



**Turun kaupunki ja 2M-IT Oy**

**Puitesopimus IT-palveluista**

**LUONNOS**

1	SOIJAPUOLET .....	3
2	SOPIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET .....	4
3	SOPIMUKSEN KOHDE.....	5
4	YHTEISTYÖ, SOIJAPUOLTEN VELVOLLISUUDET JA VASTUUT.....	5
4.1	Asiakkaan yleiset velvoitteet.....	5
4.2	Toimittajan yleiset velvollisuudet .....	6
5	PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO .....	7
6	PALVELUN TOIMITTAMINEN.....	7
7	RAPORTOINTI .....	8
8	TIETOTURVA JA TIETOSUOJA .....	8
9	AUDITOINTIOIKEUS .....	9
10	IMMATERIAALIOIKEUDET .....	9
11	VASTUUNRAJOITUKSET .....	10
12	AVUSTAMISVELVOLLISUUS PALVELUN PÄÄTTYESSÄ .....	11
13	YLIVOIMAINEN ESTE .....	12
14	HINNAT JA MAKSUEHDOT .....	12
15	MUUTOSHALLINTA .....	12
16	SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO .....	13
17	HINNANALENNUS JA SOPIMUKSEN PURKU.....	14
18	SOVELLETTAVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT .....	14
19	SOPIMUKSEN KOOSTUMUS, LIITTEET JA SOVELTAMISJÄRJESTYS .....	14
20	ALLEKIRJOITUKSET .....	15

## 1 SOPIJAPUOLET

**Asiakas:** Turun kaupunki  
Y- tunnus: 0204819-8  
Osoite: Yliopistonkatu 27 a, 20100 Turku  
Asiakkaan yhteyshenkilö sopimusasioissa:

**Toimittaja:** 2M-IT Oy  
Y tunnus: 2859795-3  
Osoite: Joukahaisenkatu 9 B, 20520 Turku  
Toimittajan yhteyshenkilö Puitesopimukseen liittyvät liiketoiminta-asiat: Toimitusjohtaja  
Toimittajan yhteyshenkilö Puitesopimukseen liittyvät sopimukselliset asiat: Lakiasianjohtaja

**Yhteisesti: Sopijapuolet**

Tämä sopimus korvaa aikaisemman Asiakkaan ja Toimittajan välisen, 10.4.2015 päivätyn, Puitesopimuksen IT-palveluista ja sen Palvelusopimukset liitteineen.

Toimittaja on ICT-palveluja kattavasti tuottava omistajiensa hankintalain tarkoittama sidosyksikkö. Omistaja-asiakkaat ohjaavat Toimittajan palveluntuotantoa ja kehittämistä muun muassa sopimusten avulla. Asiakas on ulkoistanut osan ICT-liiketoiminnastaan Toimittajalle.

Tässä Puitesopimuksessa sovitaan palveluiden tuottamisesta Asiakkaan ja Toimittajan välillä. Puitesopimus määrittää Sopijapuolten väliset yhteiset vastuut ja velvoitteet sekä kumppanuuden yleiset periaatteet. Puitesopimuksen liitteinä olevissa palvelukohtaisissa sopimuksissa on sovittu tarkemmat palvelukohtaiset ehdot.

Tällä Puitesopimuksella sovitaan Palvelusopimusten mukaisten palvelujen yleisistä ja yhteistyön periaatteista, Sopijapuolten vastuista, yleisistä toimintamalleista ja yhteistyön ohjauksesta ja seurannasta sekä yleisistä tietoturva- ja tietosuojaperiaatteista. Puitesopimukseen kirjataan sellaiset ehdot ja periaatteet, joita noudatetaan kaikkien Toimittajan omistaja-asiakkaiden puitesopimuksissa. Toimittajan tehtävänä on huolehtia toimintamallien ja periaatteiden yhdenmukaisuudesta niiden asiakkaiden kanssa, joiden kanssa Toimittaja on laatinut Puitesopimuksen. Puitesopimukseen on myös nostettu sellaisia ehtoja, jotka liittyvät kyseisen asiakkaan osalta useamman Palvelusopimuksen soveltamiseen.

Palvelutuotantoon liittyvistä toimintamalleista ja eri palvelutasoista, palvelukohtaisesta palveluyhteistyön ohjauksesta ja seurannasta sekä palvelukohtaisista tietoturva- ja tietosuojaperiaatteista sovitaan tarkemmin Palvelusopimuksissa. Palvelusopimuksissa sovitaan tarvittaessa asiakaskohtaisista erityisehdoista.

