P2 arkisin 7-19	T2 80% 1 min kuluessa	R3 ratkaisu: 80%
4 (Laaja tuki)	P3 arkisin 7-21, la, su 9-18	T2 80% 1 min kuluessa	R2 ratkaisu: 70%
5 (Jatkuva tuki)	P4 24/7	T3 80% 45 s kuluessa	R2 ratkaisu: 70%
6 (Kriittinen tuki)	P4 24/7	T4 80% 30 s kuluessa	R4 ratkaisu: 90%

Kyseisiä palvelutasoluokkia sovelletaan erityisesti käyttäjätukipalveluihin ja niihin liittyvään etätukeen.

Mikäli tukipalvelut sisältävät käyttövaltuuksien hallinnan tehtäviä, uudet tunnukset tulee toteuttaa ja luovuttaa 24 tunnin kuluessa palvelupyynnöstä. Aika lasketaan vain palveluaikana.

6.3 Tietoliikenteen peruspalvelujen palvelutasoluokat

Tietoliikenteen peruspalveluilla tarkoitetaan lähinnä tietoliikenteen aktiivilaitteiden kapasiteetti- ja käyttöpalveluita. Palvelutasoluokitus kattaa sekä aktiivilaitteen teknistä laatua että ko. aktiivilaitteiden ja niiden muodostamien verkkojen käyttö- ja ylläpitotoimintojen laatuluokituksen. Tietoliikenteen peruspalveluiden palvelutasoluokat määritetään edellä esitettyjen laatumäärekohtaisten palvelutasojen P = palveluaika, K = käytettävyys, V = palveluvaste ja L = laatutasoluokka ennalta määriteltynä yhdistelminä.

Teknistä laatutasoa sovelletaan tietoliikennepalveluiden palvelutasoluokituksessa vain, mikäli tästä sovitaan erikseen asiakkaan ja toimittajan sopimuksessa tai sitä on erikseen edellytetty jo tarjouspyynnössä. Muissa tapauksissa teknistä laatutasoa ei käytetä tietoliikennepalvelun palvelutasoluokituksessa.

Tietoliikenteen peruspalveluissa suositellaan käytettävän viittä palvelutasoluokkaa:

- **I = Lähtötaso**
- **II = Normaali**
- **III = Laajennettu**
- **IV = Kriittinen**
- **V = Erittäin kriittinen**

Tietoliikenteen peruspalveluiden palvelutasoluokat muodostuvat seuraavista laatumäärekohtaisten palvelutasojen yhdistelmistä:

Palvelutaso	Palveluaika, häiriöselvitys	Käytettävyys	Palveluvaste	Tekninen laatutaso
I (Lähtötaso)	P1 arkisin 8-16	K2 99%	V2 reag: 2h, ratk: 1tp	L1
II (Normaali)	P2 arkisin 7-19	K3 99,5%	V3 reag: 30min, ratk: 4 h	L2
III (Laajennettu)	P3 arkisin 7-21, la, su 9-18	K3 99,5%	V3 reag: 30min, ratk: 4 h	L2
IV (Kriittinen)	P4 24/7	K4 99,9%	V4 reag: 15min, ratk: 3 h	L3
V (Erittäin kriittinen)	P4 24/7	K5 99,95%	V4 reag: 15min, ratk: 3 h	L4

Palvelutasoluokkaa V (Erittäin kriittinen) sovelletaan vain toimittajalta hankittaviin kriittisiin runkoverkon vikasietoisiiin komponentteihin (tyypillisesti ns. verkon ytimen komponentit) maantieteellisesti rajatulla alueella – ns. kampusverkko tai MAN, Metropolitan Area Network.

Ellei toisin erikseen sovita, kaikki palvelun kohteena olevat tietoliikennelaitteet ja yhteydet liitetään ympärivuorokautiseen valvontaan kaikissa palvelutasoluokissa.

Ennakoitavia muutos- ja kehittämistöitä tehdään pääsääntöisesti määriteltynä huoltokatkoina siten, että se haittaa mahdollisimman vähän asiakkaiden toimintaa, ellei toisin erikseen sovita.

6.4 Työasemapalveluiden palvelutasoluokat

Työasemapalveluilla tarkoitetaan tässä työasemaympäristön lähituen ja työasemien elinkaarenhallinnan (asennukset, päivitykset, turvallinen poisto) tehtäviä. Työasemapalveluiden palvelutasoluokat muodostetaan edellisten laatumäärekohtaisten palvelutasojen P = palveluaika ja V = Palveluvaste ennalta määriteltynä yhdistelminä.

Työasemaympäristön palveluissa suositellaan käytettävän kolmea palvelutasoa:

- **1 = Peruspalvelu**
- **2 = Nopea palvelu**
- **3 = Laajennettu palvelu**
- **4 = Kriittinen palvelu**

Palvelutaso	Palveluaika	Palveluvaste
1 (Peruspalvelu)	P1 arkisin 8-16	V1 reag:4h, ratk: 2tp
2 (Nopea palvelu)	P2 arkisin 7-19	V3 reag 30 min, ratk: 4h
3 (Laajennettu palvelu)	P3 arkisin 7-21, la,su 9-18	V2 reag:2h, ratk: 1tp

Palveluvaste koskee erityisesti käyttäjiä näiden työpisteissään tukevaa lähitukea.

Edellisten lisäksi työasemapalveluihin sovelletaan kaikissa palvelutasoissa seuraavia palvelutasoja sovitettuna varsinaisen työasemapalvelun sisältöön:

- Palveluntuottaja ylläpitää työasemaympäristön vakioita arkisin klo 8-16.
- Palveluntuottaja toteuttaa työasemien esi- ja käyttöönottoasennuksia arkisin klo 8-16.
- Palveluntuottaja tekee työasemien ja työasemaympäristön manuaalista käsittelyä edellyttäviä ylläpitotöitä (esim. turva- ja perusohjelmistojen päivityksiä, ohjelmistopakettien ja päivitysskriptien laatimista) arkisin klo 8-16.
- Palveluntuottaja poistaa työasemia käytöstä ja tyhjentää niiden tietoja arkisin klo 8-16.

Muut työasemapalveluiden erityispiirteet (esim. käytöstä poistettavien työasemien tietojen hävittämisen turvaluokat) sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

Loppukäyttäjien kokemaan työasemapalvelujen laatuun vaikuttaa tässä kuvattujen palvelutasoluokkien lisäksi erityisesti palvelun sisältö.

6.5 Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan tilaajan vastuuasiantuntijoiden kuvaamaa tyytyväisyyttä toimittajan palveluun ja palveluyhteistyöhön.

Käyttäjätyytyväisyydellä tarkoitetaan loppukäyttäjien tyytyväisyyttä heidän kokemaansa palveluun.

Mittaukset suoritetaan toimittajan määrittämien ja tilaajan hyväksymien menetelmien mukaisesti.

Asiakastyytyväisyysmittaus

Asiakastyytyväisyys mitataan toimittajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa kuvattavin väliajoin, oletusarvoisesti vuosittain.

Asiakastyytyväisyys mitataan kouluarvosana-asteikolla 4-10 seuraavasti:

- 4 = Erittäin heikko
- 5 = Heikko
- 6 = Välttävä
- 7 = Kohtalainen
- 8 = Tyydyttävä
- 9 = Hyvä
- 10 = Erinomainen.

Toimittaja suorittaa asiakastyytyväisyysmittauksen asiakkaan määrittämältä ICT-asiantuntija- ja päättäjäjoukolta yhdessä sovittavalla tavalla. Asiakastyytyväisyyskyselyssä esitettävät kysymykset sovitaan ennakolta erikseen. Kysymykset ja tavoitetasot päivitetään vuosittain.

Mikäli asiakas ja toimittaja eivät muuta sovi, asiakastyytyväisyysmittauksessa arvioidaan seuraavat osa-alueet:

- **Kokonaistyytyväisyys toimittajan palveluun tarkastelujaksolla.**
- Jatkuvien palvelujen laatu.
- Palveluihin liittyvien kehittämisprojektien laatu.
- Palvelun soveltuminen asiakkaan tarpeisiin.
- Toimijan resurssien riittävyys ja osaaminen.
- Palveluyhteistyön sujuvuus.
- Palvelun kustannustehokkuus.

Asiakas voi asettaa tavoitetasot mille tahansa erikseen mitattavalle asiakastyytyväisyyden osa-alueelle. Ellei asiakkaan ja toimittajan sopimuksessa toisin mainita, asiakastyytyväisyyden tavoitetaso asetetaan vain kokonaistyytyväisyydelle.

Käyttäjätyytyväisyysmittaus

Käyttäjätyytyväisyys mitataan toimittajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa kuvattavin väliajoin, oletusarvoisesti vuosittain.

Käyttäjätyytyväisyys mitataan kouluarvosana-asteikolla 4-10 seuraavasti:

- 4 = Erittäin heikko
- 5 = Heikko

- 6 = Välttävä
- 7 = Kohtalainen
- 8 = Tyydyttävä
- 9 = Hyvä
- 10 = Erinomainen.

Toimittaja suorittaa käyttäjätyytyväisyysmittauksen asiakkaan määrittämältä loppukäyttäjäkunnalta yhdessä sovittavalla tavalla. Käyttäjäkysely voidaan lähettää myös rajoitetusti asiakkaan kanssa sovittavalle otokselle loppukäyttäjiä, mikäli näin erikseen sovitaan.

Käyttäjätyytyväisyydessä otetaan huomioon sekä palvelupyyntöjen sulkeutuessa lähetettävät välittömät kohtaamiskyselyjen vastaukset että erikseen tehtävän käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset keskiarvona:

$$\text{Käyttäjätyytyväisyys} = (\text{Kohtaamiskyselyjen keskiarvo} + \text{käyttäjätyytyväisyyskyselyn kokonaistyytyväisyyksien keskiarvo}) / 2$$

Käyttäjätyytyväisyyskyselyssä esitettävät kysymykset kirjataan palvelusopimukseen. Kysymykset ja tavoitetasot päivitetään vuosittain. Mikäli asiakas ja toimittaja eivät muuta sovi, käyttäjätyytyväisyyskyselyssä arvioidaan seuraavat osa-alueet:

- Kokonaistyytyväisyys toimittajan palveluun tarkastelujaksolla
- Toimittajan kyky ratkaista käyttäjän tukipyynnöjä
- Toimittajan osaaminen
- Toimittajan palvelulähtöisyys.

Asiakas voi asettaa tavoitetason varsinaisen käyttäjätyytyväisyyden (ks. kaava yllä) lisäksi myös mille käyttäjätyytyväisyyskyselyn osa-alueelle. Ellei asiakkaan ja toimittajan sopimuksessa toisin mainita, käyttäjätyytyväisyyden tavoitetaso asetetaan vain varsinaiselle käyttäjätyytyväisyydelle.

7 Sanktiot

Sanktioita aletaan soveltaa kolmantena kalenterikuukautena palvelun käynnistämisestä. Sanktiot eivät kokonaisuudessaan voi ylittää 100% palvelumaksuista.

Jatkuvien palveluiden laatupoikkeamiin suositellaan sovellettavan alla kuvattua sanktiointimallia. Näiden lisäksi asiakkaalla on oikeus sopimuksessa käytettävien sopimusehtojen mukaiseen hyvitykseen, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sovittua (toimittajan esim. laiminlyö palvelukuvauksen mukaisia tehtäviä).

7.1 Palvelinten käyttöpalvelujen sanktiointi

Palvelinten käyttöpalvelun sanktioitavia kohteita ovat käytettävyyden ja palveluvasteen palvelutasoluokituksen määrittävät tavoitetasot.

Käytettävyys

Käytettävyyspoikkeamat sanktioidaan seuraavasti:

Käytettävyystavoitteen alitus	tai	Maksimikatkon ylitys % tavoitetasosta	=	Hyvitys % kyseisen kohteen kuukausimaksusta
-------------------------------	-----	---------------------------------------	---	---

0,01 – 0,24 %-yksikköä	tai	Ei mitata	=	10 %
0,25 – 0,5 %-yksikköä	tai	0 – 20%	=	20 %
0,51 – 1 %-yksikköä	tai	21 – 50%	=	30 %
1,01 – 2 %-yksikköä	tai	51 – 100%	=	40 %
Yli 2 %-yksikköä (käytettävyys kuitenkin yli 90%)	tai	Yli 100%	=	50 %

Jos käytettävyys laskee alle 90%, ei kyseisen palvelimen kuukausimaksua peritä lainkaan (hyvitys on 100%).

Monennetussa ympäristössä sanktio koskee koko ympäristön käyttöpalvelumaksuja.

Toistuvien poikkeamien kiristynvä sanktiointi

Mikäli käytettävydessä on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkasteluukausina, viimeisimmän tarkasteluukauden **laskennallinen sanktioluokka**, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:

laskennallinen sanktioluokka = tarkasteluukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä.

Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena käytettävydessä ja/tai maksimikatossa on ollut poikkeama – 1. (esim. Palvelussa on ollut käytettävyyspoikkeama 4 kuukautta peräkkäin $\hat{=}$ toistuvuuskuukausien määrä = 3).

Mikäli käytettävydessä on toistuvasti (vähintään 4 kuukautta kuuden kuukauden liukuvalla tarkastelujaksolla) yli 0,51% poikkeamia, asiakkaalla on oikeus päättää sopimus välittömästi.

Palveluvaste

Mikäli palveluntuottaja ei aloita häiriön korjaustoimenpiteitä palveluvasteessa V sovitun reagointiajan puitteissa, asiakas on oikeutettu seuraaviin hyvityksiin:

Reagointiajan ylitys	Hyvitys % ko. kohteen kuukausimaksusta
0,1 – 20% tavoiteajasta	5 %
21 – 50% tavoiteajasta	15 %
51 – 100% tavoiteajasta	30 %
Yli 100% tavoiteajasta	45 %

7.2 Tukipalveluiden sanktiointi

Tukipalveluiden sanktioitavia kohteita ovat tavoitettavuuden ja ratkaisukyvyyn palvelutasoluokituksen määrittävät tavoitetasot. Näiden lisäksi asiakkaalla on oikeus hyvitykseen, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sovittua tai palvelua ei saada sovittuna palveluaikana.

