



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

**Julkisten hankintojen yleiset  
sopimusehdot palveluhankinnoissa**

**JYSE 2014 PALVELUT**

Heinäkuu 2014

# Sisältö

Saatteeksi.....	3
<b>JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita.....</b>	<b>5</b>
<b>Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT) .....</b>	<b>9</b>
1 Määritelmät .....	9
2 Yhteyshenkilöt.....	10
3 Alihankinta .....	10
4 Palvelun ominaisuudet .....	11
5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus .....	11
6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut .....	12
7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö .....	12
8 Tilaaajan myötävaikutusvelvollisuus.....	13
9 Hinta ja hinnan muuttaminen .....	13
10 Maksuehdot.....	15
11 Vakuudet .....	15
12 Viivästyminen .....	16
13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen.....	17
14 Ylivoimainen este .....	18
15 Vakuutukset.....	18
16 Vahingonkorvaus.....	18
17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta.....	19
18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa .....	21
19 Tilaajavastuu.....	21
20 Immateriaalioikeudet .....	22
21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely .....	22
22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio .....	23
23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa.....	24
24 Erimielisyydet ja sovellettava laki .....	24
25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys.....	24

## Saatteeksi

Kauppa- ja teollisuusministeriö vahvisti 22.12.1993 valtion hankinnoista annetun asetuksen (1416/93) perusteella julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 1994). Sopimusehdoja on nimensä mukaisesti käytetty paitsi valtion myös kuntien viranomaisten ja muiden julkisten hankintayksiköiden hankinnoissa. Ehtojen vahvistamisen perustana ollut valtion hankinnoista annettu asetus (1416/93) kumottiin uuden hankintalain (348/2007) tultua voimaan 1.6.2007.

Osana hankintatoimen yleistä ohjausta ja siihen liittyvää kehittämistä valtiovarainministeriö asetti 18.11.2008 julkisten hankintojen yleisten sopimusehtojen uudistamistyöryhmän, jonka tehtävänä oli päivittää ja uudistaa vuonna 1994 käyttöön otetut julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot. Työryhmä päätyi ratkaisuun, jonka mukaan palvelu- ja tavarahankinnoille laadittiin erilliset sopimusehdot: JYSE 2009 TAVARAT ja JYSE 2009 PALVELUT.

JYSE 2009 ehtojen oltua voimassa muutaman vuoden valtiovarainministeriö asetti loppuvuodesta 2013 työryhmän selvittämään ehtojen päivitys- ja muutostarpeita. Työryhmä sai työnsä valmiiksi 30.6.2014. JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa suurimmat muutokset on tehty alla lueteltuihin kohtiin:

### *Hinta ja hinnanmuutokset ehtoja muokattu joustavimmiksi*

Aikaisemmissa JYSE 2009 PALVELUT ehdoissa hinta oli lähtökohtaisesti kiinteä. Hinnan muuttaminen oli mahdollista vain silloin, kun sopijapuolet olivat erikseen sopineet hinnanmuutoksen mahdollisuudesta.

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan hinta on kiinteä ainoastaan ensimmäiset 12 kuukautta. Tämän jälkeen sopijapuolet voivat ehdottaa palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavaa hinnanmuutosta. Sopijapuolilla on kolme kuukautta aikaa neuvotella hinnoista. JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan molemmilla sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus hinnanmuutosneuvotteluiden kariuduttua. Hinnanmuutos ei tule voimaan, jos hankintasopimus irtisanoetaan ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa ja irtisanomisajalla noudatetaan voimassa olevia hintoja.

### *Sopimusrikkomuksen johdosta palvelun käyttäjälle korvattavat vahingot*

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa on uusi kohta, jonka mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus korvata hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahinko. Ehdon tarkoituksena on selkeyttää palveluntuottajan korvausvastuuta

ja korvausvaatimuksen käsittelyyn liittyviä menettelytapoja tilaajan ja palveluntuottajan välillä. Tarkoituksena on, ettei tilaaja toimi asiassa välikätenä, vaan palveluntuottaja hoitaa asian suoraan palvelun käyttäjän kanssa.

#### *Käsitteitä ja määritelmiä on tarkennettu ja rakennetta pyritty selkeyttämään*

Sisällöllisten muutosten lisäksi JYSE 2014 PALVELUT ehtojen uudistuksen yhteydessä on pyritty selkeyttämään eräiden käsitteiden kuten alihankkijan, tilaajan ja palvelun määrittelyä. Rakennetta on pyritty parantamaan siten, että yksittäisiä samaa asia käsitteleviä kohtia on yhdistetty samaan lukuun.

JYSE 2014 TAVARAT ja PALVELUT ehdot on pyritty laatimaan siten, että ne soveltuvat mahdollisimman monenlaisiin hankintoihin. Hankintayksikön tulee tarjouspyyntöä laatiessaan arvioida, onko hankinnassa pääosin kyse tavara- vai palveluhankinnasta ja valita hankintaan parhaiten soveltuvat ehdot.