Tähän Puitesopimukseen perustuvat Palvelusopimukset on yksilöity liitteessä 4.

Puitesopimukselle on nimetty Sopijapuolten yhteyshenkilöt. Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata puitesopimuksen toimivuutta ja toiminnan etenemistä sopimusehtojen mukaisesti sekä raportoida toiminnasta omissa organisaatioissaan. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on heti ilmoitettava toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle kirjallisesti.

Muutokset puitesopimukseen sovitaan kohdan 13 mukaisesti.

## 2 SOPIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Toimittajan tavoitteena on olla sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-palveluja kattavasti tuottava omistajiensa sidosyksikkö Suomessa. Toimittaja tuottaa omistajilleen korkean käytettävyyden mukaisia kustannustehokkaita, kattavia, riittävästi resursoituja ICT-palveluja tarkoituksenmukaisilla tietotekniikkaratkaisuilla.

Toimittaja kehittää palvelun- ja laadunhallintaansa määrätietoisesti ja systemaattisesti. Toimittajan laadunhallinnan perustana on myönnetyt ISO9001- ja ISO20000-1 laatusertifikaatit. Osana auditoitua johtamisjärjestelmää Toimittaja ylläpitää ajantasaisia kuvauksia prosesseista ja palvelutuotannon kuvauksista. Asiakkaalla on oikeus tutustua näihin kuvauksiin erikseen Toimittajan liiketoiminnasta vastaavan johtajan kanssa sovittavalla tavalla. Tarvittavat tarkemmat työohjeet ja muu ohjeistus laaditaan yhteistyössä Asiakkaan ja Toimittajan välillä ja niiden ajantasaisuudesta ja ylläpidosta vastaa Toimittaja.

Asiakas kehittää aktiivisesti omaa toimintaansa ja toimintaprosessejaan. Teknologian hyödyntäminen on mukana lähes kaikissa kehityshankkeissa. Teknologian tehtävä on tukea muutosta ja mahdollistaa uusia toimintamalleja.

Toimittajan visiona on olla toiminta-alueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-palvelut tarjoava toimija, joka yhteistyössä asiakkaiden kanssa omassa roolissaan osallistuu toiminnan kehittämiseen. Toimittaja on mukana aktiivisesti uudistusten valmistelussa, kansallisissa foorumeissa ja hankkeissa sekä alueellisen yhteistyön järjestämisessä ja alueellisissa hankkeissa. Keskeisenä tehtävänä on toteuttaa kustannustehokkaasti tiedon saatavuus ajasta ja paikasta riippumatta sekä tarjota toimintaa tukevat, yhteen toimivat järjestelmät organisaatioiden käyttöön.

Sopijapuolilla on yhteinen pyrkimys strategiseen yhteistyöhön tietojärjestelmien kehittämisessä, käyttöönotossa ja käytössä. Toiminnan organisoinnissa otetaan huomioon, että Asiakkaalla on oma tietohallinto. Yhteisten kohteiden valmistelusta ja toteutuksesta sovitaan yhdessä. Toimittaja vastaa kolmansien osapuolten suuntaan tapahtuvasta kommunikoinnista ja sopimuksista.

Yhteistyön tavoitteena on yhteistyössä, kokonaisarkkitehtuurilähtöisesti toteuttaa sote -toimintaa tukeva ICT-palvelukokonaisuus, joka koostuu operatiivista toimintaa tukevista sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiskäyttöisistä asiakas- ja potilastietojärjestelmistä ja tukijärjestelmistä,

kansalaiselle tarjottavasta sähköisen asioinnin palvelukokonaisuudesta, toiminnan ohjausta ja seuranta tukevista palveluista sekä liittymistä alueellisten ja kansallisten palveluiden käyttöön.

Sopijapuolet sitoutuvat siihen, että palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti ja laadukkaasti, ja niistä muodostuu käyttäjälle eheä toimintaa tukeva kokonaisuus.

### 3 SOPIMUKSEN KOHDE

Sopijapuolet sopivat palvelujen toimittamisesta tämän puitesopimuksen ja Palvelusopimusten mukaisesti.

Palveluiden toimittaminen, käyttöönotto, sisältö sekä palvelutasot ja palveluiden käytön laajuus kuvataan yksityiskohtaisesti Palvelusopimuksissa, joita voidaan lisätä, muuttaa ja poistaa puitesopimuksen voimassaoloaikana siten kuin tässä Puitesopimuksessa tai tähän liittyvissä Palvelusopimuksissa on erikseen sovittu. Puitesopimuksen liitteessä 6 on kuvattu palveluiden yleinen laatutaso.