Tukipalveluiden sanktiomalli on:

Tavoitettavuusvaatimuksen (T) alitus	tai	Ratkaisukyvyyn (R) alitus	=	Hyvitys % ko. kohteen kuukausimaksusta
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 0,1 – 10%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu 0,1 – 10%-yksikköä	=	10 %

Tavoitettavuusvaatimus alittuu 10,1 – 20%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu 10,1 – 20%-yksikköä	=	20 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 20,1 – 30%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu 20,1 – 30%-yksikköä	=	30 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu yli 30%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu yli 30%-yksikköä	=	40 %

Edellisen lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida palvelupyyntöjen keskimääräiset käsittelyajat palvelupyyntötyypeittäin.

7.3 Tietoliikenteen peruspalveluiden sanktiointi

Tietoliikenteen peruspalveluiden sanktioitavia kohteita ovat käytettävyyden ja palveluvasteen palvelutasoluokituksen sekä teknisen laatuluokituksen määrittävät tavoitetasot. Näiden lisäksi asiakkaalla on oikeus hyvitykseen, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sovittua tai palvelua ei saada sovittuna palveluaikana.

Käytettävyys

Käytettävyyspoikkeamat sanktioidaan seuraavasti:

Käytettävyystavoitteen alitus	tai	Maksimikatkon ylitys % tavoitetasosta	=	Hyvitys % kyseisen kohteen kuukausimaksusta
0,01 – 0,1 %-yksikköä	tai	Ei mitata	=	10 %
0,1 – 0,2 %-yksikköä	tai	0 – 20%	=	20 %
0,2 – 0,3 %-yksikköä	tai	21 – 50%	=	30 %
0,3 – 0,5 %-yksikköä	tai	51 – 100%	=	40 %
Yli 0,5 %-yksikköä (käytettävyys kuitenkin yli 90%)	tai	Yli 100%	=	50 %

Jos käytettävyys laskee alle 95%, ei kyseisen tietoliikennelaitteen käyttöpalvelun kuukausimaksua peritä lainkaan (hyvitys on 100%).

Monennetussa ympäristössä sanktio koskee koko ympäristön palvelumaksuja.

Toistuvien poikkeamien kiristynvä sanktiointi

Mikäli käytettävyydessä on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkasteluukausina, viimeisimmän tarkasteluukauden **laskennallinen sanktioluokka**, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:

laskennallinen sanktioluokka = tarkasteluukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä.

Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena käytettävyydessä ja/tai maksimikatossa on ollut poikkeama – 1. (esim. Palvelussa on ollut käytettävyyspoikkeama 4 kuukautta peräkkäin $\hat{=}$ toistuvuuskuukausien määrä = 3).

Mikäli käytettävyydessä on toistuvasti (vähintään 4 kuukautta kuuden kuukauden liukuvalla tarkastelujaksolla) yli 0,5% poikkeamia, asiakkaalla on oikeus irtisanoa kyseistä palvelua koskeva sopimus päättymään välittömästi.

Palveluvaste

Mikäli palveluntuottaja ei aloita häiriön korjaustoimenpiteitä sovitun reagointiajan puitteissa, asiakas on oikeutettu seuraaviin hyvityksiin:

Reagointiajan ylitys	Hyvitys % ko. kohteen kuukausimaksusta
0,1 – 20% tavoiteajasta	5 %
21 – 50% tavoiteajasta	15 %
51 – 100% tavoiteajasta	30 %
Yli 100% tavoiteajasta	45 %

Mikäli reagointiajoissa on toistuvasti (vähintään 3 kuukautta kuuden kuukauden liukuvalla tarkastelujaksolla) yli 20% poikkeamia, asiakkaalla on oikeus päättää kyseistä palvelua koskeva sopimus välittömästi.

Tekniset laatutasot

Tietoliikenteen aktiivilaitteiden teknisiin laatutasoihin sovelletaan seuraavia sanktioita:

Tavoitetaso è	L4	L3	L2	L1
Toteuma tasolla L4	-	-	-	-
Toteuma tasolla L3	15%	-	-	-
Toteuma tasolla L2	30%	15%	-	-
Toteuma tasolla L1	45%	30%	15%	-
Toteuma alittaa tason L1	60%	45%	30%	15%

Soluun merkitty prosentti kuvaa hyvitystä ko. verkon tai aktiivilaitteen kuukausihinnasta ko. poikkeaman kohdalla. Esim. jos tavoitetaso on L3 ja yksikin tekniseen laatutasoon liittyvistä laatumääreistä alittaa tason L2, on Asiakas oikeutettu 30% hyvitykseen ko. kohteen kuukausihinnassa.

7.4 Työasemapalveluiden sanktiointi

Työasemapalveluista sanktioidaan erityisesti palveluvaste. Sen lisäksi asiakkaalla on oikeus hyvitykseen, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sovittua tai palvelua ei saada sovittuna palveluaikana.

Palveluvaste

Mikäli palveluntuottaja ei aloita häiriön korjaustoimenpiteitä palveluvasteessa V sovitun reagointiajan puitteissa, asiakas on oikeutettu seuraaviin hyvityksiin:

Reagointiajan ylitys	Hyvitys % ko. kohteen kuukausimaksusta
0,1 – 20% tavoiteajasta	5 %
21 – 50% tavoiteajasta	15 %
51 – 100% tavoiteajasta	30 %
Yli 100% tavoiteajasta	45 %

Mikäli reagointiajoissa on toistuvasti (vähintään 3 kuukautta kuuden kuukauden liukuvalla tarkastelujaksolla) yli 20% poikkeamia, asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus.

7.5 Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyden sanktiointi

Asiakas voi edellyttää asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyden sanktiointia seuraavasti:

Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys sanktioidaan samalla tavalla perustuen mitatun tyytyväisyyden alitukseen asetetusta tyytyväisyystavoitteesta. Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyydessä käytetään myös bonuskäytäntöä.

Mikäli tätä asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyden sanktiointia käytetään, asiakas ja toimittaja sopivat erikseen koko palveluyhteistyön kokonaisarvoon perustuvan maksimisumman (€) erikseen sekä asiakastyytyväisyyden että käyttäjätyytyväisyyden maksimisanktiolle.

Mikäli palveluntuottaja ei saavuta asiakkaan määrittämää asiakas- tai käyttäjätyytyväisyystavoitetta, asiakas on oikeutettu seuraaviin hyvityksiin sekä asiakastyytyväisyydestä että käyttäjätyytyväisyydestä erikseen:

Toteutunut tyytyväisyys – tavoitetaso	Hyvitys % tyytyväisyyden maksimisanktiosta
> 0,5 (tavoitetaso ylittynyt)	Bonus: 50 %
-1 – 0	Sanktio: 50 %
-1 – 2	Sanktio: 75 %
< -2	Sanktio: 100 %

Mikäli tavoitetaso saavutetaan tai ylitetään alle 0,5 yksikköä kouluarvosana-asteikolla, tällöin ei makseta bonuksia eikä sanktioita.

Liite JIT 2015 – Erityisehtoja ketterillä menetelmillä toteutettavista projekteista

1 Soveltaminen

(1) Näitä erityisehtoja noudatetaan julkisen hallinnon hankintayksiköiden toimeksiannosta tilaajan tarpeisiin ja tilaajan vaatimusten mukaan ketterillä menetelmillä tehtävissä projekteissa, jos näihin erityisehtoihin on viitattu sopimuksessa eikä niistä ole joiltakin osin sovittu toisin kirjallisesti.

(2) Näitä erityisehtoja käytetään yhdessä julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisten sopimusehtojen kanssa. Ristiriitatilanteissa nämä erityisehdot pätevät vastaavilta kohdilta ennen edellä mainittuja julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja.

2 Määritelmät

Alla olevien erityisehtojen määritelmien lisäksi noudatetaan *JIT 2015 Yleisten ehtojen* määritelmiä. Muutos on näissä erityisehdoissa määritelty ehtojen kohteesta johtuen eri tavalla kuin yleisissä ehdoissa.

alustaohjelmisto

fi alustaohjelmisto

yleisesti saatavilla olevat käyttöjärjestelmät ja tietokannan hallintaohjelmistot

ehdoton vaatimus

fi ehdoton vaatimus

sopimuksessa tai sen liitteissä mainittu vaatimus, jonka mukaiset ominaisuudet tai toiminnallisuudet toimituksen kohteessa on oltava, tai laatuvaatimus, joka toimituksen kohteen on täytettävä

iteraatio

fi iteraatio

kestoltaan ajallisesti rajoitettu projektin osa, kuten Scrum-menetelmän sprintti, jossa toteutetaan tietty, rajallinen määrä työlistan mukaisia toiminnallisuuksia ja joka voi päättyä välihyväksyntään

julkaistava sovellus

fi julkaistava sovellus

toimitettavaan aineistoon kuuluva ohjelmakoodi ja sen dokumentaatio, mutta ei tilaajakohtaiset ohjelman asennus- ja määritystiedot, eikä alustaohjelmistot tai niiden ohjelmakoodi tai dokumentaatio

julkaisusuunnitelma

fi julkaisusuunnitelma

kuvaus iteraatioiden sisällöistä, iteraatioiden tulosten yhdistämisestä osakokonaisuuksiksi sekä niiden julkaisuakataulusta

julkinen versionhallintajärjestelmä

fi julkinen versionhallintajärjestelmä

yleisölle avoin palvelu, jossa voidaan tarkoituksenmukaisella tavalla ylläpitää ohjelmiston lähdekoodia ohjelmistokehitystä varten sekä ohjelmistokehitykseen liittyvää muuta aineistoa.

kehitysympäristö

fi kehitysympäristö

sopimuksen mukaisen tilaajan sovelluksen kehittämistä varten tarvittava tekninen alusta, kuten laitteet, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet sekä tarvittavat käyttöoikeuslisenssit ja näiden ylläpito

käyttöympäristö

fi käyttöympäristö

tekninen alusta (palvelimet, varusohjelmistot, tietoliikenneyhteydet jne.), johon toimituksen kohde asennetaan testauksia tai tuotantokäyttöä varten

lisätyö

fi lisätyö

alkuperäisten ehdottomien ja valinnaisten vaatimusten toteuttamisen lisäksi tehtävä, erikseen sovittava työ

luovuttaminen

fi luovuttaminen

toimituksen kohteen luovuttaminen tilaajalle hyväksymistestausta varten

Myös toimituksen osa voidaan luovuttaa hyväksymistestausta varten.

muutos

fi muutos

sovittu lisäys, täsmennys tai poisto toimituksen kohteen sovittuun toimituslaajuuteen tai -sisältöön

Muutoksena ei pidetä esimerkiksi sovittujen toiminnallisuuden toteutusjärjestyksen muuttamista tai projektin kokonaisuakataulun sisällä tapahtuvia aikataulumuutoksia tai resurssimuutoksia, joilla ei ole vähäistä suurempaa vaikutusta. Muutos voi lisätä tai vähentää toimituksen kohteen laajuutta.

määritykset

fi määritykset

sopijapuolten toimituksen kohteelle vaatimusten perusteella määrittelemät tekniset ja toiminnalliset ominaisuudet, joista sopijapuolet ovat sopineet tai sopivat kirjallisesti

projektisuunnitelma

fi projektisuunnitelma

yleistason suunnitelma, jossa kuvataan toimituksen kohdetta koskeva projekti, iteraatioiden määrä ja keskeinen sisältö, resurssit ja aikataulu, eri roolien vastuut ja tehtävät

puute

fi puute

poikkeavuus vaatimuksista, joka voidaan toteuttaa osana toista iteraatiota ennen toimituksen kohteen luovutusta ja joka kirjataan työlistaan

ratkaisukuvaus

fi ratkaisukuvaus

toimituksen kohteen kuvaus yksityiskohtaisella tasolla ja siitä, miten ratkaisu täyttää vaatimukset ja määritykset

tilaajan sovellus

fi tilaajan sovellus

tilaajaa varten tehty ohjelmisto tai sen osa, toimittajan tilaajaa varten tekemät laajennukset ja lisäykset (kuten liittymät) valmisohjelmistoihin, konfiguraatio, parametointi ja muut mahdolliset toimittajan osana käyttöönottoa toimittamat ohjelmat lukuun ottamatta valmisohjelmistoja

Tilaajan sovellukseen sisältyy myös sen dokumentaatio.

toimintopistelaskenta

fi toimintopistelaskenta

menetelmä, jolla ohjelmistoprojektin koko voidaan määritellä ennen toteuttamista ja todentaa toteuttamisen jälkeen

toimitettava aineisto

fi toimitettava aineisto

toimitettava aineisto tarkoittaa materiaalia, kuten ohjelmakoodia, dokumentaatiota, konfiguraatietietoja, ohjeita ja muuta materiaalia, jonka toimittaja sopimusta täyttääkseen toimittaa tilaajalle.

Ohjelmakoodin osalta toimitettava aineisto kattaa sekä lähdekoodin että koodin ajettavassa muodossa.

toimituksen osa

fi toimituksen osa

toimituksen osa tarkoittaa toimituksen kohteen osaa, jolle on sovittu erillinen toimitusaikataulu, ja joka toimitetaan tilaajalle erikseen hyväksyttäväksi.

valinnainen vaatimus

fi valinnainen vaatimus

toimituksen kohteelle asetettu muu kuin ehdoton vaatimus

valmisohjelmisto

fi valmisohjelmisto

sopimuksessa valmisohjelmistoksi yksilöity toimittajan tai kolmannen osapuolen kehittämä ja markkinoima ohjelmisto tai sen osa sekä valmisohjelmiston dokumentaatio

Valmisohjelmisto voi olla lisensoitu myös avoimen lähdekoodin lisenssillä. Valmisohjelmisto tai sen dokumentaatio ei ole tilaajan sovellus.

virhe

fi virhe

hyväksymistestaukseen luovutettu toimituksen kohde ei täytä ehdottomia vaatimuksia, toimituksen kohteeseen sovittuja valinnaisia vaatimuksia tai sovittuja määrityksiä, tai se ei toimi niiden mukaisesti taikka ei vastaa toimitusta koskevaa dokumentaatiota tai sitä, mitä sopimuksessa on muuten sovittu

yhteensopiva lisenssi

fi yhteensopiva lisenssi

lisenssi, jonka ehdot eivät ole ristiriidassa toisen avoimen lähdekoodin ohjelman lisenssin kanssa tilanteessa, jossa sama kokonaisuus lisensoidaan samanaikaisesti sekä toisella lisenssillä että yhteensopivalla lisenssillä, tai, mikäli kokonaisuuden osien yhdistämistapa mahdollistaa eri lisenssiehdot eri osille, tarkoittaa yhteensopiva lisenssi mitä tahansa avoimen lähdekoodin ohjelman lisenssiä

3 Toimitus

(1) Nämä ehdot koskevat ketterällä toimitustavalla (agile) toteutettua IT-kehityshanketta, jossa toimittajalla on vastuu tilaajan sovelluksen toimittamisesta. Toimittaja vastaa projektin johtamisesta, ellei toisin ole sovittu.