#### *Vahingonkorvausvastuun enimmäismäärän rajaaminen*

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on rajattu siten, että sopijapuolten korvausvastuun enimmäismäärä on viisi kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. Aikaisemmissa JYSE 2009 PALVELUT sopimusehdoissa vahingonkorvausvastuulle ei ollut asetettu enimmäismäärää.

Hankinnan kohteesta riippuen hankintayksikköjen on kuitenkin mietittävä, ovatko kaikki JYSE 2014 PALVELUT ehtojen kohdat sovellettavissa kyseessä olevaan hankinnan kohteeseen. Jos JYSE 2014 PALVELUT ehdoista halutaan sopia toisin, hankintayksiköiden on tarjouspyynnöissään täsmennettävä, miltä osin JYSE 2014 PALVELUT ehdoista poiketaan.

Näitä ehtoja voidaan vapaasti käyttää ja muokata kulloisenkin tarpeen mukaisesti.

## JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita

---

### Arvonlisävero

Tarjouksissa hinta yleensä ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0 %). JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Tällä ei kuitenkaan ole vaikutusta arvonlisäveron maksuvelvollisuuteen. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palveluun liittyvä arvonlisävero tilaajalta.

### Ennakkomaksu

Mahdollisen ennakon maksamisesta on sovittava erikseen. JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa on määräyksiä vakuuden asettamisesta maksettavalle ennakolle.

### Hinta ja hinnanmuutokset

JYSE 2014 ehtojen mukaan hinta on kiinteä ainoastaan ensimmäiset 12 kuukautta, jonka jälkeen sopijapuolet voivat ehdottaa palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavaa hinnanmuutosta. Sekä palveluntuottaja että tilaaja voivat ehdottaa hinnanmuutoksia. Hintoja voidaan muuttaa ensimmäisen kerran 12 kuukauden kuluttua hankintasopimuksen voimaantuloa, ellei erikseen ole sovittu hinnan olevan kiinteä pidemmän aikaa tai sopijapuolilla olevan oikeus ehdottaa hinnanmuutoksia aiemmin. Kumpikin sopijapuoli saa ehdottaa uutta hinnanmuutosta, kun edellisestä saman sopijapuolen tekemästä hinnanmuutosehdotuksesta on vähintään 12 kuukautta.

Hinnanmuutosehdotus edellyttää toisen sopijapuolen hyväksyntää voimaantullakseen. Hinnanmuutosehdotuksen tulee vastata kyseessä olevan palvelun yleistä kustannuskehitystä. Ehdotus on tehtävä viimeistään kolme kuukautta ennen ehdotetun hinnan voimaantuloa. Jos toinen sopijapuoli ei hyväksy ehdotettua muutosta, sopijapuolet voivat neuvotella hinnanmuutoksesta. Jos neuvotteluissa ei päästä yksimielisyyteen hinnasta, on molemmilla sopijapuolilla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden kuukauden irtisanomisajalla. Hankintasopimus on irtisanottava kirjallisesti ennen uuden hinnan hinnanmuutosehdotuksen mukaista voimaantuloa. Sopijapuolilla on näin ollen noin kolme kuukautta aikaa sopia hinnanmuutoksista. Hinnanmuutoksen voimaantulon jälkeen hankintasopimusta ei voi enää irtisanoa voimaantulleen hinnanmuutoksen vuoksi.

Erona aiempiin JYSE 2009 PALVELUT ehtojen hinnanmuutoksia koskeviin ehtoihin, JYSE 2014 PALVELUT ehtojen nojalla molemmilla sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus hinnanmuutosneuvotteluiden kariuduttua. Hinnanmuutos ei tule voimaan, jos hankintasopimus irtisanotaan ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa ja näin ollen irtisanomisaikana noudatetaan voimassa olevia hintoja. Tilajilla on irtisanomisaikana mahdollisuus ryhtyä valmistelemaan uutta hankintaa.

## Indeksiehtojen käyttö

Jos indeksiehtoja halutaan käyttää, on indeksiehtojen käyttämisestä sovittava erikseen.

## Optiot

Optiolla näissä JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa tarkoitetaan hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä tehtyä osto-optiota lisäpalveluista tai hankintasopimuskauden jatkamista koskevaa optiota. Jättäessään tarjouksen tarjouskilpailuun tarjoaja sitoutuu tarjouspyynnössä ilmoitettuihin ehtoihin, kuten mahdolliseen optioon. Option käyttö on ainoastaan tilaajan harkinnassa. Jos tilaaja päättää tilata palveluntuottajalta hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä mainittuja lisäpalveluita tai päättää jatkaa hankintasopimuskautta tarjouskilpailuasiakirjoissa mainitulla optiokaudella, on palveluntuottaja velvollinen toimittamaan kyseessä olevan palvelun.