### 4 YHTEISTYÖ, SOPIJAPUOLTEN VELVOLLISUUDET JA VASTUUT

Sopijapuolten yhteistyö on kuvattu liitteessä 3 Yhteistoiminta. Sopijapuolet laativat yhteisesti vuosittain toimintasuunnitelman.

Yhteistyö edellyttää toimialan ja lainsäädännön sekä teknologian kehittymisen seuraamista sekä verkostoitumista.

#### 4.1 Asiakkaan yleiset velvoitteet

- Asiakkaan ensisijaisella vastuulla on toimialan kehittymisen seuranta ja toiminnallisten tarpeiden tuominen yhteistyöhön. Asiakas kehittää omaa toimintaansa ja asettaa kehittämiselle toiminnalliset, kustannushyöty-ajatteluun perustuvat tavoitteet.
- Asiakkaan vastuulla on priorisoida omat kehittämiskohteensa.
- Asiakas osallistuu tarvittaessa alueellisiin ja kansallisiin yhteistyöfoorumeihin sekä kehittämishankkeisiin.
- Asiakas osallistuu mahdollisuuksiensa mukaan Toimittajan organisoimaan muiden asiakkaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön yhteisten palveluiden edistämiseksi.
- Asiakas sitoutuu toimittamaan Toimittajalle viipymättä riittävät ja oikeat tiedot Palvelujen suorittamista varten.
- Jos Asiakas edellyttää, että työ suoritetaan Asiakkaan tiloissa, Asiakas varaa vastikkeetta Toimittajan käyttöön palvelutuotannossa tarvittavat työtila-, sosiaali- ja varastotilat tarkoituksenmukaisesti kalustettuna ja vastaa niiden ylläpidosta, kuten sähköstä, lämmöstä ja siivouksesta. Tilojen on oltava työläisäädännön ja työehtosopimusten mukaisessa kunnossa. Toimittajalla on mahdollisuus vaihtaa, laajentaa tai supistaa tilaa. Mahdollisesti tarvittavien ergonomiatuotteiden kustannuksista vastaa Toimittaja. Mikäli tehtävä edellyttää Asiakkaan työvälineiden ja laitteiden käyttöä antaa Asiakas ne

Toimittajan käyttöön korvauksetta. Palvelukohtaisissa palvelukuvauksissa eritellään ja yksilöidään Asiakkaan tiloissa tehtävät työt.

- Asiakkaan on ilman aiheetonta viivästystä ilmoitettava Toimittajalle huomautuksensa tietoonsa tullessiin puutteellisuuksiin tai virheellisyyksiin liittyen, jolloin Toimittajan on puututtava ongelmakohtiin välittömästi ja tiedotettava toimenpiteistä Asiakasta
- Asiakkaalla on oikeus omassa käyttöympäristössään muuttaa palvelun kohteena olevia tai toimintaympäristöön liittyviä tietokonelaitteistoja, ohjelmistoja, tietoliikenneyhteyksiä tai muuta teknistä ympäristöä. Asiakkaan tulee pyrkiä ilmoittamaan Toimittajalle etukäteen sellaisista tekemistään muutoksista, joilla on vaikutusta palvelun tuottamiseen. Mikäli muutokset aiheuttavat tarpeen lisätöille, Sopijapuolet sopivat töiden kustannuksista muutoshallinnan mukaisesti.