(2) Tilaaajan sovellus on yksilöity sopimuksessa. Jos toimituksen kohteeseen sisältyy valmisohjelmistoja, ne ja niitä mahdollisesti koskevat erityiset ehdot on mainittava sopimuksessa.

(3) Toimittaja vastaa siitä, että tilaajan sovellus ja sen kuvaukset ovat sopimuksen mukaiset ja että työ tehdään tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla ja hyvää teknistä tapaa ja projektityötappaa sekä laatutasoa noudattaen. Toimittaja vastaa omalta osaltaan siitä, että toimituksen kohde määritellään ja suunnitellaan siten, että tilaaja voi viedä, hyödyntäen automaattisia järjestelmiä toimittajan määrittelemällä tavalla, kaiken sovelluksen tallentaman tilaajan aineiston tietoineiston avoimuusvaatimuksen mukaiseen muotoon.

(4) Toimituksen kohde kattaa ehdottomien vaatimusten ja projektin aikana toteutettavaksi sovittujen valinnaisten vaatimusten sekä niiden perusteella yhdessä sovittujen määritysten mukaisesti toteutetun tilaajan sovelluksen sekä muut sovitut tuotteet, palvelut, toiminnallisuudet ja osiot, mukaan lukien mahdolliset lisätyöt ja -toiminnallisuudet. Toimituksen kohteen dokumentaatioon kuuluu datakuvaukset. Datakuvauksen toimittamisesta ei toimittajalla ole oikeutta erillisveloitukseen, ellei toisin ole sovittu.

(5) Toimittajan tulee tarjota avoin rajapinta toimituksen kohteeseen, mikäli sopimuksessa on sovittu avoimen rajapinnan vaatimuksesta.

(6) Toimitus sisältää tilaajan sovelluksen suunnittelun, määrittelyn, toteuttamisen, testaamisen sekä käyttöönoton toteutuksen, jollei ole sovittu toisin. Lisäksi toimitus voi sisältää muita tehtäviä, kuten tietojen konversioon ja henkilöstön koulutukseen liittyviä tehtäviä, jos niistä on sovittu sopimuksessa.

(7) Toimituksen vaiheet, iteraatiot, aikataulu ja tarvittavat resurssit sovitaan sopimuksessa ja tarkennetaan projektidokumentaatioissa.

(8) Toimituksen kohteen tuesta, ylläpidosta ja jatkokehityksestä sovitaan erikseen.

4 Toimitusprojekti

(1) Toimitusprojektin alussa toimittaja ja tilaaja tarkentavat ja täydentävät projektisuunnitelmaa ja ratkaisukuvausta, sekä laativat yhdessä vaatimusten mukaiset alustavat määrittelyt ja työlistat sekä projektin tuloksia koskevan aikataulun.

(2) Toimitusprojekti koostuu useista iteraatioista, joissa kussakin toteutetaan yksi tai useampi työlistan toiminnallisuuksista ja joille on määritelty iteraation tavoite. Toimittaja testaa iteraation tulokset itse ennen niiden luovuttamista tilaajalle. Toimittaja luovuttaa tilaajalle iteraation tulokset arvioitavaksi ja hyväksyttäväksi kunkin iteraation lopuksi, jollei muuta ole sovittu. Mikäli tilaaja ei hyväksy iteraation tuloksia, puuttuva toiminnallisuus palautetaan työlistaan toteutettavaksi sovitussa myöhemmässä iteraatioissa.

(3) Toimittaja raportoi tilaajalle säännöllisesti projektidokumentaatioissa sovitulla tavalla iteraatioiden edistymisestä ja työlistan mukaisten toiminnallisuuksien toteutumisesta. Kunkin iteraation aikana ja jälkeen arvioidaan työlista, projektidokumentaatio ja aikataulu sekä tilaajan ja toimittajan resurssitilanne ja -tarpeet. Työlistaa pidetään ajan tasalla.

(4) Ellei muuta erikseen sovita ja määritellä projektidokumentaatioissa, tilaajan ja toimittajan yhdessä tekemä työ toteutetaan tilaajan toimipaikassa ja tilaajan projektihenkilöstön tulee osallistua päivittäisiin tai muutoin toistuviin projektikokouksiin toimittajan henkilöiden kanssa.

(5) Toimittajan tulee projektin aikana antaa tilaajalle asiantuntija-apua koskien eri toteutustapojen ja teknologiavaihtoehtojen arviointia ja valintaa.

5 Toimituksen organisointi ja toteutus

(1) Sopijapuolet perustavat projektin ja sille ohjausryhmän sopimuksen toteuttamista ja sopijapuolten välistä yhteistyötä varten. Kumpikin sopijapuoli nimeää edustajansa ohjausryhmään, joka valvoo sopijapuolten yhteistyöorganisaationa projektin toteuttamista. Ohjausryhmän tehtävät ja päätösvalta määritellään sopimuksessa, ja se kokoontuu sopijapuolen pyynnöstä tarpeen mukaan ja vähintään kunkin osatoimituksen ja muun toimitusvaiheen jälkeen. Ohjausryhmän kokouksista pidetään pöytäkirjaa. Ohjausryhmä ei voi muuttaa sopimusta.

(2) Toimittaja nimeää projektipäällikön, jonka tehtävänä on raportoida projektin ohjausryhmälle projektin tilasta ja edistymisestä. Projektipäällikkö vastaa iteraatioiden ja projektityön suunnittelusta ja valvonnasta. Muut tehtävät määritellään sopimuksessa.

(3) Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijapuolelle sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Toimittajan yhteyshenkilönä on toimittajan projektipäällikkö, ellei sovita toisin. Sopijapuoli ilmoittaa yhteyshenkilönsä vaihtamisesta toiselle sopijapuolelle hyvissä ajoin ottaen kuitenkin huomioon, mitä jäljempänä *kohdissa 6 ja 7* on sovittu avainhenkilöiden vaihtamisesta.

(4) Toimittaja nimeää iteraatioiden toteuttamisesta vastaavan henkilön, joka vastaa työlistasta ja päivittäisistä tilannekokouksista ja työn valvonnasta ja seurannasta.

(5) Sopijapuolet nimeävät projektiin tarvittavat henkilöresurssit ja myöntävät niille sopimuksessa sovittavat valtuudet projektin päivittäiseen työhön liittyvien päätösten tekemiseksi. Sopimuksessa voidaan sopia nimetyistä avainhenkilöistä.

(6) Sopijapuolet varaavat omalta osaltaan tarvittavat työtilat ja -välineet projektin käyttöön.

(7) Sopijapuoli myötävaikuttaa projektin toteuttamiseen sellaisissa yhteyksissä, jotka ovat sopijapuolen määrättävissä tai hallinnassa. Kumpikin sopijapuoli tekee projektin toteuttamiseksi tarvittavat päätöksensä viivytyksettä.

(8) Toimittaja toimii yhteistyössä ja neuvottelee muiden tilaajan käyttämien toimittajien ja konsulttien kanssa, jos tilaaja niin pyytää. Jollei toisin ole sovittu, toimittaja on oikeutettu veloittamaan tästä lisätyöstä. Toimittajan on kuitenkin etukäteen ilmoitettava aiheutuvasta lisätyöstä.

(9) Jollei toisin ole sovittu, toimittaja tekee tilaajan sovelluksen ja muut projektiin kuuluvat työt toimittajan työmenetelmiä käyttäen.

(10) Kehitysympäristöstä vastaava sopijapuoli huolehtii projektin aikana sopimuksen kohteena olevista, toimituksen kohdetta koskevista varmuuskopioista ja tarkastaa niiden toimivuuden.

(11) Toimitusprojekti päättyy, kun toimituksen kohde on kokonaisuudessaan hyväksytty ja otettu käyttöön.

6 Toimittajan resurssit

(1) Toimittaja varmistaa, että projektissa on riittävästi henkilöstöä, jolla on riittävä osaaminen ja tieto osallistua projektin toteuttamiseen ja joka täyttää sovitut vaatimukset.

(2) Toimittaja ei vaihda sopimuksessa nimettyjä avainhenkilöitä ilman tilaajan lupaa muusta kuin toimittajasta riippumattomasta syystä. Tilaaaja ei voi evätä lupaa vaihtoon ilman perusteltua syytä. Toimittaja ilmoittaa avainhenkilön vaihtamisesta tilaajalle aina kirjallisesti etukäteen ja nimeää korvattavan henkilön tilalle viivytyksettä uuden henkilön.

(3) Tilaaajan perustellusta pyynnöstä toimittaja vaihtaa projektiin nimeämänsä henkilön ilman aiheetonta viivytystä.

(4) Uuden henkilön on osaamiseltaan täytettävä sovitut vaatimukset.

7 Tilaajan resurssit ja myötävaikutusvelvollisuus

(1) Tilaaja varmistaa, että toimitukseen liittyviin tehtäviin, projektitapaamisiin, iteraatioiden tulosten hyväksymisiin ja muihin tehtäviin on riittävästi henkilöstöä, joilla on riittävä osaaminen ja tieto myötävaikuttaa projektin toteuttamiseen asianmukaisesti. Osallistuvilla tulee olla riittävät valtuudet hyväksyä iteraatioiden tulokset ja tehdä muut projektin edellyttämät tehtävät.

(2) Tilaaja pyrkii olemaan vaihtamatta sopimuksessa nimettyjä avainhenkilöitä. Tilaajan tulee ilmoittaa avainhenkilön vaihtamisesta toimittajalle aina kirjallisesti etukäteen ja nimeää korvattavan henkilön tilalle viivytystä uuden henkilön.

(3) Sen lisäksi mitä sopimuksessa on sovittu tilaajan tehtäväksi, tilaaja antaa toimittajalle hallussaan olevat toimittajan pyytämät tiedot tehtävän suorittamista varten. Tilaaja vastaa toimittajalle antamistaan tiedoista, ohjeista ja määräyksistä.

(4) Tilaaja vastaa siitä, että se tekee osaltaan sopimuksessa sovitut tehtävät sovituissa aikatauluissa.

8 Iteraation tulosten tarkastaminen ja hyväksyminen

(1) Iteraation tulosten hyväksymisen tarkoituksena on projektin etenemisen varmistaminen. Tilaajan tulee tarkastaa sekä hyväksyä tai hylätä iteraation tulokset sovituissa aikatauluissa niin, että seuraavat iteraatiot voivat alkaa suunnitellussa aikatauluissa.

(2) Iteraation tulokset on hyväksyttävä, jos tilaaja toteaa niiden täyttävän hyväksymisen kriteerit. Iteraation tulosten hyväksymisen kriteerit sovitaan sopimuksessa ja ne voivat olla erilaiset erityyppisille tai eri vaiheissa tehtäville iteraatioille.

(3) Iteraation sisällä sovituksi tehtävän työn tekemättä tai hyväksymättä jääminen käsitellään puutteena ja tehtävä siirretään tehtäväksi myöhemmässä iteraatiossa tai sovitaan muutettavaksi. Tämän mahdollisista vaikutuksista projektin hintaan ja maksupisteisiin sovitaan samassa yhteydessä.

9 Toimituksen osan testaus ja hyväksyminen

(1) Jollei toisin ole sovittu, tilaaja testaa toimituksen osan seitsemän (7) arkipäivän kuluessa siitä, kun toimittaja on kirjallisesti ilmoittanut, että testaus voidaan aloittaa. Jos toimituksen osa otetaan itsenäisesti tuotantokäyttöön, sovelletaan kuitenkin edellä mainitusta poiketen jäljempänä luvussa 10 sovittua hyväksymistestausmenettelyä.

(2) Toimituksen osan hyväksyntä on edellytys seuraavan toimituksen osan ensimmäisen iteraation aloittamiselle, ellei asiasta ole sovittu toisin. Havaitut puutteet ja virheet kirjataan työlistään.

(3) Toimituksen osan hyväksyntä ei vapauta toimittajaa vastuusta myöhempien vaiheiden testausten aikana esille tulleista virheistä, joita ei ole kohtuudella voitu havaita toimituksen osan testauksissa.

10 Hyväksymistestaus ja toimituksen hyväksyminen

(1) Toimittaja tekee toimituksen kohteelle sopimuksessa määritellyt toimittajan testit, ennen kuin toimittaja luovuttaa toimituksen kohteen tilaajalle hyväksymistestaukselta varten. Ellei muuta ole sovittu, toimittaja tekee käytäntönsä mukaiset testit tilaajan etukäteen toimittamalla aineistolla. Toimittajan testin hyväksytyt suoritukset on ehdoton edellytys sille, että toimittaja voi luovuttaa toimituksen kohteen tilaajalle hyväksymistestaukselta varten. Toimittajan testaus on suoritettu hyväksytysti, kun siinä ei havaita virheitä, jotka estäisivät toimituksen hyväksymisen *kohdan 10(5)* mukaisesti. Toimittaja ilmoittaa tilaajalle, milloin toimituksen kohde on valmis tilaajan hyväksymistestaukselta varten ja toimittaa tilaajalle selvityksen toteutetusta testauksesta ja sen tuloksista.