## Palvelun käyttäjälle aiheutuneet vahingot

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvun 17 mukaan palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon. Palvelun käyttäjä on määritelty kohdassa 1.6. Tähän vastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia. Palvelun käyttäjän oikeuksia koskeva luku 17 selkeyttää palveluntuottajan korvausvastuuta ja korvausvaatimuksen käsittelyyn liittyviä menettelytapoja palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarkoituksena on, ettei tilaaja ei toimi asiassa välikätenä, vaan palveluntuottaja hoitaa asian suoraan palvelun käyttäjän kanssa.

Palveluntuottaja ja tilaaja voivat hankintasopimuksessa luoda oikeuksia palvelun käyttäjälle. Palvelun käyttäjällä on oikeus luvun 17 mukaisesti vahingonkorvaukseen palveluntuottajalta sen sopimusrikkomuksella aiheuttamasta vahingosta. Palveluntuottajalta vaadittava huolellisuusvelvollisuus on tarvittaessa syytä määritellä hankintasopimuksessa. Tätä palveluntuottajan vastuuta rajoittavat tai siitä vapauttavat yleiset sopimusoikeudelliseen vastuuseen liittyvät periaatteet kuten vahingonkärsijän oma myötävaikutus vahingon syntyyn tai vahingon aiheutuminen palveluntuottajasta riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ja tilaaja voivat sopia ainoastaan kolmannen hyväksi, eivät vahingoksi.

## Palvelun tuottamisessa käytettävä kieli

Näissä ehdoissa palvelut on määritelty tuotettavaksi suomen kielellä. Jos palvelu halutaan jollakin toisella kielellä, tulee kohtia 4.5 ja 6.3 muuttaa vastaavasti.

## Palvelutasot ja henkilöstö

Hankintayksikön on tarjouspyynnössä ja hankintasopimuksessa huolellisesti määriteltävä hankittava palvelu ja sen laatu mahdollisine palvelutasovaatimuksineen. Lisäksi hankintayksikön on tarvittaessa määriteltävä palvelun tuottamiseen käytettävälle henkilöstölle asetettavat erityiset koulutus- ja pätevyysvaatimukset.

## Palveluun liittyvät asiakirjat ja rekisterit

Julkishallinnon ostaessa palveluita yksityiseltä yritykseltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta on tärkeää sopia ostettavaan palveluun liittyvistä rekisterinpito- ja asiakirjavastuista. Sopimuksesta on käytävä ilmi kenen lukuun palveluntuottaja toimii ja kuka toimii rekisterinpitäjänä suhteessa toiminnassa syntyviin henkilörekistereihin ja asiakirjoihin. Sopimukseen on kirjattava toiminnassa syntyvän aineiston suojaamiseen, käsittelyyn ja tietojen antamiseen liittyvät vastuut ja toimintatavat. Sen lisäksi mitä JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvussa 21 on salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä todettu, tulisi sopia siitä, miten ja milloin asiakirjat siirretään tilaajan arkistoon (esimerkiksi toiminnan lopetus, asiakassuhteen päättymisen jne.). Lisäksi tulisi sopia myös niistä kustannuksista, joita tietojen luovutuksesta mahdollisesti aiheutuu (esimerkiksi pysyvästi säilytettävät asiakirjat).

## Pientoimitus- ja laskutuslisät

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää. Siten palveluntuottajan tulee huomioida mahdollisista pientoimituksista aiheutuvat kulut palvelun hinnassa.

## Toimitukset häiriö- tai poikkeustilanteissa

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa. Julkishallinnon toimijoiden tulee varmistaa myös ulkoistettujen toimintojen mahdollisimman hyvä hoitaminen kaikissa olosuhteissa (Valmiuslaki 12 §, 1552/2011). Kriittiset toiminnot tulee tunnistaa ja tarjouspyyntöön tulee tarvittaessa sisällyttää varautumisvelvollisuus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

## Vahingonkorvaus

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan korvattaviksi tulevat lähtökohtaisesti ainoastaan välittömät vahingot ja korvausvastuun enimmäismäärä on viisi kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. JYSE 2014 PALVELUT ehtojen välittömällä ja välillisillä vahingoilla tarkoitetaan kauppalain (355/1987) 67 §:n mukaista luokittelua välittömiin ja välillisiin vahinkoihin, vaikka kauppalaki ei sovellu palveluhankintoihin. Ehtojen mukaan edellä mainittuja vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia.

Joissain hankintasopimuksissa saattaa olla tarkoituksenmukaista poiketa JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa määritellystä korvausvastuun enimmäismäärästä. Jos vahingonkorvausvastuuta ei haluta korvauksen enimmäismäärän osalta sopimuksella rajata, tulee tilaajan ilmoittaa ehdoista 16.4 ja 16.5 poikkeamisesta.

## Virheilmoitus ja reklamaatioaika

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa todetaan, että virheestä on ilmoitettava palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta määrittelemättä tarkempia aikamääreitä reklamaation tekemiseen. Hankintayksiköt ostavat hyvin erityyppisiä palveluita, minkä vuoksi kohtuulliset reklamaatioajat poikkeavat toisistaan merkittävästi. Jos sopijapuolet katsovat tarpeelliseksi sopia tarkemmista reklamaatioajoista, tulee tästä sopia erikseen.



# Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)

## 1 Määritelmät

- 1.1 Alihankkija  
Sellainen kolmas taho, joka osallistuu hankintasopimuksessa tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen.
- 1.2 Hankintasopimus  
Tilaajan ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisesta sopimusehtojen mukaisesti. Hankintasopimuksella tarkoitetaan luvussa 25 tarkoitettuja asiakirjoja.
- 1.3 Muutos  
Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittu muutos- tai lisätyö.
- 1.4 Palvelu  
Hankintasopimuksen kohteena oleva palvelu sekä siihen liittyvät tavarat, asiakirjat ja palveludokumentaatio sekä mahdolliset immateriaalioikeudet sovitussa laajuudessa.
- 1.5 Palveludokumentaatio  
Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitovastuulla oleva aineisto.
- 1.6 Palvelun käyttäjä  
Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.
- 1.7 Palvelun lopputulos  
Palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyvä raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset tai muu suorite.
- 1.8 Palveluntuottaja  
Yritys tai muu toimija, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua tilaajalle.

- 1.9 Sopimussakko  
Sopijapuolten erikseen sopima sakko, jonka palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle sopijapuolten erikseen määrittelemissä sopimusrikkomustilanteissa. Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa.
- 1.10 Tilaaja  
Hankintayksikkö, joka hankkii palvelua tämän hankintasopimuksen perusteella.
- 1.11 Viivästyssakko  
Sakko, jonka palveluntuottaja on viivästyessään velvollinen maksamaan tilaajalle.
- 1.12 Virhe  
Jos palvelu ei vastaa luvussa 4 esitettyjä vaatimuksia, siinä on virhe.

## 2 Yhteyshenkilöt

- 2.1 Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

## 3 Alihankinta

- 3.1 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.
- 3.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.
- 3.3 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.
- 3.4 Jos hankintasopimuksessa nimetty alihankkija tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssieltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.
- 3.5 Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan pyynnöstä selvitys palvelun tuottamisessa käyttämistään alihankkijoista.

- 3.6 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu hankintalain (348/2007) 53 §:ssä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai 54 §:n 1 momentin 3-5 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

## 4 Palvelun ominaisuudet

- 4.1 Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista tilaajalle annettuja tietoja.
- 4.2 Palvelun tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään. Palvelun tulee laadultaan vähintään vastata siitä etukäteen tilaajalle mahdollisesti annettua näytettä ja esittelyä.
- 4.3 Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.
- 4.4 Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta.
- 4.5 Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

## 5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

- 5.1 Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista sovitulla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään omaa toimintaansa palvelun laadun parantamiseksi. Tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmän avulla.
- 5.2 Tilaaja suorittaa laadunseurantaa omien tarpeidensa mukaisesti. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.
- 5.3 Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat sovituin väliajoin palveluseurantakokouksissa. Sopijapuolet käsittelevät muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.
- 5.4 Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut hankintasopimuksen mukaisesti. Tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua tuotetaan sekä haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vähimmäisvaatimusten ja palvelun laadun arvioimiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat tämän hankintasopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

- 5.5 Tilaajan on ilmoitettava tarkastuskäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään 14 päivää tilaajan ehdottamasta päivästä eteenpäin.
- 5.6 Palveluntuottajalla on oikeus vaatia tarkastusta suorittavaa tahoa allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen tuloksien raportoimista tilaajalle, eikä se saa sisältää tästä sopimuksesta poikkeavia taloudellisia sanktioita tai vahingonkorvauslausekkeita.

## 6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

- 6.1 Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien ja tavarantoimittajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, ettei palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu.
- 6.2 Jos yhteistyön tarve muuttuu hankintasopimuskauden aikana ja tästä aiheutuu lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.
- 6.3 Palveluntuottaja ylläpitää palveludokumentaatiota. Ellei toisin ole sovittu, palveludokumentaation tulee olla suomenkielistä.
- 6.4 Palveluntuottajan on pidettävä luetteloa niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut tilaajalle, palvelun käyttäjälle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista tilaajalle.

## 7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

- 7.1 Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottajan on vältettävä palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaihdoksia. Henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua.
- 7.2 Jos tilaaja edellyttää palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden nimeämistä, nimetyt henkilöt tuottavat hankintasopimuksen kohteena olevat palvelut. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä henkilöä ilman tilaajan suostumusta. Jos nimetty henkilö ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa henkilö sellaiseen osaamiseltaan vastaavaan henkilöön, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan henkilön vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa henkilöä, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