## 4.2 Toimittajan yleiset velvollisuudet

- Toimittaja osallistuu sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan kehittämiseen omassa roolissaan ja tukee Asiakasta toiminnan muutoksessa.
- Toimittajan vastuulla on järjestelmämarkkinoiden ja teknologian kehittymisen seuranta.
- Toimittajan vastuulla on järjestää ICT-palvelut Asiakkaan käyttöön laadukkaasti ja kustannustehokkaasti sekä raportoida Asiakkaalle Palvelusopimusten ja puitesopimuksen liitteineen mukaisesti.
- Toimittajan tehtävänä on edistää Asiakkaiden yhteistyötä ja yhteisten palveluiden käyttöä.
- Toimittaja organisoii järjestelmätoimittajien kanssa tarvittavan yhteistyön.
- Toimittaja osallistuu aktiivisesti alueellisiin ja kansallisiin foorumeihin sekä verkostoituu kumppaneiden kanssa.
- Toimittajan tehtävänä on huolehtia toimintamallien ja periaatteiden yhdenmukaisuudesta niiden asiakkaiden kanssa, joilla Toimittajalla on vastaavan sisältöinen Puitesopimus.
- Toimittaja vastaa Palveluiden tarjoamisesta Toimittajan ja Asiakkaan välillä solmitun Palvelusopimuskokonaisuuden mukaisesti sekä Asiakkaan antamien erityisten ohjeiden noudattamisesta, mikäli ne eivät ole ristiriidassa lain tai hyvän palvelutavan kanssa.
- Toimittaja vastaa kokousten dokumentoinnista sekä laatii kokousasiakirjat ja kokouksessa laadittavaksi päätetyt asiakirjat ja suunnitelmat Asiakkaan ohjeiden ja sopimusten mukaisesti.
- Toimittaja vastaa siitä, että ongelmakohtiin puututaan välittömästi ja toimenpiteistä tiedotetaan kirjallisesti Asiakkaan yhteyshenkilölle
- Toimittaja vastaa siitä, että sillä on käytettävissään asianmukaiset ja riittävät resurssit palvelun tuottamiseksi koko sopimuskauden ajan
- Toimittaja sitoutuu noudattamaan palvelutuotannossaan Toimittajaa velvoittavaa lainsäädäntöä ja Toimittajalle mahdollisesti osoitettuja viranomais määräyksiä. Toimittajan tuottamien palveluiden on lisäksi oltava Asiakkaan Toimittajan tietoon saattaman Asiakasta velvoittavan lainsäädännön mukaista. Toimittajalla on myös velvollisuus seurata omalla toimialallaan lainsäädännön muutoshankkeita ja tehtävä yhteistyötä asiakkaidensa kanssa siten, että lainsäädännön muutoksiin voidaan varautua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja kustannustehokkaasti. Mikäli lainsäädännön muuttumisen johdosta palvelun sopimuksen mukaiseen sisältöön on tehtävä muutoksia,

Sopijapuolet sopivat näistä palveluun tulevista muutoksista ja niiden kustannuksista kyseisessä Palvelusopimuksessa määritellyn muutoshallinnan mukaisesti.

- Toimittaja vastaa henkilöstönsä palvelussuhteen ehdoista, työsopimuksen solmimisesta ja palkanmaksusta sekä kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta loma- ja matkakorvaukset mukaan lukien ja siitä, että henkilöstöllä on tehtävän edellyttämä riittävä kokemus ja osaaminen, työntekijöidensä perehdyttämisestä sekä siitä, että ongelmakohtiin puututaan välittömästi ja toimenpiteistä tiedotetaan kirjallisesti Asiakkaalle. Sopimukseen liittyvissä työsuhteissa on noudatettava vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava saman laatuissa työssä.
- Toimittajan henkilöstöltä edellytetään ammatillista osaamista, yhteistyökykyä ja joustavuutta sekä riittävää kielitaitoa. Toimittaja käyttää palveluun henkilöitä, jotka soveltuvat pätevyydeltään ja kokemukseltaan tehtävään. Toimittaja vastaa siitä, että he ovat Asiakkaan käytettävissä tehtävän edellyttämässä määrin. Jos Asiakas ei ole tyytyväinen Toimittajan palvelun toimittamisessa käyttämään henkilöön, Toimittaja sitoutuu Asiakkaan vaatimuksesta vaihtamaan viivytyksettä ja veloitusetta henkilön, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka muutoin ei Asiakkaan perustellun näkemyksen mukaan ole sopiva kyseiseen tehtävään. Toimittajalla on olemassa sijaisjärjestely mahdollisten sairastapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle.

## 5 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN JA KÄYTTÖNOTTO

Sopijapuolet toteuttavat yhteistyössä uusien palveluiden kehittämis- ja käyttöönottoprojektit.

Palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon sovellettavat ehdot ja käytännöt on kuvattu Palvelusopimuksissa ja niiden liitteissä.

## 6 PALVELUN TOIMITTAMINEN

Asiakkaalle toimitettavat palvelut on määritelty palvelusopimuksissa, joista toimitetaan erillinen koosteraportti sovitun käytännön mukaisesti. Palvelut ja palveluille asetetut laatu- ja mahdolliset muut vaatimukset ja Palvelujen toimittamiseen sovellettavat ehdot ja käytännöt on kuvattu Palvelusopimuksissa ja niiden liitteissä.

Siltä osin kuin liikkeenluovutuksessa siirtyvissä sopimuksissa on sovittu palvelutason poikkeamiin liittyvistä hyvityksistä, on Asiakkaalla oikeus saada hyvitys.

Sopijapuolet ovat sopineet 12 kuukauden seurantajaksosta 1.9.2020 alkaen. Seurantajakson aikana määritellään mahdolliset hyvitysmaksut laatu-poikkeamasta siihen osaan palvelusta, jonka 2M-IT tuottaa Asiakkaalle. Samalla tarkennetaan palveluajat ja saatavuudet ja Asiakkaan palveluvalinnan mukaan tarkastellaan niiden mahdollista hintavaikutusta.

Toimittaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden Asiakkaalle palvelua kulloinkin tuottavien tahojen kanssa siten, että palvelun muodostama kokonaisuus toimii mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.

Mikäli Toimittaja käyttää alihankkijoita, vastaa Toimittaja alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omasta työstään. Toimittaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan Toimittajalle sopimuksessa tai laissa asetettuja velvoitteita.

Toimittajan on hyväksyttävä Asiakkaalla käyttämänsä alihankkijat Palvelusopimuksissa tai niiden liitteissä kuvatulla tavalla. Asiakas voi perustellusta syystä kieltää Toimittajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa.

## 7 RAPORTOINTI

Puitesopimustason raportoinnilla tarkoitetaan yleisemmin koko Puitesopimustasoisesti esimerkiksi toteutuneen laskutuksen seuranta, palvelujen laadun yleistä seuranta, mahdollisten tietoturvapoikkeamien seuranta, sekä muuta senkaltaista yleistä Palvelujen tuottamiseen liittyvää raportointia ja seurantatietoja.

Palveluihin liittyvä palvelukohtainen raportointi on kuvattu tarkemmin kyseistä palvelua koskevassa Palvelusopimuksessa ja sen liitteissä.

## 8 TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

Puitesopimuksen ja sen liitteenä olevien Palvelusopimusten mukaisten palvelujen tuottamiseen sovellettavat yleiset Tietoturva ja Tietosuojavaatimukset on kuvattu Puitesopimuksen liitteissä 1-2 sekä Palvelusopimuksissa ja niiden liitteissä. Puitesopimuksen liitteitä täydentävät ja mahdolliset näistä poikkeavat palvelukohtaiset tietoturva- tai tietosuojavaatimukset on sovittu ja kuvattu Palvelusopimuksessa tai Palvelusopimuksen liitteissä.

Sopijapuolet sitoutuvat erityisesti noudattamaan henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU 2016/679), kansallista tietosuojalakia (1050/2018) ja muuta kulloinkin voimassa olevaa tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuottaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi Toimittajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa viranomaisten antamia ohjeita.

Asiakas on lainsäädännössä tarkoitettu rekisterinpitäjä. Toimittaja käsittelee henkilötietoja Asiakkaan lukuun. Yleiset Tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät vastuut on tarkemmin kuvattu liitteessä 1 ja 2 sekä Palvelusopimuksessa ja niiden liitteissä.

Mikäli kolmas osapuoli esittää Asiakasta koskevan väitteen tietosuojavaatimusten rikkomisesta, selvittävät Sopijapuolet yhteistyössä aktiivisesti, kumman Sopijapuolen vastuulle mahdollinen rikkomus kuuluu.

Mikäli edellä mainitussa selvityksessä todetaan, että seikka on ollut Toimittajan



vastuulla osittain tai kokonaan, vastaa Toimittaja tältä osin Asiakkaalle sekä mahdollisille muille osapuolille aiheutuvista oikeudenkäynti- ja muista kuluista sekä vahingonkorvauksista.

## 9 AUDITOINTIOIKEUS

Asiakkaalla on oikeus omalla kustannuksellaan suorittaa Toimittajan Asiakkaalle tarjoamien Palvelujen laadun auditointia ja katselmuksia (ml. tietoturvallisuus, laitteisto, varusohjelmisto, käyttäjätunnusloki ja fyysinen toimintaympäristö sekä palvelua koskeva dokumentaatio) tarvittaessa. Asiakkaalla on oikeus käyttää katselmoinnissa kolmatta osapuolta.

Asiakkaan tulee ilmoittaa omaehtoisesta katselmoinnista Toimittajalle kolme viikkoa etukäteen. Tuolloin tulee ilmoittaa myös, mikäli katselmoinnissa käytetään jotain kolmatta osapuolta. Toimittajalla on oikeus olla hyväksymättä ko. kolmatta osapuolta perustellusta syystä, esimerkiksi mikäli Toimittajan liikesalaisuuden piiriin kuuluvien tietojen tai muun suojattavan kohteen salassapito vaarantuisi. Katselmointia suorittava kolmas osapuoli voi käyttää Toimittajaa koskevia tietoa vain ko. katselmointitarkoitukseen. Tämän lisäksi ko. kolmatta osapuolta koskevat samat salassapitovelvoitteet kuin Asiakasta. Auditointiin osallistuvien henkilöiden on ennen sen käynnistämistä Toimittajan niin vaatiessa solmittava Toimittajan kanssa yleisen käytännön mukainen kirjallinen salassapitosopimus.