(2) Tilaaja saattaa kustannuksellaan testauksessa tarvittavan käyttöympäristön sopimuksen mukaiseksi, ellei asiasta ole sovittu toisin. Toimittaja luovuttaa toimituksen kohteen hyväksymistestaukselta varten siten, että se on asennettuna sopimuksen mukaiseen käyttöympäristöön toimitusaikataulun mukaisesti. Toimittaja luovuttaa tilaajalle tilaajan hyväksymistestaukseen käyttöohjeet sekä toimituksen kohdetta koskevan dokumentaation. Toimittaja toteuttaa myös tilaajan edustajille sovitun koulutuksen kyseisten tehtävien suorittamista varten.

(3) Tilaaja tekee hyväksymistestauksen. Tilaaja toimittaa etukäteen hyväksymistestaus suunnitelman toimittajalle kommentoitavaksi. Hyväksymistestaus suunnitelma ei ole kuitenkaan sitova. Tilaajalla on sen rajoittamatta oikeus tehdä tarpeellisena pitämänsä testit. Jollei toisin ole sovittu, tilaajalla on 30 päivää aikaa tehdä tilaajan hyväksymistestaus siitä lähtien, kun toimittaja on ilmoittanut kirjallisesti, että toimituksen kohde on valmis hyväksymistestaukselta varten, ja toimittaja on luovuttanut toimituksen kohteen testattavaksi *kohdan 10(1)* mukaisesti. Toimittaja ei saa luovuttaa toimituksen kohdetta tilaajalle hyväksymistestaukselta varten ennen yhteisesti sovittua ajankohtaa, ellei tilaaja siihen nimenomaisesti kirjallisesti suostu. Sopijapuolet voivat sopia, että toimittaja avustaa tilaajaa hyväksymistestauksessa.

(4) Tilaaja ilmoittaa kirjallisesti toimittajalle sovelluksessa havaitsemistaan virheistä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 3 arkipäivän kuluessa siitä, kun tilaajan hyväksymistestaukselle varattu aika on päättynyt.

(5) Hyväksymistä eivät estä vähäiset virheet, jotka eivät estä toimituksen kohteen käyttöä sovittuun käyttötarkoitukseen tai estä sen toimintaa.

(6) Toimituksen kohde katsotaan hyväksytyksi, jos tilaaja ei ole ilmoittanut virheistä *kohdassa 10(4)* mainitun ajan kuluessa tai jos tilaaja ottaa sovelluksen tuotantokäyttöön.

(7) Toimittaja korjaa hyväksymistestauksessa ilmenneen virheen viipymättä. Toimittaja korjaa veloitusetta toimittajan huolimattomuudesta johtuvat virheet. Hyväksymistestaukselle varattua aikaa pidennetään ajalla, jonka toimittaja tarvitsee virheen korjaamiseen ja tilaaja kohtuudella virhekorjausten testaamiseen ja hyväksymiseen. Mikäli virhe johtuu valmisohjelmistosta, toimittaja korjaa tai korjauttaa kustannuksellaan ja mahdollisuuksiensa mukaan virheen. Jos tämä ei ole kohtuudella mahdollista, toimittaja kiertää kustannuksellaan virheen. Mikäli virheen kiertäminen ei kohtuudella ole mahdollista yleisesti käytettävissä olevin toimenpitein, osapuolet voivat sopia lisätyöstä virheen kiertämiseksi tai tilaajalla on oikeus hinnanalennukseen. Mikäli virhe on niin olennainen, että sopimuksen tarkoitus jää virheen johdosta olennaisesti saavuttamatta, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus, ellei kyseessä ole tilaajan edellyttämä valmisohjelmisto.

(8) Kiinteähintaisissa toimituksissa kumpikin sopijapuoli vastaa omista kustannuksistaan, jotka liittyvät hyväksymistestauksen suorittamiseen. Työaika- tai työmääräpohjaisesti hinnoitelluissa toimituksissa tilaaja korvaa toimittajan tekemän hyväksymistestauksiin liittyvän työn kuitenkin niin,

että toimittaja vastaa omista kustannuksistaan liittyen mahdollisten virheiden korjausten johdosta suoritettaviin uusintatarkastuksiin.

(9) Jollei toisin ole sovittu, toimitus katsotaan tapahtuneeksi, kun toimituksen kohde on hyväksytty ja toimittaja on täyttänyt kaikki toimituksen kohteen käyttöönottoon liittyvät sopimuksen mukaiset velvollisuutensa.

11 Takuu

(1) Takuuajana toimittaja korjaa veloituksetta ja ilman aiheetonta viivytystä toimituksen kohteessa havaitut virheet. Korjaukseen sisältyy myös korjausta vastaavien muutosten tekeminen dokumentaatioon.

(2) Takuu ei koske sellaisia virheitä, jotka tilaaja olisi kohtuudella voinut havaita hyväksymistarkastuksen aikana tai aiemmin.

(3) Takuuajana on 6 kuukautta tilaajan sovelluksen hyväksymisestä, jollei toisin ole sovittu. Mikäli tilaajan sovellus hyväksytään vaiheittain, aiemmin hyväksytyjen vaiheiden takuuajana päättyy kuitenkin vasta, kun 6 kuukautta on kulunut koko tilaajan sovelluksen hyväksymisestä.

(4) Tilaajalla on oikeus edellyttää, että toimittaja antaa ennen viimeisen maksuerän suorittamista tilaajalle tämän hyväksymän vakuuden takuuvälitteiden täyttämistä. Vakuus on 15 prosenttia sopimuksen arvonlisäverollisesta kokonaishinnasta, ja se on voimassa vähintään 3 kuukautta sopimuksen mukaisen takuuajan jälkeen. Jos takuuvälitteiden täyttäminen viivästyy, toimittaja jatkaa vakuuden voimassaoloaikaa. Toimittaja vastaa kaikista vakuuskustannuksista.

(5) Valmisohjelmistojen osalta takuuseen sovelletaan kyseisten valmisohjelmistojen takuehtoja.

(6) Mikäli toimituksen kohteessa takuuajana ilmenevä virhe johtuu valmisohjelmistosta, toimittaja korjaa tai korjauttaa kustannuksellaan ja mahdollisuuksiensa mukaan virheen. Jos tämä ei ole kohtuudella mahdollista, toimittaja kiertää kustannuksellaan virheen. Mikäli virheen kiertäminen ei kohtuudella ole mahdollista yleisesti käytettävissä olevin toimenpitein, osapuolet voivat sopia lisätyöstä virheen kiertämiseksi tai tilaajalla on oikeus hinnanalennukseen. Mikäli virhe on niin olennainen, että sopimuksen tarkoitus jää virheen johdosta olennaisesti saavuttamatta, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus, ellei kyseessä ole tilaajan edellyttämä valmisohjelmisto.

(7) Takuu raukeaa siltä osin kuin tilaaja sopimatta siitä toimittajan kanssa muuttaa tilaajan sovellusta tai määriteltyä sovellusympäristöä, tilaajan sovellusta käytetään muuhun kuin sen käyttötarkoitukseen tai vastoin sen käyttöä koskevia ohjeita tai virhe aiheutuu muusta tilaajan puolella olevasta syystä.

12 Oikeudet

(1) Omistusoikeus tietovälineisiin, jotka sisältävät sopimuksen kohteena olevat sovellukset, siirtyy tilaajalle, kun tietoväline on toimitettu.

(2) Tilaajan aineiston omistusoikeus ja immateriaalioikeudet kuuluvat tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle eivätkä siirry toimittajalle. Toimittajalla on oikeus käsitellä tilaajan aineistoa vain sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen.

(3) Jollei toisin ole sovittu, tilaajan sovelluksen ja siihen liittyvän dokumentaation, poislukien tilaajan aineisto, tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle. Tilaajan tekijänoikeus tai muu immateriaalioikeus ei siirry toimittajalle, ellei tästä ole erikseen sovittu.

(4) Toimittaja myöntää tilaajalle lisäveloituksetta käyttöoikeuden toimitettavaan aineistoon avoimen lähdekoodin ohjelman ehdoin. Mikäli tilaaja ja toimittaja eivät ole sopineet käytettävästä avoimen lähdekoodin lisenssistä, määrittelee toimittaja sovellettavan avoimen lähdekoodin lisenssin. Mikäli toimitettavaan aineistoon sovelletaan useita avoimen lähdekoodin lisenssejä, tulee lisenssien olla keskenään yhteensopivia.

(5) Toimittajan on ilmoitettava tilaajalle sovellettava avoimen lähdekoodin ohjelman lisenssi viimeistään ennen sovelluksen toimitusta tai, mikäli tilaaja pyytää toimittajaa määrittelemään lisenssin aikaisemmin, kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa tilaajan kirjallisesta pyynnöstä. Mikäli toimittaja ei määrittele lisenssiä, myöntää toimittaja tilaajalle lisäveloituksetta ja ilman rojaltia ikuisen ja peruuttamattoman oikeuden, ilman yksinoikeutta, itse tai ulkopuolisen palveluntuottajan avustuksella ja toimittajan tai kolmannen osapuolen tekijän- ja immateriaalioikeuden rajoittamatta:

- i. käyttää tilaajan sovellusta kaikkiin tarkoituksiin,
- ii. muuttaa ja kehittää tilaajan sovellusta edelleen,
- iii. valmistaa tilaajan sovelluksesta kappaleita,
- iv. levittää kappaleita, joko muutettuina tai muuttamattomina kolmansille ja
- v. luovuttaa tämä oikeus, tai osa siitä, edelleen kolmansille.

(6) Toimittaja vakuuttaa, että tilaaja voi hyödyntää yllä olevia oikeuksia toimittajan tai kolmannen liike- tai ammattisalaisuuksien niitä rajoittamatta.

(7) Toimittajalla ja tilaajalla on oikeus hyödyntää toista osapuolta kuulematta tilaajan sovellusta sekä sopimuksen yhteydessä itselleen syntyneitä aineistoa ja tietotaitoa. Tämä sopimus ei poista tilaajan velvollisuutta ottaa huomioon mahdollisia maastavientirajoituksia.

(8) Toimittajan tulee luovuttaa tilaajalle toimitettava aineisto.

(9) Toimittajan on varmistuttava siitä, että toimitettavan aineiston jokainen lisenssi on yhteensopiva toimitettavan aineiston muiden lisenssien kanssa ja yhteensopiva tilaajan mahdollisesti sopimuksessa esittämään lisenssivaatimukseen nähden. Tilaaja sitoutuu noudattamaan vastaanottamaansa aineistoon soveltuvia avoimen lähdekoodin lisenssiehtoja.

(10) Toimittajan virhevastuu tilaajalle määräytyy sovitun käyttötarkoituksen ja käyttölaajuuden mukaan, eikä se, mitä tilaajan oikeuksista on näiden erityisehtojen tässä *kohdassa 12* sovittu, laajenna toimittajan virhevastuuta.

(11) Riippumatta toimittajan valitsemasta avoimen lähdekoodin lisenssistä toimittaja vastaa tilaajalle itse tekemästään tai alihankkijallaan teettämästään toimituksen osasta *JIT 2015 – Yleiset ehdot kohtien 6 (2) - 6 (7)* mukaisesti.

(12) Toimitukseen voi kuulua alustaohjelmistoja, mikäli ne ja niitä koskevat ehdot on yksilöity sopimuksessa tai tilaaja on ne myöhemmin hyväksynyt. *Kohdan 12 (4)* määräykset eivät koske alustaohjelmistoja, joihin sovelletaan niitä koskevia valmishjelmistoehtoja. Toimittaja ei vastaa kolmansien osapuolien alustaohjelmistojen immateriaalioikeuksien loukkauksista tilaajalle muuta kuin siinä määrin, mitä kolmas on alustaohjelmistojen valmishjelmistöissä sitoutunut toimittajaan nähden.

13 Ylläpito

(1) Toimittaja antaa tilaajan sovellukselle erikseen sovittavat tuki- ja ylläpitopalvelut, samoin sovituille valmisohjelmistoille. Toimittaja sitoutuu tarjoamaan tuki- ja ylläpitopalvelut vähintään yhden vuoden ajan laskettuna tilaajan sovelluksen hyväksymisestä.

14 Valmisohjelmiston lähdekoodin talletus

(1) Jos tilaaja vaatii, toimittaja pyrkii myötävaikuttamaan siihen, että toimituksen kohteeseen kuuluvan valmisohjelmiston lähdekoodi yhdessä siihen tilaajaa varten tehtyjen muutosten ja lisäysten kanssa talletetaan puolueettoman lähdekoodin talletuspalvelun tarjoajan (escrow-agentin) haltuun siten, että tilaaja saa lähdekoodin ja sen käyttöoikeuden, mikäli

- vi. valmisohjelmistojen oikeuksien haltija asetetaan konkurssiin tai selvitystilaan; tai
- vii. toimituksen kohteelle ei ole saatavissa ylläpitoa toimittajalta, kyseisen valmisohjelmiston oikeudenhaltijalta tai muulta kolmannelta taholta olennaisesti vastaavin ehdoin kuin toimittaja ja tilaaja ovat ylläpidosta sopineet.

15 Muutoshallinta

(1) Muutoksena ei näitä ehtoja sovellettaessa pidetä sovittujen toiminnallisuuksien toteutusjärjestyksen muuttamista, projektin kokonaisuakataulun sisällä tapahtuvia aikataulumuutoksia, sellaisia resurssimuutoksia, joilla ei ole vähäistä suurempaa vaikutusta, tai muita vastaavia vähäisiä muutoksia.

(2) Kaikki muutokset ja niiden vaikutukset toimitusaikatauluun tai hintaan on sovittava kirjallisesti yhteisesti sovittua menettelyä käyttäen. Muutos voi lisätä tai vähentää toimituksen kohteen laajuutta.

(3) Tilaaja korvaa muutokset, jos niistä aiheutuu toimittajalle lisätyötä ja lisäkustannuksia. Tämä edellyttää, että muutosten veloittamisesta on sovittu etukäteen kirjallisesti.