- 7.3 Palveluntuottajan tulee tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään.
- 7.4 Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa tilaajaan hoitaessaan hankintasopimuksen mukaisia tehtäviä.
- 7.5 Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Tilaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu, ellei kyse ole henkilöstövuokrauksesta tai työnjohto- ja valvontavastuun siirtymisestä ole erikseen sovittu.
- 7.6 Jos sopijapuolten välillä tapahtuu liikkeenluovutus, jossa tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen tai tarjouspyynnössä on edellytetty, että tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen entisin työsuhteen ehdoin, sovelletaan siirtyvään henkilöstöön liikkeenluovutuksesta laissa annettuja säännöksiä.
- 7.7 Jos palveluntuottajan tai sen alihankkijan työntekijä on ulkomaalaislain (301/2004) 3 §:n 2a kohdassa tarkoitettu henkilö ja tämä työskentelee tilaajan tiloissa tai työkohteessa, palveluntuottaja vastaa siitä, että kyseisellä työntekijällä on ulkomaalaislaissa tarkoitettu työntekijän oleskelulupa tai muu oleskeluoikeuden antava asiakirja.

## 8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

- 8.1 Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan hankintasopimuksen mukaisesti.
- 8.2 Tilaajan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten.
- 8.3 Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

## 9 Hinta ja hinnan muuttaminen

- 9.1 Hinta on kiinteä 12 kuukautta sopimuskauden alusta lähtien, ellei toisin ole sovittu. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa.
- 9.2 Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

- 9.3 Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm., matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset sekä tarjousajan päättyessä voimassa olevat palveluntuottajan suoritettavaksi tulevat välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa.
- 9.4 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai las- kutuslisää.
- 9.5 Ennakkomaksu on hankintahinnan kiinteä osa.
- 9.6 Palveluntuottajalla on oikeus huomioida tarjouksen jättämisen jälkeen tapahtuneista viranomaisten määräämistä uusista julkisista maksuista tai olemassa olevien mak- sujen korotuksista aiheutuneet suoraan tilaajalle tuotettaviin palveluihin vaikuttavat välittömät kustannukset hinnassaan edellyttäen, että ne eivät ole olleet tarjousta teh- dessä tiedossa ja palveluntuottaja pystyy osoittamaan perusteet hinnanmuutokselle. Tällöin palvelun hinta muuttuu edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankoh- dasta lukien. Palveluntuottajalla on edellä mainittu oikeus myös silloin, kun hinta on kiinteä. Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus huomioida hinnassa myös vastaavien maksujen poistumisesta tai alenemisesta aiheutuneet muutokset.
- 9.7 Palveluntuottajalla on oikeus sopimuskauden aikana muuttaa hintaa palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti. Palveluntuottajan on toimitettava hinnannmuutos- ehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannmuutoksen voi- maantuloa. Hinnannmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä palveluntuottajan aloitteesta tehdystä hinnann- muutoksesta. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannmuutoksen syistä.
- 9.8 Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana ehdottaa hinnannmuutosta palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti. Tilaajan on toimitettava hinnannmuutosehdotus kir- jallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannmuutoksen voimaantuloa. Hinnannmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskau- den alusta tai edellisestä tilaajan aloitteesta tehdystä hinnannmuutoksesta. Tilaajan on pyydettäessä esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehi- tyksestä ja hinnannmuutoksen syistä.
- 9.9 Jos hinnannmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomi- nen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnannmuutosehdotuksen teke- mistä.

## 10 Maksuehdot

- 10.1 Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa ensisijaisesti verkkolaskulla, ellei toisin ole sovittu.
- 10.2 Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Jos palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa paperilaskulla, lasku erääntyy maksettavaksi 30 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta.
- 10.3 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun palvelu on suoritettu. Toistuvaismaksut laskutetaan sovituin laskutuskausin jälkikäteen. Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista.
- 10.4 Jos tilaaja ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain (633/1982) mukaisesti sekä kohtuulliset perintäkulut.
- 10.5 Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää hankintasopimuksen velvoitteiden täyttäminen, jos selvä ja riidaton maksu viivästyy yli 30 päivää ja viivästynyt suoritus on olennainen. Palveluntuottajan on kirjallisesti ilmoitettava keskeytyksestä tilaajalle vähintään 15 päivää ennen keskeytystä. Ilmoitus voidaan tehdä heti laiminlyönnin tapahduttua.
- 10.6 Tilaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä hankintasopimuksen mukainen viivästyssakko tai muu mahdollinen sopimussakko, palvelun suoritusajalle asetettava vakuus ja takuuajan vakuus sekä ennakolle viivästys- tai purkutilanteessa kertyneet korot.

## 11 Vakuudet

- 11.1 Jos tilaajan on hankintasopimuksen mukaan maksettava ennakkoa, palveluntuottajan on jätettävä ennen ennakon suorittamista tilaajalle tämän hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia suurempi kuin suoritettava ennakko. Vakuuden on oltava voimassa vähintään kuukausi sen jälkeen, kun ennakkomaksun kohteena oleva palvelu on suoritettu. Palveluntuottajan on viivästyessään velvoitteiden täyttämisessä jatkettava vakuuden voimassaoloaikaa.
- 11.2 Jos takuuajan vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä ennen takuuajan alkamista tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi takuuajan päättymisajankohdan jälkeen.
- 11.3 Jos palvelun suoritusajasta vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen.