Auditointi ei saa aiheuttaa kohtuutonta haittaa Toimittajan palvelun tuottamiselle tai muulle liiketoiminnalle. Toimittajan on parhaansa mukaan autettava tarkastuksen tekemisessä. Mahdollisesta Toimittajalle aiheutuvien ylimääräisten kustannusten korvaamisesta sovitaan erikseen Toimittajan ja Asiakkaan välillä ennen auditoinnin aloittamista.

Mahdollisissa reklamaatiotilanteissa kustannuksista sovitaan erikseen.

Asiakas vastaa siitä, että tarkastajien kanssa on tehty tämän Puitesopimuksen salassapitoehtoja vastaava salassapitosopimus.

## 10 IMMATERIAALIOIKEUDET

Immateriaalioikeudet Toimittajan palveluihin kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle (esimerkiksi lisenssit).

Kehittämishankkeissa, joissa esimerkiksi kehitetään uusia sovelluksia tai tietojärjestelmiä ja jotka tehdään vain ja ainoastaan Asiakkaalle, mahdollisesti syntyvät oikeudet kuuluvat Asiakkaalle. Tämä tarkoittaa sitä, että Asiakas saa niihin yksinomaisen ja jakamattoman käyttö-, hyödyntämis- ja hallintaoikeuden ilman eri korvausta. Tässä tapauksessa Sopijapuolet sopivat kirjallisesti palveluiden kehittämis- ja käyttöönottoprojekteista ja tulosten immateriaalioikeuksista. Edellä tässä kappaleessa oleva koskee myös tilanteita, jossa Asiakkaalle tehdään oma tuotantoympäristö tai muu ympäristö, jossa ei ole Toimittajan tai muiden Asiakkaiden palveluita.

Toimittaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto sopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen henkilön patenti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

## 11 VASTUUNRAJOITUKSET

Kumpikaan Puitesopimuksen Sopijapuolista ei vastaa toiselle Sopijapuolelle Palvelusopimuskokonaisuudessa kuvattuja velvoitteitaan rikkomalla aiheuttamista välillisistä vahingoista. Puitesopimussopijapuolella on oikeus saada vahingonkorvausta välittömistä vahingoista, jotka toinen Sopijapuoli on sille aiheuttanut rikkomalla Palvelusopimuskokonaisuudessa kuvattuja velvoitteitaan yhteensä enintään määrä, joka mahdolliset hinnanalennukset, ja laatumittarien perusteella maksetut mahdolliset sanktiot mukaan lukien vastaa rikkomuksen kohteena olevan yksittäisen Palvelusopimuskokonaisuuden (pois lukien mahdollista rahoitusta koskeva osuus) yhteenlaskettua kuuden kuukauden palvelumaksua (sopimusrikkomuksen tapahtumakuukauden palvelumaksu kertaa 6).

Edellä tässä sopimuskohdassa sovitut vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset (mukaan lukien välillisten vahinkojen korvausvelvollisuuden poissulkeminen) eivät koske tapausta, jossa Sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, rikkonut tietosuojavaatimuksia tai tietosuojalainsäädäntöä tai loukannut immateriaalioikeuksia, kopioinut tai käyttänyt tuotetta lain tai sopimuksen vastaisesti.

Toimittajan korvausvelvollisuus koskee sekä Palvelusopimussopijapuolena olevan Asiakkaan immateriaalioikeuksien että mahdollisen kolmannen immateriaalioikeuksien loukkauksia.

Kolmansien immateriaalioikeuksien loukkauksiin liittyen Sopijapuolet ovat lisäksi sopineet, että mikäli Asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että Toimittajalta hankitun palvelun (mukaan lukien tuotteet, dokumentit, ohjelmistot ja palvelut) käyttäminen Suomessa loukkaa suojattua patenttia, tekijänoikeutta, tavaramerkkiä, mallisuojaaja tai muuta immateriaalioikeutta, Toimittaja huolehtii omalla kustannuksellaan Asiakkaan puolustuksesta tai, valintansa mukaan, tekee sovinnon sekä korvaa Asiakkaalle tämän puhevaltaa käyttäessään tuomioistuimen tai välimiesoikeuden lainvoimaisessa päätöksessä tai sovintosopimuksessa Asiakkaan maksettavaksi langetetut korvaukset, kuten oikeudenkäyntikulut, vahingonkorvaus- tai muut kolmannelle henkilölle maksettavat kustannukset tai muut vastuut kolmatta henkilöä kohtaan. Asiakas on oikeutettu ryhtymään kaikkiin vaatimukseen vastaamiseksi tarpeellisiin toimenpiteisiin siihen saakka, kun toimittaja nimeää Asiakasta tyydyttävän tahon hoitamaan asiaa. Asiakas ei voi kieltäytyä hyväksymästä toimittajan nimeämää tahoja ilman perusteltua syytä.