16 Viivästyminen

(1) Viivästyksenä pidetään sitä, että ehdottomat vaatimukset täyttävää toimituksen kohdetta tai sen osaa ei toimiteta sovitussa aikataulussa. Iteraation sisällä sovituksi tehtävän työn tekemättä tai hyväksymättä jäämistä ei pidetä viivästyksenä, vaan se käsitellään *kohdan 8(3)* mukaisesti.

(2) Mikäli sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä toimituksessaan tai velvoitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, sopijapuolen on viivytyksestä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta sopimuksen täyttämiseen. Sopijapuolet sopivat tarvittaessa uudesta toimitusajasta.

(3) Jos toimitus tai sellainen toimituksen osa, joka on tarkoitus ottaa itsenäisesti tuotantokäyttöön, viivästyy toimittajan vastuulla olevasta syystä, toimittaja maksaa tilaajalle sopimussakkoa jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla toimittaja ylittää sopimuksessa

toimitukselle tai sen osalle sovitun määräpäivän. Sakko kultakin edellä mainitulta ajanjaksolta on 0,5 prosenttia viivästyneen toimituksen kohteen kauppahinnasta. Sakko on kuitenkin enintään 7,5 prosenttia kyseisestä hinnasta. Sakon suuruuteen ei vaikuta viivästyksen aiheuttaman vahingon suuruus. Toimituksen viivästyksen rinnastetaan käytön estävä asiakirjojen ja tietojen viivästyminen.

(4) Toimittajalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa tilaajan viivästyksestä.

17 Sovelluksen avoin julkaiseminen

(1) Toimittaja julkaisee sovelluksen kolmenkymmenen (30) päivän sisällä toimituksen kohteen hyväksynnästä sopivaksi katsomallaan tavalla, ellei erikseen muuta ole sovittu. Julkaisemisen tulee tapahtua versionhallintaa tukevalla tavalla niin, että julkaistava sovellus on yleisesti saatavilla *kohdan 12 (4)* mukaisella avoimen lähdekoodin lisenssillä.

(2) Mikäli lisenssiä ei ole määritelty *kohdan 12 (4)* mukaisesti, tulee toimittajan julkaistessaan sovelluksen käyttää seuraavaa lisenssilauseketta: ”Tämä ohjelma dokumentaatioineen on lisensoitu EUPL 1.1 -lisenssillä tai, lisenssinsaaajan valinnan mukaan, millä tahansa sen myöhemmällä versiolla.” Mikäli julkaistavassa sovelluksessa käytettyjen osien lisensointi ei ole yhteensopiva EUPL 1.1 -lisenssin kanssa, tulee toimittajan näiden osien osalta käyttää seuraavaa lisenssilauseketta: ”Tämä ohjelma dokumentaatioineen on lisensoitu MIT-lisenssillä”.

(3) Toimittajan tulee kopioida julkaistavan sovelluksen yhteyteen siihen sovellettavien lisenssien teksti.

(4) Siltä osin kuin julkaistava sovellus sisältää muiden avoimen lähdekoodin projektien osien muokkauksia tai laajennuksia, tulee tällaiset muokkaukset ja laajennukset ensisijaisesti julkaista niin, että ne tarjotaan kyseiselle avoimen lähdekoodin projektille. Tältä osin toimittaja lisensoi muokkaukset ja laajennukset kyseisen avoimen lähdekoodin projektin käytäntöjen mukaisesti. Mikäli julkaisu tällä tavalla ei ole kohtuullisesti mahdollista, tehdään julkaisu joka tapauksessa *kohdan 17 (1)* mukaisesti.

(5) Julkaisemisessa toimittaja saa ilmoittaa kattavista vastuunrajoituksista toimittajan eduksi, mutta ne eivät vaikuta toimittajan tämän sopimuksen mukaiseen vastuuseen tilaajalle. Tämä sopimus ei myöskään estä toimittajaa halutessaan sitoutumasta julkaistavan sovelluksen ylläpitovastuuseen kolmannelle.

(6) Toimittajan on ennen julkaisemista ja myös julkaistavan sovelluksen ylläpidon aikana varmistettava, että julkaistava sovellus ei sisällä tilaajan salassa pidettäviä tietoja tai muita tilaajakohtaisia tietoja, kuten tietojärjestelmän käyttöön liittyviä määrittelyitä, osoitteita, tunnuksia tai salasanoja. Tilaaja myötävaikuttaa tarvittaessa salassa pidettävien tietojen määrittelyyn.

(7) Toimittaja on velvollinen julkaisemaan tiedon julkaistavan sovelluksen julkaisusta Suomen julkisen hallinnon hallinnoimassa yhteentoimivuuden kuvauksia ja määrittelyitä käsittelevässä portaalissa kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa julkaisusta. Tiedoista tulee ilmetä vähintään julkaisuajankohta, kuvaus sekä sijainti.

18 Kehittämismalli

(1) Mikäli sopimuksessa on niin sovittu, voi tilaaja vaatia toimittajaa tekemään julkaistavan sovelluksen kehitystyön julkisessa versionhallintajärjestelmässä.

19 Julkaistavan sovelluksen ylläpito

(1) Toimittaja ylläpitää julkaistavaa sovellusta vähintään kahdentoista (12) kuukauden ajan toimituksen kohteen hyväksynnästä lukien. Jos muuta ei ole sovittu, ylläpito sisältää sovelluksen saatavuuden varmistamisen *kohdan 17 (1) ja 17 (2)* mukaisesti ja sopimuksen mukaisten virheidenkorjausten ja muiden sopimuksen mukaisten muutosten viemisen julkiseen versionhallintajärjestelmään vähintään kuuden (6) kuukauden väliajoin sekä portaalille *kohdan 17 (7)* mukaan annetun tiedon päivittämisen tarvittaessa.

(2) Tilaaja ja toimittaja voivat sopia julkaistavan sovelluksen ylläpidon jatkamisesta edellä mainittua laajemmin. Mikäli tällöin ei ole tarkemmin sovittu julkaistavan sovelluksen laajennetun ylläpidon sisällöstä, sovelletaan laajennettuun ylläpitoon seuraavia ehtoja:

- viii. Ylläpitotoimet käsittävät edellä olevan *kohdan (1)* toimien lisäksi kolmansien osapuolien yleisen informoimisen sovelluksen tilanteesta ja kehityspolusta. Toimittajan velvollisuus ja tilaajan sitoumus käsittävät enintään sovitun työmäärän.
- ix. Toimittaja raportoi tilaajalle sovituin väliajoin ja sovitulla tavoilla tai, ellei muuta ole sovittu, kuuden (6) kuukauden välein, yhteydenotot ja tehdyt toimet ja kuulee samalla tilaajan näkemyksiä toimien jatkon osalta. Toimittaja huomioi tilaajan näkemykset yhdessä mahdollisten muiden käyttäjäorganisaatioiden näkemyksien kanssa parhaaksi katsomallaan tavalla. Toimittajalla ei kuitenkaan ole, ellei erikseen ole sovittu, velvollisuutta ryhtyä konkreettisiin toimiin tilaajan näkemyksien perusteella.
- x. Toimittajalla on oikeus laskuttaa tilaajalta julkaistavan sovelluksen laajennetut ylläpitotoimet käytetyn ajan mukaan ja sovituin hinnoin. Mikäli saman julkaistavan sovelluksen laajennettua ylläpitoa ostaa useampi, ei samaa työtä veloiteta useampaan kertaan.
- xi. Laajennetun julkaisun ylläpidon voi kumpi tahansa päättää kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.

Liite JIT 2015 – Erityisehtoja palveluista

1 Soveltaminen

(1) Näitä erityisehtoja noudatetaan julkisen hallinnon hankintayksikköjen ostaessa tietojenkäsittelyyn liittyviä palveluja, jos näihin erityisehtoihin on viitattu sopimuksessa eikä näistä ole joiltakin osin sovittu kirjallisesti toisin.

(2) Näitä erityisehtoja käytetään yhdessä julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisten sopimusehtojen kanssa. Ristiriitatilanteissa nämä erityisehdot pätevät vastaavilta kohdin ennen edellä mainittuja julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja.

2 Määritelmät

Alla olevien erityisehtojen määritelmien lisäksi noudatetaan *JIT 2015 Yleisten ehtojen* määritelmiä.

käyttöönottoprojekti

fi käyttöönottoprojekti

palvelujen käynnistämisen yhteydessä toteutettava projekti, jonka tuloksena sopimuksessa määritelty palvelu voidaan ottaa käyttöön

palvelukuvaus

fi palvelukuvaus

yksityiskohtainen erittely palvelun sisällöstä

palveluympäristö

fi palveluympäristö

sopimuksen mukaisen palvelun toimittamista ja tuottamista varten tarvittavat tilat, tekninen laiteympäristö, kuten laitteet, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet, sekä tarvittavat käyttöoikeuslisenssit ja niiden ylläpito

3 Palvelu ja sen tulokset

3.1 Palvelu

(1) Toimittaja sitoutuu tuottamaan tilaajalle sopimuksessa yksilöidyt palvelut vaatimusten ja sovittujen palvelukuvausten mukaisesti.

(2) Palvelut ja mahdolliset palvelun rajaukset, palvelun lopputulokset, laatutaso sekä kutakin palvelua koskevat yksityiskohtaiset ehdot on kuvattu sopimuksessa.

(3) Sopijapuolten vastuut määritellään sopimuksessa.

(4) Palvelun käyttöönotosta sovitaan sopimuksessa.

3.2 Palveluympäristö

(1) Toimittaja vastaa palveluympäristön rakentamisesta, toimivuudesta ja ylläpitämisestä kokonaisuudessaan, jollei jonkin palveluympäristön osan osalta ole nimenomaisesti sovittu toisin. Jollei toisin ole sovittu, toimittaja ei kuitenkaan vastaa tilaajan tiloissa sijaitsevista palveluympäristön osista

(2) Toimittaja ilmoittaa tilaajalle etukäteen, mistä palvelua tuotetaan. Toimittajan on myös ilmoitettava tilaajalle etukäteen, jos paikka muuttuu.

3.3 Tilaaajan aineisto

(1) Tilaaaja vastaa siitä, että tilaaajan aineisto on sovitun mukaisesti ja kustannuksitta sekä sopimuksen edellyttämässä laajuudessa toimittajan käytettävissä.

(2) Toimittaja ei vastaa palvelussa olevista virheistä tai puutteista, jotka johtuvat tilaajan aineistosta.

(3) Toimittaja sitoutuu tallentamaan palveluiden myötä syntyvät tiedot, tietokannat ja tiedostot avoimesti määritellyllä tavalla (= avoimen standardin mukaisella tai toimittajan ja tilaajan välillä yhteisesti määritellyllä tavalla). Siltä osin kuin näin ei olisi, toimittaja sitoutuu ilman eri korvausta saattamaan tiedot, tietokannat ja tiedostot tällaiseen muotoon sopimuksen päättyessä sekä tilaajan pyynnöstä käytön aikana.

(4) Toimittajalla on oikeus käyttää tilaajan aineistoa vain sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

3.4 Palveluaika

(1) Palvelu on käytettävissä sopimuksessa määrättyinä palveluaikana.

(2) Jollei toisin ole sovittu, tilaajan tiloissa suoritettavat, palveluun liittyvät työtehtävät suoritetaan tilaajan organisaatiossa noudatettavana työaikana.

4 Palvelun muutokset

(1) Sopijapuoli voi halutessaan esittää muutosta palvelun sisältöön tai palvelutasoon. Tässä tarkoitettuna muutoksena ei pidetä sopimuksessa ennalta hinnoiteltua lisäpalvelua tai palvelun volyymin muutosta. Sopijapuolet sitoutuvat käsittelemään ilman aiheetonta viivytystä toisen sopijapuolen esittämän muutosehdotuksen.

(2) Toimittajan on ilmoitettava tilaajalle ehdotettujen muutosten vaikutukset palveluihin ja niiden toimittamisen aikatauluun tai palvelutasoon sekä muutosten mahdollisesti edellyttämä lisätyö tai lisäkustannukset toimittajalle.

(3) Muutokset käsitellään sopijapuolten välillä sovitusmenettelyssä ja kaikista muutoksista sovitaan kirjallisesti.

(4) Toimittaja on oikeutettu ja velvollinen suorittamaan muutoksen vain, mikäli muutoksesta on sovittu kirjallisesti. Toimittajalla on oikeus veloittaa tekemistään muutoksista sopijapuolten välisen sopimuksen mukaisesti.

(5) Toimittajalla on kuitenkin oikeus ja velvollisuus toteuttaa muutokset noudattamatta edellisen kohdan muutosmenettelyä, jos sovittun tietoturvasuorituksen tason tai palvelun jatkuvuuden varmistaminen välttämättä vaatii välittömiä toimenpiteitä. Toimittajan on ilmoitettava viivytystä tilaajalle tämän kohdan perusteella tekemistään muutoksista ja sopijapuolelta käsittelevät yhdessä muutoksen vaikutukset.

(6) Mikäli sopijapuoli haluaa tehdä vastuullaan olevaan palveluympäristöön muutoksia, jotka aiheuttavat muutoksia toisen sopijapuolen laiteympäristöön, järjestelmiin, ohjelmistoihin, palvelun tuottamiseen tai käyttöön, tulee muutosta haluavan sopijapuolen ilmoittaa aiotuista muutoksista toiselle sopijapuolelle hyvissä ajoin etukäteen. Muutoksista on sovittava ennen muutoksen toteuttamista.

(7) Tilaaja voi muuttaa laskutuskausittain palvelun volyymin pienemmäksi tai suuremmaksi, mikäli palvelun hinnoittelu on sidottu johonkin määrälliseen muuttuajaan (esim. henkilökunnan tai toimipisteiden määrä). Volyymin perusteesta, sen mittaamisesta, vaikutuksesta hinnoitteluun sekä muutosten hallinnasta ja aikataulusta sovitaan sopimuksessa.

5 Palvelun toimittaminen

5.1 Palvelun laatu

(1) Toimittaja toimittaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, jota voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta ja kokeneelta toimittajalta. Toimittamisessa on noudatettava hyvää teknistä tapaa, sovittua laatuja järjestelmää ja sopijapuolten hyväksymiä kirjallisia ohjeita.