- 11.4 Vakuudeksi hyväksytään ensisijassa tilaajan nimiin tehty pankkitalletus tai vakava-raisen raha- tai vakuutuslaitoksen omavelkainen takaus tai muu tilaajan hyväksymä vakuus.
- 11.5 Palveluntuottaja vastaa kaikista vakuuden hankkimisesta aiheutuvista kustannuksista.

## 12 Viivästyminen

- 12.1 Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä veloitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä on sen ilmoitettava tilaajalle uusi palvelun suorittamisajankohta niin pian kuin mahdollista.
- 12.2 Palvelun viivästyminen rinnastetaan hankintasopimuksessa edellytettyjen tietojen, tavaroiden ja palveludokumentaation viivästyminen.
- 12.3 Jos palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon. Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan viivästyksestä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Ellei toisin ole sovittu, viivästyssakko on suuruudeltaan yksi (1) prosentti viivästyneen palvelun arvonlisäverottomasta arvosta jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajankakselta, jolla palveluntuottaja ylittää sovitun määräpäivän. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä (10) viikolta. Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuottajan viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta luvun 16 mukaisesti.
- 12.4 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa ja palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta vuotuista korkoa korkolain mukaisesti ennakon siltä osalta, joka vastaa viivästynyttä palvelua.
- 12.5 Tilaajalla on viivästyksen perusteella oikeus pidättää maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.
- 12.6 Jos palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys tilaajalle palvelun luonne huomioiden, tilaajalla on oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.
- 12.7 Hankintasopimus voidaan purkaa olennaisen viivästyksen perusteella kohdan 13.6 mukaisesti.
- 12.8 Tilaajalla on oikeus pidättää viivästyneen palvelun johdosta kohdissa 12.3, 12.4 ja 12.6 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.



## 13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

- 13.1 Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.
- 13.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 14 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.
- 13.3 Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.
- 13.4 Jos palvelussa on virhe, palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.
- 13.5 Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.
- 13.6 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia.
- 13.7 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa, palveluntuottaja suorittaa hankintasopimuksen purkautuessa tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja korkoa korkolain mukaisesti laskettuna ennakon suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.
- 13.8 Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.
- 13.9 Tilaajalla on oikeus pidättäytyä virheellisen palvelun johdosta kohdissa 13.5, 13.7 ja 13.8 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

## 14 Ylivoimainen este

- 14.1 Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen hankintasopimuksen täyttämisen estävä ja hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon hankintasopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkäus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.
- 14.2 Alihankkijan viivästys katsotaan vapauttamisperusteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu kohdassa 14.1 tarkoitetusta esteestä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.
- 14.3 Jos sopimusveloitteen täyttäminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä johtuen, sopimusveloitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.
- 14.4 Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.
- 14.5 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa hankintasopimuksen kokonaan tai osittain, jos sopimuksen täyttäminen ylivoimaisen esteen jatkumisen johdosta viivästyy yli neljä (4) kuukautta.

## 15 Vakuutukset

- 15.1 Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.
- 15.2 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuu- vakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toimitettava tilaajalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

## 16 Vahingonkorvaus

- 16.1 Tilaajalla ja palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

- 16.2 Jos hankintasopimus päättyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä luvun 18 tai 19 perusteella ja tästä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, on tilaajalla oikeus vahingonkorvukseen hankintasopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta.
- 16.3 Tilajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää tilaajalle maksettavan viivästyssakon ja muun sopijapuolten erikseen sopiman sopimussakon.
- 16.4 Jos toisin ei ole sovittu, sopijapuolten korvausvastuu on enintään viisi (5) kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo.
- 16.5 Hankintasopimuksen laskennallisella arvolla tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen kohteena olevan palvelun arvoa. Puitejärjestelyssä hankintasopimuksen laskennallinen arvo on tilaajan palveluntuottajalta puitejärjestelyn perusteella tekemien ja tehtäväksi tulevien hankintojen kokonaisarvo. Jatkuvaluonteisissa hankintasopimuksissa tai puitejärjestelyissä hankintasopimuksen laskennallisena arvona pidetään kuukaudessa tehtäviä keskimääräisiä ostoja kerrottuna sopimuskautta vastaavilla kuukausilla. Toistaiseksi voimassa olevien hankintasopimusten osalta hankinnan laskennallinen arvo määritetään 48 kuukauden sopimuskauden mukaan. Jos vahinko tapahtuu optiokaudella, otetaan hankintasopimuksen laskennallista arvoa määrittäessä huomioon sekä varsinaisen sopimuskauden että optiosopimuskauden kuukaudet.
- 16.6 Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

## **17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta**

- 17.1 Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon.
- 17.2 Jos korvausvaatimus esitetään palveluntuottajalle, palveluntuottaja ilmoittaa korvausvaatimuksesta viipymättä tilaajalle. Palveluntuottaja pyrkii sopimaan korvauksen määrän korvausta vaativan kanssa. Jos korvauksen määrästä päästään sopimukseen, palveluntuottaja suorittaa korvauksen suoraan palvelun käyttäjälle ja ilmoittaa viipymättä suorittamastaan maksusta kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottajan katsoessa, ettei se ole asiassa korvausvastuussa tai korvauksen määrästä ei päästä sopimukseen, sen tulee ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti palvelun käyttäjälle ja tilaajalle kohtuullisessa ajassa korvausvaatimuksen saapumisesta.