Toimittajan vastuu ylläkuvatusta immateriaalioikeuksien loukkauksesta on voimassa vain sillä edellytyksellä, että Asiakas ilmoittaa häneen kohdistetuista vaateista kirjallisesti Toimittajalle ilman aiheutonta viivytystä niistä tiedon saatuaan ja samalla valtuuttaa Toimittajan parhaaksi katsomallaan tavalla huolehtimaan Asiakkaan puolustuksesta ja sovinnon teosta sekä antaa

Toimittajalle Toimittajan pyynnöstä ja kustannuksella kaikki saatavissa olevat tarpeelliset tiedot ja muun asian menestyksellisen hoitamisen kannalta välttämättömän avun.

Mikäli edellä mainitun oikeuden loukkaus tulee lainvoimaisesti todetuksi, ja Toimittaja on saanut osallistua oikeudenkäyntiin tai sovinnon tekoon, tai mikäli Toimittaja perustellusti katsoo loukkauksen todennäköiseksi, Toimittajan on omalla kustannuksellaan joko hankittava oikeus Toimittajan aineiston käytön jatkamiseen, korvattava Toimittajan aineisto vastaavalla aineistolla, jonka käyttö ei loukkaa edellä tarkoitettuja oikeuksia, tai muutettava Toimittajan aineistoa siten, ettei loukkausta enää tapahdu tai hyvitetävä Asiakkaan Toimittajan aineistosta maksamat maksut Asiakkaan palautettua Toimittajan aineiston.

Toimittaja ei ole vastuussa Asiakkaalle oikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat siitä, että Toimittajan aineistoa on muutettu tai käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai hyväksytty, tai siitä, että Toimittajan aineistoa käytetään yhdessä toisen toimittajan toimittaman tuotteen, palvelun tai aineiston kanssa tai vastoin Toimittajan antamia ohjeita. Toimittajan vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista ei koske eikä Toimittaja vastaa kolmansien osapuolien toimittamien valmisohjelmistojen mahdollisesti aiheuttamista loukkauksista. Vastuun niistä kantaa valmisohjelmistotoimittaja (mukaan lukien tuotteet, dokumentit, ohjelmistot ja palvelut) mahdollisten lisenssiehtojensa tai muiden erillisten sitoumustensa mukaisesti.

Asiakkaalla on vastuu Toimittajan välillisistä vahingoista Toimittajan asiakirjoja ja muuta materiaalia koskevan salassapitovelvoitteen rikkomistapauksessa ainoastaan silloin, kun asiakirja/materiaali on tässä Puitesopimuksessa mainitulla tavalla merkitty luottamukselliseksi tai se on kohtuudella sellaiseksi muutoin ymmärrettävä.

Sopijapuolten väliseen salassapitoon ja turvallisuuteen liittyen sovelletaan tämän puitesopimuksen liitettä 1 ”Turvallisuussopimus”.

Toimittajalla on toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa Toimittajan toimintaan liittyviin riskeihin ja palvelusta maksettavaan korvaukseen. Vastuuvakuutuksen tulee olla voimassa koko puitesopimuksen voimassaolon ajan

## 12 AVUSTAMISVELVOLLISUUS PALVELUN PÄÄTTYESSÄ

Osana avustamisvelvollisuutta Toimittaja on velvollinen JIT -yleiset ehdot kohdassa 8 tarkoitettun lisäksi avustamaan siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistumaan siihen toimittamalla tietoa, aineistoa ja tukea toimimalla yhteistyössä Asiakkaan ja sen kanssa, jolle Asiakkaan tehtävät siirtyvät.

## 13 YLIVOIMAINEN ESTE

Sovelletaan JIT 2015 Yleiset ehdot kohtaa 10.

## 14 HINNAT JA MAKSUEHDOT

Asiakkaan palveluihin yleisesti sovellettavat maksut ja maksuehdot on kuvattu liitteessä 5.

Palvelukohtaisesta hinnoittelusta sovitaan kyseistä palvelua koskevan Palvelusopimuksen liitteessä.