(2) Jos palvelu ei vastaa sovittuja vaatimuksia ja palvelukuvauksia, toimittajalla on velvollisuus saattaa palvelu niiden mukaiseksi.

5.2 Palvelutasot

(1) Toimittaja toimittaa palvelut sopimuksessa sovittujen palvelutasovaatimusten mukaisesti, seuraa palvelutasoa ja raportoi toteutuneesta palvelutasosta. Mikäli palvelutasossa havaitaan puutteita, toimittaja esittää toimenpide-ehdotuksen palvelutason korjaamiseksi ja korjaa palvelutasosopimuksessa määritellyin tavoin puutteet palvelutasossa.

(2) Toimittajan on noudatettava sopimuksessa mahdollisesti sovittuja vasteaikoja ja kiireellisyysluokitusta.

(3) Mikäli palvelutaso ei ole sopimuksen mukainen, tilaajalla on oikeus sopimuksessa sovittuun sopimussakkoon palvelutason alittamisesta.

5.3 Työmenetelmät ja -prosessit

(1) Jollei toisin ole sovittu, palvelun toteuttamisessa käytetään toimittajan työmenetelmiä ja -prosesseja. Toimittaja voi muuttaa niitä vapaasti, jollei muutoksesta aiheudu lisäkustannuksia, vahinkoa tai haittaa tilaajalle.

(2) Toimittaja sitoutuu ylläpitämään ja aktiivisesti kehittämään käyttämiään työmenetelmiä, käytäntöjä ja prosesseja.

5.4 Palvelua suorittava henkilöstö

(1) Toimittaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Toimittajan on viivytyksettä ja veloituksetta vaihdettava palveluhenkilönsä, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka tehdyn turvallisuusselvityksen perusteella ei ole sopiva kyseiseen tehtävään.

(2) Toimittajan on kaikin kohtuudella käytettävissä olevin keinoin vältettävä sellaisia nimetyn palveluhenkilöstön vaihdoksia, jotka heikentävät palvelua tai palvelun laatua. Jos palveluhenkilö vaihtuu toimittajasta johtuvasta syystä, toimittaja vastaa omalla kustannuksellaan tarvittavan koulutuksen ja perehdytyksen järjestämisestä vaihtuneelle henkilölle.

(3) Toimittajan on tilaajan pyynnöstä palvelua käynnistettäessä laadittava luettelo sellaisista palvelun tuottamiseen osallistuvista toimittajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan henkilötietoihin, tunnistamistietoihin ja salassa pidettäviin tietoaineistoihin. Toimittajan on muutosten tapahtuessa päivitettävä luettelo ja toimitettava se asiakkaalle. Tilaaja voi hakea palvelun tuottamiseen osallistuvista henkilöistä turvallisuusselvityksen *JIT 2015 Yleisten ehtojen kohdan 18 (6)* mukaisesti.

(4) Toimittaja vastaa siitä, että palvelua tuottava henkilö on tietoinen luottamuksellisuutta koskevista velvoitteistaan ennen palveluhenkilön osoittamista sopimuksen mukaisiin palvelutehtäviin ja että velvoitteita noudatetaan.

(5) Toimittaja vastaa siitä, että palveluhenkilöstön käytön ja mahdollisen työskentelyn tilaajan tiloissa on aina oltava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisten käytös- sekä muiden tilaajan kohtuullisten ohjeiden ja määräysten mukaista. Tilaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista toimittajan henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Lisäkustannuksia aiheuttavista muutoksista sovitaan erikseen.

5.5 Yhteistoiminta ja raportointi

(1) Sopijapuolet sopivat palvelun ohjaukseen, seurantaan ja raportointiin liittyvästä yhteistoiminnasta.

(2) Palvelu sisältää jatkuvan raportoinnin sovituslaajuudessa.

(3) Lisäksi toimittaja sitoutuu muutenkin raportoimaan palvelujen toimittamisesta siinä muodossa ja niin usein kuin tilaaja kohtuudella ja yksilöiden pyytää, edellyttäen, että tilaaja korvaa toimittajalle tällaisesta raportoinnista aiheutuneet ylimääräiset kulut.

5.6 Palveludokumentaatio

(1) Toimittaja ylläpitää palveluja koskevaa dokumentaatiota siinä laajuudessa ja muodossa, että asianmukaisen koulutuksen saanut henkilö pystyy käyttämään, ylläpitämään ja edelleen kehittämään palvelua. Dokumentaatioon kuuluvat mm. palveluprosessin kuvaukset, tilaajan hallinnassa tai yksinomaan tilaajan käytössä olevan palveluympäristön dokumentaatio, käyttäjäohjeet, käsikirjat ja tilaajan käytössä olevan ympäristön lokitiedot.

(2) Palvelun aikana toimittaja luovuttaa tilaajalle palveluja koskevan dokumentaation siinä laajuudessa, kuin se on tarpeen palvelun hyödyntämiseksi.

(3) Palvelun päättyessä toimittaja luovuttaa tilaajalle käytettäväksi tarpeellisen palveludokumentaation osana *kohdan 8* mukaista avustusvelvollisuutta.

(4) Tämä kohta ei lievennä sopijapuolten velvollisuutta noudattaa sopimuksen ja *JIT 2015 Yleiset ehdot kohdan 17(2)* mukaisia salassapitovelvoitteita, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

5.7 Yhteistyö kolmansien osapuolien kanssa

(1) Toimittaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin toimittavien palvelutarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Mikäli toiminta aiheuttaa lisäkuluja toimittajalle, tällä on oikeus laskuttaa tilaajaa. Toimittaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan tilaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista. Tilaajan tulee ilmoittaa toimittajalle etukäteen, mikäli tilaaja käyttää sopimuksen mukaiseen palvelutuotantoon ja palveluympäristöön mahdollisesti vaikuttavia muita palveluja tarjoavia toimittajia.

5.8 Tilaajan yleiset velvollisuudet

(1) Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.

(2) Tilaajan on annettava toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten. Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan tietotarpeensa, jos palvelun toimitus estyy tai vaikeutuu puutteellisten tietojen vuoksi.

(3) Tilaajan on ilmoitettava palvelutason alenemisesta ja palvelun virheistä toimittajalle ilman aiheetonta viivytystä.

(4) Tilaajan on huolehdittava, että toimittajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan laitteistoja ja ohjelmistoja sovittuja ohjeita ja määräyksiä noudattaen.

6 Oikeudet

(1) Omistusoikeus ja immateriaalioikeudet tilaajan aineistoon kuuluvat yksinoikeudella tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle.

(2) Toimittajalla on oikeus käyttää tilaajan aineistoa ainoastaan sopimuksen mukaisesti toimittaakseen palvelua tilaajalle. Tilaaja vastaa siitä, että toimittajalla on tilaajan aineiston käyttöoikeus sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

(3) Jollei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun tuottamisessa käytettäviin toimittajan välineisiin ja menetelmiin, palvelun lopputuloksiin ja palveludokumentaatioon kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle.

(4) Tilaajalla on rajoittamaton oikeus käyttää ja muokata palvelun lopputuloksia omassa sisäisessä toiminnassaan ja luovuttaa niitä kolmannelle osapuolelle käytettäväksi tilaajan toimintaa varten.

7 Viivästyminen

(1) Mikäli sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä palvelun käyttöönotossa tai pitää viivästystä todennäköisenä, sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta sopimuksen täyttämiseen. Toimittajan viivästyessä toimittajan on ilmoitettava uusi toimitusaika tilaajalle niin pian kuin mahdollista.

(2) Jos palvelun käyttöönotto viivästyy toimittajasta johtuvasta syystä, toimittaja maksaa tilaajalle sopimussakkoa jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla toimittaja ylittää sopimuksessa käyttöönotolle tai sen osalle sovitun määräpäivän. Sakko kultakin edellä mainitulta ajanjaksolta on 0,5 prosenttia viivästyksen johdosta suorittamatta jääneen jatkuvan palvelun laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Sakko on kuitenkin enintään 7,5 prosenttia kyseisestä hinnasta. Sakon suuruuteen ei vaikuta viivästyksen aiheuttaman vahingon suuruus.

(3) Toimittajalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa tilaajan viivästyksestä.

(4) Mikäli palvelun käyttöönotto viivästyy tai toimittaminen keskeytyy tilaajasta johtuvasta syystä, palvelun käyttöönotto tai toimittaminen keskeytyy siihen asti, kun tilaaja ilmoittaa syyn poistuneen. Tilaajan ilmoituksen saatuaan, toimittajan tulee ilmoittaa palvelun uusi toimitusaikataulu ja jatkaa palvelun toimittamista viimeistään yhden (1) kuukauden sisällä tilaajan ilmoituksesta. Mikäli palvelun käyttöönotto viivästyy tai toimittaminen keskeytyy tilaajasta johtuvasta syystä yli kolme (3) kuukautta, toimittajalla on oikeus purkaa sopimus.

8 Avustamisvelvollisuus palvelun päättyessä

(1) Toimittaja sitoutuu avustamaan tilaajaa palvelun tai sen osan päättyessä päättyvän palvelun siirtämisessä kolmannen osapuolen tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Osana avustamisvelvollisuutta toimittaja on velvollinen tilaajan pyynnöstä seuraaviin toimiin:

- i. Toimittajan on jatkettava palvelujen toimittamista tilaajalle sopimuksen ehtojen mukaisesti tilaajan pyytämässä laajuudessa.
- ii. Toimittajan on avustettava tilaajan pyytämässä laajuudessa siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea, koulutusta ja konsultointia ja toimimalla yhteistyössä tilaajan ja tilaajan muiden palveluntuottajien kanssa. Tämä on tehtävä toimittajan sopimuksen mukaisilla hinnoilla.

(2) Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen sopimuksen päättymistä, kun sopimus on irtisanottu tai purettu päättyväksi tai kun tilaaja ilmoittaa käynnistävänsä hankinnan, joka koskee sopimuksen alaisia palveluja. Velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 9 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä.

(3) Sopimuksen tai tietyn palvelukokonaisuuden päättyessä tai purkautuessa toimittaja palauttaa tilaajalle tilaajan luovuttaman, ajan tasalla olevan aineiston tai muutoin tilaajan palvelua koskevan aineiston sekä hävittää omilta taltioiltaan tilaajan tietoaineiston, ellei muuta ole sovittu. Tilaaja palauttaa osaltaan toimittajan aineiston takaisin toimittajalle ja hävittää mahdolliset jäljennökset aineistosta ja sen osista ellei muuta ole sovittu. Ohjelmaa tai aineistoa ei kuitenkaan saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisten määräykset edellyttävät sen säilyttämistä.

(4) Toimittajan ei avustamisessa tarvitse paljastaa salassa pidettäviä työmenetelmiään.

(5) Toimittajalla ei ole *kohdassa 8(1)* tarkoitettua avustamisvelvollisuutta, jos sopimus päättyy tilaajan olennaisesta sopimusrikkomuksesta. Jos toimittaja on purkanut sopimuksen siitä syystä, että tilaaja on jättänyt maksamatta selviä ja riidattomia palvelun käyttöön liittyviä maksuja, toimittajalla on kuitenkin *kohdassa 8(1)* tarkoitettu myötävaikutusvelvollisuus, mikäli tilaaja suorittaa eräänntyneet maksunsa toimittajalle ja asettaa hyväksyttävän vakuuden tulevien maksujen suorittamisesta.

9 Sopimuksen irtisanominen

Sopijapuoli voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen tai yhden tai useamman palvelukokonaisuuden noudattaen sovittua irtisanomisaikaa. Jollei toisin ole sovittu, tilaajan irtisanomisaika on 6 kuukautta ja toimittajan irtisanomisaika 9 kuukautta. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Liite JIT 2015 – Yleiset ehdot

1 Soveltaminen

(1) Näitä julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja noudatetaan julkisen hallinnon hankintayksiköiden tekemissä IT- tuotteiden ja -palvelujen hankinnoissa, jos niihin on viitattu sopimuksessa eikä niistä ole joiltakin osin sovittu toisin kirjallisesti.

(2) Hankinnan luonteen ja laajuuden mukaan näitä sopimusehtoja täydentävinä ehtoina noudatetaan sopimuksessa sovitulla tavalla lisäksi yhtä tai useampaa seuraavista erityisehdoista:

- iii. Erityisehdot tilaajan sovellushankinnoista avoimen lähdekoodin ehdoin (JIT 2015 – Tilaajan sovellukset avoin lähdekoodi)
- iv. Erityisehtoja tilaajan sovellushankinnoista muulla kuin avoimella lähdekoodilla ehdoin (JIT 2015 – Tilaajan sovellukset ei-avoin)
- v. Erityisehtoja ketterillä menetelmillä toteutettavista projekteista (JIT 2015 – Ketterät menetelmät)
- vi. Erityisehtoja palveluista (JIT 2015 – Palvelut)
- vii. Erityisehtoja konsultointipalveluista (JIT 2015 – Konsultointi)
- viii. Erityisehtoja laitehankinnoista (JIT 2015 – Laitteet)
- ix. Erityisehtoja tietoverkon kautta käytettävistä palveluista (JIT 2015 – Palvelut verkon kautta)
- x. Tukimateriaalia: JHS 166 Avoimista rajapinnoista tietojärjestelmä- tai palveluhankinnoissa.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa erityisehdot pätevät vastaavilta kohdin ennen näitä julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja.