- 17.3 Jos palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta korvausvaatimus on esitetty tilaajaa kohtaan, tilaajan on ilmoitettava sille tulleesta korvausvaatimuksesta viipymättä kirjallisesti palveluntuottajalle. Jos tilaaja on siirtänyt korvausvaatimuksen palveluntuottajan käsiteltäväksi mahdollisen korvauksen suorittamiseksi, tilaajan on ilmoitettava siitä palvelun käyttäjälle. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen johdosta aiheutuneet vahingot palvelun käyttäjälle kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon korvausvaatimuksesta ja ilmoitettava viipymättä suorittamistaan korvauksista kirjallisesti tilaajalle.
- 17.4 Palveluntuottajan katsoessa ettei se ole asiassa korvausvastuussa, sen tulee viipymättä ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti tilaajalle ja palvelun käyttäjälle. Jos tilaaja tämän jälkeen harkitsee vahingonkorvauksen suorittamista palvelun käyttäjän esittämän korvausvaatimuksen perusteella, palveluntuottajalle on varattava uusi tilaisuus tulla kuulluksi tilaajan esittämistä vastuuperusteista ja korvauksen määrästä ennen korvauksen suorittamista. Jos palveluntuottaja pitää korvauksen maksamista edelleen perusteettomana, palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle kirjalliset perustelut kaikista vahingonkorvausvastuun perusteen ja määrän osalta merkityksellisistä tiedoista. Jos tilaaja tämän jälkeen suorittaa palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta, palveluntuottajan on korvattava tilaajalle sen palvelun käyttäjälle maksama korvaus, siltä osin kuin palveluntuottaja on asiasta tämän hankintasopimuksen perusteella korvausvastuussa.
- 17.5 Jos tilaaja on palveluntuottajan sopimusrikkomuksen perusteella veloitettu maksamaan palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta ja/tai oikeudenkäyntikuluja, palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle vastaavansuuruisen korvauksen korkoineen. Palveluntuottajan on lisäksi maksettava tilaajan kohtuulliseksi katsottavat oikeudenkäyntikulut ja muut asian selvittämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset korkoineen.
- 17.6 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kaikista sen sopimusrikkomuksen ja siihen perustuvan korvausvastuun kannalta merkityksellisistä tiedoista tilaajalle. Jos tämän velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon tilaajalle.
- 17.7 Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palvelun käyttäjälle aiheutuneen vahingon selvittämiseen omalla kustannuksellaan.
- 17.8 Jos palvelun käyttäjän esittämä vahingonkorvauskanne tulee tuomioistuimeen vireille tilaajaa tai palveluntuottajaa vastaan, tämän on toimitettava kanne viipymättä tiedoksi toiselle sopijapuolelle. Toiselle sopijapuolelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi kanteeseen vastaamisen pääasiallisista perusteista hyvissä ajoin ennen vastineen antamista tuomioistuimelle.
- 17.9 Tämän luvun mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia.

## 18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

- 18.1 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajaa rasittaa hankintalain (348/2007) 53 §:ssä tarkoitettu pakollinen pois-sulkemisperuste tai 54 §:n 1 momentin 3-6 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen pois-sulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.
- 18.2 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa palveluntuottajan täyttävän hankintasopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämisestä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja sai tiedon irtisanomis-perusteen olemassaolosta.
- 18.3 Ennen irtisanomista tilaajan on huomautettava asiasta palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.
- 18.4 Jos tilaaja irtisanoo sopimuksen kohtien 18.1 tai 18.2 perusteella, palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

## 19 Tilaajavastuu

- 19.1 Jos hankintaan sovelletaan lakia tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) on palveluntuottajan toimitettava tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.
- 19.2 Jos palvelua suorittaa palveluntuottajaan työsuhteessa oleva lähetetty työntekijä, palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle todistus lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on edellä mainitusta 12 kuukauden määräajasta poiketen toimitettava viipymättä ja joka tapauksessa ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon.
- 19.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kohdissa 19.1 ja 19.2 tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista. Ennen hankintasopimuksen irtisanomista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

- 19.4 Tässä luvussa tarkoitetuissa tilanteissa palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

## 20 Immateriaalioikeudet

- 20.1 Ellei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin tai dokumentaatioon eivät siirry tilaajalle. Kaikki aineisto, jonka tilaaja ja palveluntuottaja ennen tai jälkeen sopimuksenteon luovuttavat toisilleen, jäävät aineiston luovuttajan omaisuudeksi. Tilajalla on kuitenkin peruuttamaton käyttöoikeus palvelun lopputuloksiin sekä muuhun palveluntuottajan sille luovuttamaan aineistoon hankintasopimuksen mukaisen palvelun käyttöön liittyvässä tarkoituksessa. Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia. Tehdessään tai teettäessään muutoksia palveluntuottajan luovuttamaan aineistoon, tilaajan on huolehdittava siitä, ettei palveluntuottajan liike- tai ammattisalaisuuksia paljasteta. Tilajalla on oikeus luovuttaa aineisto samoin oikeuksin ja velvollisuuksin sille, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät.
- 20.2 Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto hankintasopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen patenti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.
- 20.3 Jos tilaajaa vastaan esitetään palvelun tai siihen liittyvän aineiston käyttöön perustuvia immateriaalioikeuteen perustuvia vaatimuksia, palveluntuottaja on velvollinen vastamaan vaatimuksiin tilaajan puolesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa tilaajalle siitä, ettei palveluun tai siihen liittyvään aineistoon kohdistuvista immateriaalioikeuksista koskevista vaatimuksista tai velvoitteista aiheudu tilaajalle oikeudenkäyntikuluja eikä vahingonkorvaus- tai muita kolmannelle osapuolelle maksettavia kustannuksia tai muita vastuita kolmatta osapuolta kohtaan.

## 21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

- 21.1 Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuottaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa tilaajan antamia ohjeita.
- 21.2 Silloin kun palveluntuottaja tuottaa tilaajalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on hankintasopimuksen kohteena olevassa palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

- 21.3 Henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Toimeksiantosuhteen päättyessä palveluntuottajan hallussa olevat toimeksiantosuhteeseen liittyvät henkilörekisterit luovutetaan tilaajalle.
- 21.4 Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa ja hankintasopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.
- 21.5 Palveluntuottaja ei saa ilman tilaajan lupaa luovuttaa ulkopuolisille tietoja, jotka voivat olla salassa pidettäviä tai henkilötietoja rekisterimuodossa.
- 21.6 Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä.
- 21.7 Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.
- 21.8 Tilaajan niin vaatiessa palveluntuottajan on laadittava luettelo niistä palvelun tuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin. Luetteloa on päivitettävä jatkuvasti.
- 21.9 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin hankintasopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.
- 21.10 Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.
- 21.11 Palveluntuottaja ei saa käyttää hankintasopimusta tai tilaajan nimeä markkinoinnissa ilman tilaajan suostumusta. Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja saa kuitenkin käyttää hankintasopimusta referenssitietona tehdessään tarjouksia hankintalainsäädännössä tarkoitetuille hankintayksiköille.
- 21.12 Tässä luvussa tarkoitetut veloitteet jatkuvat myös hankintasopimuskauden jälkeen.

## 22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio

- 22.1 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää hankintasopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.
- 22.2 Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

- 22.3 Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajan-kohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.
- 22.4 Jos hankintaan sisältyy optio, tilaaja päättää sen käyttämisestä. Optioon sovelletaan hankintasopimuksen ehtoja.

## 23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa

- 23.1 Palveluntuottajan vaihtuessa palveluntuottaja on velvollinen avustamaan tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä hinnastonsa mukaisesti.
- 23.2 Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen hankintasopimuksen päättymistä, kun hankintasopimus on irtisanottu tai purettu tai kun tilaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän hankintasopimuksen kohteena olevia palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut hankintasopimuksen päättymisestä.

## 24 Erimielisyydet ja sovellettava laki

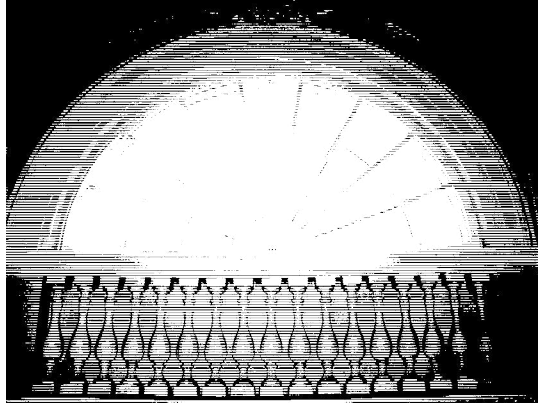
- 24.1 Hankintasopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.
- 24.2 Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasteena tilaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.
- 24.3 Hankintasopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Hankintasopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

## 25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

- 25.1 Hankintasopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos hankintasopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole sovittu:
1. Sopimus
  2. Tarjouspyyntö
  3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 PALVELUT)
  4. Tarjous







VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puh. 0295 16001 (vaihde)  
Faksi 09 160 33123

Virallinen sähköposti: [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)  
Viestintä: [vm-viestinta@vm.fi](mailto:vm-viestinta@vm.fi)  
[etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vm.fi)

[www.vm.fi](http://www.vm.fi)