2 Määritelmiä

avoimen lähdekoodin ohjelma

- fi avoimen lähdekoodin ohjelma
- en open source software

ohjelma, jonka lähdekoodi on lisenssin saajan vapaasti saatavilla tai annettu lisenssin saajalle, ja jota lisenssin ehtojen mukaan saa, sekä lähdekoodina että ajettavassa muodossa,

1. kopioida ja levittää ilman rojalteja tai muita maksuja ja ilman rajoituksia ohjelman levittämiseksi muiden ohjelmien kanssa,
2. muokata ja jonka muokkauksia ja muokattuja versioita saa kopioida ja levittää samoin ehdoin kuin muokkaamatonta versiota ja
3. vapaasti käyttää mihin tahansa tarkoitukseen

Ohjelman lisenssi ei rajoita sitä, kuka saa hyödyntää siinä myönnettyjä oikeuksia.

datakuvaus

- fi datakuvaus

tilaajan tietoaaineiston sisällön, muotoilun, rakenteen ja metatiedon kuvaus

Datakuvaus on läpikotainen, eli kattaa kaiken tallennetun tilaajan tietoaineiston, ja joka voidaan toimittajan immateriaalioikeuden rajoittamatta asettaa julkisesti saataville ilman mitään kuvauksen julkaisijalle tai sen käyttäjälle aiheutuvia maksuja oikeudenhaltijalle.

kirjallinen

fi kirjallinen

kirjainten, numeroiden tai kuvioiden välityksellä tapahtuva viestintä

Ilmaisu kattaa myös sähköisessä muodossa lähetetyt ja tallennetut tiedot.

käyttöönotto

fi käyttöönotto

kaikki ne tehtävät ja toimenpiteet, jotka ovat tarpeen toimituksen kohteen ottamiseksi käyttöön

palvelu

fi palvelu

sopimuksen kohteena oleva, sopimuksessa yksilöity toimittajan palvelu ja sitä koskeva dokumentaatio

sopimus

fi sopimus

sopijapuolten välillä solmittu tuotetta tai palvelua koskeva sopimus liitteineen mukaan lukien ne julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset ja erityiset sopimusehdot, jotka on otettu osaksi sopimusta

Sopimuksen osapuolista käytetään nimityksiä toimittaja ja tilaaja sekä sopijapuolet.

tietoaineiston avoimuusvaatimus

fi tietoaineiston avoimuusvaatimus

vaatimus siitä, että tilaajan tietoaineisto on saatavissa yleisesti käytetyssä muodossa ja käsiteltävissä muilla kuin toimituksen kohteena olevilla tietojärjestelmillä ilman rojalteja ja lisenssimaksuja tai muita käsittelyä rajoittavia ehtoja.

Avoimuusvaatimus säilyy samana riippumatta siitä, kuka tietoja käsittelee.

tilaajan aineisto

fi tilaajan aineisto

tuotteen toimituksen tai palvelun yhteydessä käytettävät tai niihin sisältyvät tilaajan asiakirjat, kirjalliset tiedot, tietokannat ja ohjelmistot, sekä muu aineisto, jonka tilaaja on luovuttanut toimittajalle tuotteen tai palvelun tuottamista varten, sekä lisäksi palvelua tai tuotetta käytettäessä syntynyt tilaajan tietoaineisto, tämän muotoilu, rakenne ja metatieto.

Tietoaineiston rakenteella ei tarkoiteta tietosisällön tallennusteknistä rakennetta, vaan sen käsitteellistä muotoilua ja jäsenystä tilaajan tarkoitusta varten. Tietoaineisto voi olla

tallennusteknisesti tiedostoissa, tietokannoissa tai muissa tallennusmuodoissa. Tässä määritelmässä tietosisällöllä ja tiedolla tarkoitetaan sekä raakatietoa että jalostettua tietoa.

toimituksen kohde

fi toimituksen kohde

sopimuksen kohteena olevat tuotteet ja palvelut

toimituksen osa

fi toimituksen osa

toimituksen osa tarkoittaa toimituksen kohteen osaa, jolle on sovittu erillinen toimitusaikataulu ja joka toimitetaan tilaajalle erikseen hyväksyttäväksi

toimituksen muutos

fi toimituksen muutos

sovittu lisäys, täsmennys tai poisto toimituksen kohteen sovittuun toimituslaajuuteen tai -sisältöön

tuote

fi tuote

sopimuksen kohteena oleva laite, väline, ohjelmisto tai muu vastaava sopimuksen kohteena oleva tuote

Tuotteeseen sisältyy sitä koskeva dokumentaatio.

vaatimus

fi vaatimus

sopimuksessa tuotteelle tai palvelulle asetetut toiminnalliset ja tekniset sekä suorituskyky-, käyttötarkoitus-, tietoturvallisuus- ja muut vaatimukset

3 Yhteyshenkilöt

(1) Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja antaa sopijapuolille tietoja sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa sopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

4 Alihankinnat

(1) Sopijapuoli voi teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Sopijapuoli vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Sopijapuoli vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan sopijapuolelle asetettuja velvoitteita.

(2) Toimittaja voi käyttää sopimuksessa tarkoitetun palvelun tuottamiseen vain tilaajan hyväksymiä alihankkijoita. Tilaaja ei voi kieltäytyä antamasta hyväksyntäänsä ilman perusteltua syytä.

(3) Toimittajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.

(4) Jos palvelun tuottaminen tapahtuu tilaajan välittömässä valvonnassa olevissa tiloissa ja toimittaja käyttää siihen alihankkijoita, toimittajan tulee ilmoittaa tilaajalle ennen palvelun tuottamisen aloittamista näiden alihankkijoiden nimet, yhteystiedot ja lailliset edustajat, jos kyseisiä tietoja ei ole mainittu hankintasopimuksessa. Toimittajan tulee lisäksi ilmoittaa tilaajalle kaikista tässä kohdassa tarkoitettuihin alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

(5) Toimittajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

5 Sopimuksen kohde

(1) Tuotteen ja palvelun on oltava sopimuksen mukainen, sovellettava sovittuun käyttötarkoitukseen ja toimittava sovitulla tavalla. Toimittaja vastaa siitä, että tuote ja palvelu täyttävät sopimuksessa yksilöidyt vaatimukset ja yhteisesti kirjallisesti sovitut määritykset. Mikäli määritys on ristiriidassa vaatimuksen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti määritystä.

(2) Mikäli sopijapuoli huomaa, että määritykset poikkeavat vaatimuksista, tulee sopijapuolen ilmoittaa poikkeamasta kirjallisesti toiselle sopijapuolelle. Ilmoituksesta tulee käydä ilmi, miltä osin vaatimukset eivät toteudu. Muutokset vaatimuksiin käsitellään *kohdan 9* mukaisesti.

(3) Tuotteen ja palvelun on toimitushetkellä oltava sellaisen lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukainen, joka on voimassa sopimuksen tekohetkellä tai joka on silloin julkaistu ja säädetty tulemaan voimaan sopimuskauden aikana. Tilaajalla on kuitenkin velvollisuus kertoa toimittajalle erityislainsäädännöstä ja viranomaismääräyksistä, jotka koskevat tilaajaa ja liittyvät tuotteeseen tai palveluun. Tilaaja vastaa siitä, että määritykset vastaavat edellä tarkoitettua erityislainsäädännön ja viranomaismääräysten vaatimuksia.

(4) Tuotteeseen ja palveluun sisältyvät sovitut lopputulokset sekä dokumentaatio, todistukset, luvat ja muut asiakirjat, joita tarvitaan tuotteen välittömään käyttöön tai palvelun hyödyntämiseen sopimuksen mukaisesti.

(5) Palvelun, tuotteeseen tai palveluun liittyvän koulutuksen ja niiden välittömään käyttöön tai hyödyntämiseen liittyvän käyttäjäohjeistuksen on oltava suomenkielistä, ellei toisin kirjallisesti sovita. Tekninen dokumentaatio voi olla suomen- tai englanninkielistä.

6 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

(1) Toimittaja vastaa siitä, ettei toimituksen kohde sopimuksen mukaisesti käytettynä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen patenti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

(2) Toimittaja on velvollinen puolustamaan kustannuksellaan tilaajaa, jos tilaajaa vastaan esitetään väite siitä, että toimituksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia Suomessa, edellyttäen, että tilaaja viipymättä ilmoittaa kirjallisesti toimittajalle esitetystä väitteestä ja antaa toimittajan käyttää vastaajan puhevaltaa sekä antaa toimittajalle toimittajan pyynnöstä ja kustannuksella kaikki saatavissa olevat tarpeelliset tiedot ja avun sekä tarpeelliset valtuutukset. Toimittaja vastaa tuomittujen tai sovittujen korvausten maksamisesta kolmannelle osapuolelle, jos

tilaaja on menetellyt edellä kerrotun mukaisesti. Tilaaja on oikeutettu ryhtymään kaikkiin vaatimukseen vastaamiseksi tarpeellisiin toimenpiteisiin siihen saakka, kun toimittaja nimeää tilaajaa tyydyttävän tahon hoitamaan asiaa. Tilaaja ei voi kieltäytyä hyväksymästä toimittajan nimeämää tahoa ilman perusteltua syytä.

(3) Jos toimittaja perustellusti katsoo tai oikeudenkäynnissä on todettu, että toimituksen kohde loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia Suomessa, toimittajalla on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan ja valintansa mukaan joko (a) hankkia tilaajalle oikeus jatkaa toimituksen kohteen käyttämistä, (b) vaihtaa toimituksen kohde sitä vastaavaan sopimuksen mukaiseen tuotteeseen tai palveluun tai (c) muuttaa toimituksen kohdetta siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu toimituksen kohde on edelleen sopimuksen mukainen. Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista sopijapuolelle kohtuullisin ehdoin, sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus loukkaavilta osin. Sopimuksen saa purkaa kokonaan, jos sopimuksen tarkoitus jää loukkauksen johdosta olennaisesti saavuttamatta.

(4) Toimittaja ei kuitenkaan vastaa väitteestä, joka:

- (a) tehdään sellaisen tahon toimesta, jolla on määräysvalta tilaajaan tai johon tilaajalla on määräysvalta;
- (b) johtuu tilaajan toimituksen kohteeseen tekemästä muutoksesta tai tilaajan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta;
- (c) johtuu siitä, että tuotetta on käytetty yhdessä toimitukseen kuulumattoman tuotteen tai palvelun kanssa eikä tällaisesta käytöstä ole sovittu sopijapuolten kesken tai
- (d) olisi voitu välttää käyttämällä julkistettua ja toimittajan tilaajan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa toimituksen kohdetta vastaavaa sopimuksen mukaista tuotetta tai palvelua.

(5) Toimittaja vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista vain siinä laajuudessa kuin *kohdissa 6(1)* ja *6(2)* on sovittu.

(6) *Kohdassa 11(1)* tarkoitetut vahingonkorvausta koskevat vastuunrajoitukset eivät koske edellä *kohdissa 6(1)* ja *6(2)* tarkoitettuja mahdollisia immateriaalioikeuksien loukkauksista johtuvia vastuuta.

(7) Avoimen lähdekoodin ohjelmiston immateriaalioikeuksien loukkaukseen sovelletaan ensisijaisesti näiden yleisten sopimusehtojen ja mahdollisten erityisehtojen sijasta kyseisen avoimen lähdekoodin ehtoja.

(8) Valmisohjelmiston immateriaalioikeuksien loukkaukseen sovelletaan ensisijaisesti näiden yleisten sopimusehtojen ja mahdollisten erityisehtojen sijasta kyseisen valmisohjelmiston ehtoja. Sovellettavat valmisohjelmistojen ehdot tulee liittää sopimukseen. Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kuitenkin, jos valmisohjelmiston oikeudenomistaja on toimittaja tai sellainen taho, jolla on määräysvalta toimittajaan tai johon toimittajalla on määräysvalta.

7 Hinta ja hinnoitteluperiaatteet

(1) Sopimuksessa mainittuihin hintoihin sisältyvät sen voimaantulo päivänä 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) Sopimuskauden aikana toimittaja voi kalenterivuositain muuttaa hintoja sopimuksen kohteen todellista kustannuskehitystä vastaavasti. Näin voi tehdä kuitenkin vain siltä osin kuin hintoja ei ole sovittu kiinteiksi ja vain 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; ja
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu toimittajan omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset).

Toimittajan on ilmoitettava tilaajalle hintojen muuttamisesta kirjallisesti vähintään kaksi (2) kuukautta ennen sen laskutuskauden alkamista, jona muutos tulee voimaan. Hinnanmuutoksen yhteydessä toimittajan 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 valitsemana 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, toimittaja 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. Toimittaja ei myöskään ole oikeutettu veloittamaan korvausta matka-ajasta. Mikäli toimittaja on sopimuksen mukaan oikeutettu veloittamaan matka- ja majoituskustannuksia ja sopijapuolet ovat sopineet matkoista etukäteen, tilaaja korvaa toimittajalle kohtuulliset matka- ja majoituskustannukset valtion matkustussäännön mukaisesti. Toimittaja ei kuitenkaan veloita matkakuluja matkoista, jotka ovat enintään 30 kilometriä toimittajan toimipisteestä. Toimittaja ei veloita alle 30 km pituisen matkan matka-aikaa ja yli 30 kilometrin pituisen matkan matka-ajasta toimittaja veloittaa puolet.

8 Maksuehdot

(1) Maksut maksetaan laskun perusteella. Lasku erääntyy maksettavaksi kahdenkymmenen yhden (21) päivän kuluttua sopimuksen mukaisen laskun lähettämisestä.

(2) Toimittaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun tilaaja on kirjallisesti hyväksynyt laskun kohteena olevan toimituksen tai sen osan. Toistuvaismaksut toimittaja kuitenkin laskuttaa sovituin laskutuskausin. Laskussa on oltava riittävä erittely laskutuksen perusteista.

(3) Jos tilaajan on sopimuksen mukaan maksettava ennakkoa, toimittajan on tilaajan vaatimuksesta ennen ennakon suorittamista jätettävä tilaajalle tämän hyväksymä vakuus, joka on vähintään 15 prosenttia suurempi kuin suoritettava ennakko. Vakuuden on oltava voimassa vähintään kuukauden sen jälkeen kun sopimuksen mukainen toimitusaika on päättynyt. Toimittajan on toimituksen viivästyessä jatkettava vakuuden voimassaoloaikaa. Toimittaja vastaa kaikista vakuuskustannuksista.

(4) Jos tilaaja ei maksa oikein laskutettua maksua viimeistään eräpäivänä, toimittajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain perusteella. Korkoa peritään korkolain mukaisesti ilmoitetun, viivästysaikana voimassa olevan korkotason mukaisesti.

(5) Jos selvä ja riidaton maksu viivästyy perusteettomasti yli 30 päivää, toimittajalla on oikeus keskeyttää sopimuksen velvoitteiden täyttäminen. Toimittajan on ilmoitettava keskeytyksestä kirjallisesti tilaajalle vähintään 15 päivää ennen keskeytystä.

9 Toimituksen muutokset

(1) Kaikki toimituksen muutokset ja niiden vaikutukset toimitusaikatauluun tai hintaan on sovittava kirjallisesti yhteisesti sovittua menettelyä käyttäen.

(2) Tilaaja korvaa toimituksen muutokset, jos niistä aiheutuu toimittajalle lisätyötä ja lisäkustannuksia. Tämä edellyttää, että toimituksen muutosten veloittamisesta on sovittu etukäteen kirjallisesti.

10 Ylivoimainen este

(1) Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon sopimusta tehdessään, joka on sopijapuolista riippumaton ja jonka seuraamuksia ei voida estää ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai energijakelun keskeytys, työselkaus, tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

(2) Jos sopimusveloitteen viivästyminen johtuu tällaisesta ylivoimaisesta esteestä, sopimusveloitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

(3) Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta.

(4) Vapauttamisperusteeksi katsotaan myös sopijapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este, mikäli alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

(5) Sopijapuoli saa irtisanoa sopimuksen päättymään välittömästi, jos sopimuksen täyttäminen todetun ylivoimaisen esteen jatkumisen vuoksi viivästyy yli 4 kuukautta.

11 Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitus

(1) Sopijapuolella on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

(2) Jos sopijapuolella on velvollisuus suorittaa viivästys-, palvelutaso- tai muuta sopimussakkoa tai hyvitystä, on sopijapuolella velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset.

(3) Sopimukseen perustuva sopijapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopijapuolelle on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset mukaan lukien yhteensä enintään toimituksen kohteen kokonaishinta. Jos toimituksen kohteena on toistuvaismaksuna laskutettava tuote tai palvelu, vahingonkorvausvelvollisuus on mahdolliset viivästys-, palvelutaso- tai muut sopimussakot tai hyvitykset mukaan lukien yhteensä enintään toimituksen kohteen laskennallinen 12 kuukauden hinta.

(4) Sopijapuoli ei vastaa toisen sopijapuolen tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tästä aiheutuneista kuluista, kuten tietojen ja tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista. Tätä kohtaa ei kuitenkaan sovelleta, jos sopijapuolen velvollisuutena on sopimuksen mukaan toisen sopijapuolen tietojen ja tiedostojen käytettävyydestä ja saatavuudesta huolehtiminen, ja sopijapuoli on rikkonut tätä velvollisuuttaan.

(5) Sopijapuoli ei vastaa välillisestä vahingosta.

(6) Näiden ehtojen mukaiset 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.

12 Sopimuksen purku ja hinnanalennus

(1) Sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain seuraavissa tapauksissa:

- xi. *Kohdan 6(3)* mukaiset purun edellytykset täyttyvät.
- xii. Toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan. Mikäli sopimusrikkomus on korjattavissa, sopijapuoli voi purkaa sopimuksen vain, mikäli sopimusrikkomukseen syyllistynyt sopijapuoli ei ole korjannut sopimusrikkomustaan kohtuullisessa ajassa siitä, kun sopijapuoli on kirjallisesti huomauttanut rikkomuksesta ja aikomuksestaan purkaa sopimus.

(2) Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään aina seuraavia seikkoja:

- xiii. Toimituksen kohde on siinä ilmenneiden virheiden tai niiden korjaamista koskevien odotus- tai korjausaikojen perusteella osoittautunut niin huonolaatuiseksi tai virheelliseksi, että sitä ei takuuajana voida kokonaisuudessaan tai olennaisilta osiltaan käyttää sovitussa käytössä yhteensä vähintään 30 päivän aikana.
- xiv. Toimittaja ei täytä sopimusta sovitussa määräajassa ja sopimuksen täyttämättä jättäminen johtuu toimittajan vastuulla olevasta syystä edellyttäen, että viivästystä on kestänyt enemmän kuin 1/3 sovitusta toimitusajasta, kuitenkin vähintään 14 päivää, tai jos toimitusaika on yli vuoden, enemmän kuin 4 kuukautta. Tilaaja saa aina purkaa sopimuksen näistä määräajoista riippumatta, mikäli oikea-aikaisella suorituksella on tilaajalle oleellinen merkitys ja toimittaja on ollut tästä tietoinen.
- xv. Selvä ja riidaton, määrältään merkittävä maksu viivästyy toimittajasta tai ylivoimaisesta esteestä riippumattomista syistä yli 45 päivää ja toimittaja on vähintään 15 päivää ennen purkamista kirjallisesti huomauttanut tilaajalle viivästyksestä ja purku-uhasta.

(3) Purkaminen on tehtävä kirjallisesti.

(4) Jos tilaajalla on oikeus purkaa sopimus tai sen osa, tilaaja voi purkamisen sijasta vaatia toimittajalta kohtuullista hinnanalennusta. Oikeutta hinnanalennukseen ei kuitenkaan ole siltä osin,

kuin palvelussa on virhe, jonka johdosta toimittaja on velvollinen maksamaan tilaajalle sopimussakkoa sovitun palvelutason alittumisen takia.

13 Sopimuksen irtisanominen hankintalainsäädännössä tarkoitetuissa erityistilanteissa

(1) Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi, jos tilaaja osoittaa, ettei olisi tehnyt sopimusta toimittajan kanssa, jos tilaaja olisi ollut hankintapäätöstä tai sopimusta tehdessään tietoinen toimittajaa koskevista todellisista olosuhteista. Näillä olosuhteilla tarkoitetaan hankintalainsäädännössä lueteltuja pakollisia ja harkinnanvaraisia poissulkemisperusteita.

(2) Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi kokonaan tai osittain, jos sopimukseen on tehty olennainen muutos, joka olisi hankintalainsäädännön nojalla edellyttänyt uutta hankintamenettelyä.

(3) Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi, jos tilaaja osoittaa, että sopimusta ei olisi pitänyt tehdä toimittajan kanssa, koska Euroopan unionin tuomioistuin on Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 258 artiklan mukaisessa menettelyssä todennut sen rikkoneen vakavasti perussopimusten ja hankintadirektiivien mukaisia velvoitteita.

(4) Tilaajan irtisanoessa sopimuksen tämän *kohdan 13* mukaisesti, Toimittajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu sopimuksen päättymishetkeen mennessä tuotetuista palveluista tai toimitetuista tuotteista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen sopimuksen päättymisen johdosta.

14 Ilmoitusvelvollisuus

(9) Kumpikin sopijapuoli ilmoittaa viipymättä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle asioista, joilla on sopimuksen täyttämisen kannalta oleellista merkitystä.

15 Sopimuksen siirto

(1) Tilaajalla on oikeus siirtää sopimukseen liittyvät oikeutensa ja velvollisuutensa kolmannelle, jolle tilaajan hoitamat tehtävät kokonaan tai osittain siirtyvät tai siirretään, ottaen kuitenkin huomioon mitä *kohdassa 16.1* valmisohjelmiston siirrosta todetaan. Siirrosta on ilmoitettava toimittajalle etukäteen kirjallisesti.

(2) Muunlainen sopimuksen siirto on sallittu vain kummankin sopijapuolen allekirjoittamalla siirtosopimuksella. Sopijapuoli ei saa kieltää siirtoa ilman perusteltua syytä.

16 Valmisohjelman siirto

(1) Valmisohjelmistojen siirto-oikeus määräytyy kunkin valmisohjelmiston sopimusehtojen mukaisesti. Toimittajalla on velvollisuus kohtuullisin käytettävissään olevin keinoin myötävaikuttaa siihen, että oikeudet on mahdollista siirtää.

17 Salassapito

- (1) Tilaaja noudattaa julkisyhteisönä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä.
- (2) Sopijapuolet pitävät toisiltaan saamansa salassa pidettäväksi merkityn tai muuten luottamukselliseksi tai liikesalaisuudeksi katsottavan aineiston salassa eivätkä käytä tietoja muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Tilaajalla on kuitenkin velvollisuus noudattaa *kohdan 17(1)* mukaisia velvoitteitaan. Sopijapuolet vastaavat, että kaikki heidän palveluksessaan olevat samoin kuin alihankkijat noudattavat tätä määräystä. Tämä määräys on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.
- (3) Salassapitovelvollisuus ei koske tietoa, joka on yleisesti saatavilla tai julkista tai jonka sopijapuoli on saanut laillisesti haltuunsa muuten kuin toiselta sopijapuolelta.
- (4) Sopijapuolet huolehtivat omilla vastualueillaan, että tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten antamat määräykset otetaan huomioon.
- (5) Kun sopimus tai toimeksianto päättyy tai purkautuu, sopijapuoli palauttaa tai toisen sopijapuolen suostumuksella hävittää toisen sopijapuolen luottamuksellisen aineiston. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisten määräykset vaativat säilyttämistä.
- (6) Sopijapuolella on oikeus käyttää toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.
- (7) Toimittajalla ei ole oikeutta käyttää sopimusta referenssinä ilman tilaajan kirjallista lupaa.

18 Tietoturvallisuus ja tietosuoja

- (1) Toimittaja noudattaa viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa sekä sopijapuolten mahdollisesti sopimia muita tietoturvajärjestelyjä tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta huolehtimiseksi. Valtionhallinnon tilaajien osalta toimittajan on noudatettava myös valtioneuvoston asetuksessa tietoturvallisuudesta valtioneuvostossa (681/2010) olevia salassa pidettävien tietojen luokittelua ja käsittelyä koskevia säännöksiä tilaajan sopimuksessa esittämien vaatimusten mukaisesti.
- (2) Toimittaja huolehtii siitä, että sen palveluissa käyttämät laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan. Tilaajan on huolehdittava vastaavin tavoin omista tiloistaan.
- (3) Toimittaja noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Tilaaja huolehtii lainsäädännössä säädetyistä rekisterinpitäjän velvollisuuksista.
- (4) Toimittaja huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta.
- (5) Tilaajan toimintaympäristön ja toiminnan tarpeita vastaavasta ICT-varautumisen ja tietoturvallisuuden tasosta sovitaan sopimuksessa. Toimittaja seuraa sopimuskaudella aktiivisesti tietoturvallisuuden liittyvää kehitystä ja tekee tilaajalle ehdotuksia tietoturvallisuutta ja ICT-varautumista parantavista toimenpiteistä. Tilaaja päättää ehdotusten toteuttamisesta muutoshallintamenettelyllä.

(6) Tilaaja voi kustannuksellaan hakea palvelua tuottavasta henkilöstöstä turvallisuus selvitystä laissa säädettyjen edellytysten täytyessä tai vastaavaa selvitystä henkilön koti- tai pääasiallisesta oleskelumaasta. Toimittaja sitoutuu myötävaikuttamaan suostumusten saamiseen.

19 Tarkastusoikeus

(1) Tilaajalla on oikeus tehdä tai teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastus, jonka kohteena voivat olla toimituksen kohde ja sen vaatimuksenmukaisuus, laskutuksen oikeellisuus, valvonta- ja hallintajärjestelmien toimivuus, tietoturvasuus sekä raportoinnin oikeellisuus. Tarkastus voi kohdistua korkeintaan tarkastusta edeltävään 12 kuukauden jaksoon.

(2) Tarkastuksen välittömistä kustannuksista vastaa tilaaja. Jos tarkastuksessa löydetään olennainen virhe, toimittaja vastaa virheen löytämiseksi tarvittujen tarkastusten välittömistä kustannuksista. Välillisiä kustannuksia ei korvata. Tarkastuksia voidaan toteuttaa korkeintaan kaksi kertaa vuodessa.

(3) Tilaajan tulee ilmoittaa kirjallisesti toimittajalle aikomuksesta tehdä tai teettää tarkastus kaksi viikkoa etukäteen. Tilaaja ilmoittaa samalla mahdollisesta kolmannen osapuolen käytöstä tarkastukseen. Toimittajalla on oikeus olla hyväksymättä ko. kolmatta osapuolta, mikäli tämä on toimittajan kilpailija tarkastuksen kohteena olevien toimintojen osalta. Tarkastusta suorittava kolmas osapuoli voi käyttää toimittajaa koskevia tietoja vain tarkastustarkoitukseen ko. toimeksiannon osalta. Tämän lisäksi ko. kolmatta osapuolta koskevat samat salassapitovelvoitteet kuin sopijapuoliakin.

(4) Tarkastuksen tekijän on ennen sen käynnistämistä toimittajan niin vaatiessa annettava toimittajalle kirjallinen salassapitositoumus, joka sisällöltään vastaa sopijapuolten välistä salassapitovelvollisuutta. Luonnolliselta henkilöltä vaadittu salassapitositoumus ei kuitenkaan voi sisältää tuottamuksesta riippumattomia taloudellisia sanktioita eikä sopimussakkoa. Toimittajalla ei ole velvollisuutta luovuttaa tai ilmaista tarkastajalle sellaisia tietoja, joiden paljastaminen voisi vaarantaa toimittajan muiden asiakkaiden tietoturvasuuden tai joiden luovuttamiseen toimittajalla ei ole oikeutta. Tilaajalla tulee kuitenkin aina olla mahdollisuus tarkastaa toimituksen kohde asianmukaisessa laajuudessa.

20 Maastavienti

(1) Sopijapuolet sitoutuvat noudattamaan tuotteita ja palveluja koskevia vientirajoituksia.

21 Sopimuksen muuttaminen

(1) Sopimuksen muuttaminen on mahdollista vain kummankin sopijapuolen allekirjoittamalla muutossopimuksella.

22 Erimielisyyksien ratkaiseminen

(1) Sopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

(2) Mikäli kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi vastaajan kotipaikan yleiseen tuomioistuimeen.

(3) Mikäli sopijapuolet niin sopivat, asia voidaan jättää myös välimesoikeuden ratkaistavaksi.

23 Sovellettava laki

(1) Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ei kuitenkaan kansainvälistä lainvalintaa koskevia säännöksiä.