## 15 MUUTOSHALLINTA

Tätä Puitesopimusta voidaan muuttaa vain kirjallisesti molempien Sopijapuolten allekirjoituksin. Tämän puitesopimuksen liitteiden 3.1 osalta Avainhenkilöiden tai 4 osalta Palvelusopimusten lisäämistä tai poistamista ei pidetä Puitesopimuksen muutoksena. Toimittaja vastaa liitteiden ajantasaisuudesta ja muutoshallinnasta. Tämän puitesopimuksen muiden liitteiden muutoksen osalta Toimittajan yhteyshenkilöt ovat seuraavasti:

Liite 1 Turvallisuussopimus ja Liite 2 Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle, tietoturvapääällikkö

Liite 3 Yhteistoimintaliite, toimitusjohtaja

Liite 5 Hinnasto ja laskutus alaliitteineen, talousjohtaja

Liite 6 Yleinen palvelutaso, sovelluspalveluiden liiketoimintajohtaja

Tähän Puitesopimukseen perustuvia Palvelusopimuksia voidaan muuttaa vain kirjallisesti molempien Sopijapuolten allekirjoituksin, mikäli Palvelusopimuksessa ei nimenomaisesti ole tästä muuta sovittu.

Sopijapuolet sitoutuvat käsittelemään ilman aiheetonta viivytystä toisen Sopijapuolen esittämän muutosehdotuksen.

Asiakas ja Toimittaja voivat sopia muutoksista palvelun sisältöön ja palvelutasoon sekä muihin seikkoihin alla kuvatun muutoshallintamenettelyn puitteissa.

Toimittaja vastaa sovittujen muutosten toteuttamisesta siten, ettei niillä ole toimituksen tai Asiakkaan kannalta haitallisia vaikutuksia.

Toimittaja on velvollinen ilman aiheetonta viivytystä ilmoittamaan Asiakkaalle alustavan arvion kunkin muutoksen todennäköisestä vaikutuksesta palvelun sisältöön sekä ilman aiheetonta viivytystä Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä antamaan muutoksen toteutuksesta kirjallisen tarjouksen. Muutoshallinnan dokumentaation säilyttämisestä ja ylläpidosta vastaa Toimittaja.

Toimittaja ei saa toteuttaa muutosta, eikä toimittaja ole oikeutettu sen nojalla mihinkään veloituksiin, kustannusten korvaamiseen tai hintojen nostamiseen, elleivät Toimittaja ja Asiakas ole etukäteen sopineet kyseessä olevan muutoksen toteuttamisesta (ml. veloitukset) tämän kohdan mukaisesti. Edellä kuvattu ei kuitenkaan rajoita Toimittajan oikeutta jatkuvasti kehittää sovelluksia ja palveluja edellyttäen, ettei niistä veloiteta erikseen tai niiden johdosta muuteta tämän sopimuksen ehtoja.

Toimittajalla on oikeus esittää veloitusta muutoksen toteutuksesta tai siihen perustuvaa palvelujen hinnankorotusta tai muuta veloitusta vain, mikäli Toimittaja voi osoittaa todellisia kustannuksia muutoksen toteutuksen johdosta tai lisäyksen muutoksen kohteena olevien palveluiden tarjonnan todellisissa Asiakkaan maksettavaksi tulevissa kokonaiskustannuksissa. Asiakas voi pyytää ja on oikeutettu kohtuulliseen hinnanalennukseen, mikäli muutos vähentää toimittajan työn määrää tai muutoksen kohteena olevien palveluiden tarjonnan todellisia kokonaiskustannuksia.

Muutoksen toteuttaminen veloitetaan sitä koskien sovittujen veloituserusteiden mukaisesti. Asiakkaan niin pyytäessä toimittaja on kuitenkin velvollinen toteuttamaan muutokset aikaveloituserusteisesti sopimuksen hintaliitteen mukaisesti. Toimittajalla ei ole oikeutta veloittaa muutoksia koskevien tarjousten tekemisestä, niiden valmistelusta eikä niihin liittyvistä neuvotteluista, ellei Asiakkaan kanssa ole tapauskohtaisesti toisin erikseen sovittu.

Selvyyden vuoksi todetaan, että virheiden korjaaminen ei kuulu muutoshallinnan piiriin.

## 16 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Puitesopimus tulee voimaan 1.9.2020, kun se on molemman Sopijapuolen allekirjoittama. Puitesopimus on voimassa toistaiseksi. Sopijapuoli voi irtisanoa tämän Puitesopimuksen päättymään 1 vuoden irtisanomisaikaa käyttämällä. Sopijapuolilla on oikeus irtisanoa tämä Sopimus ja palvelusopimukset siinä laajuudessa kuin ne ovat liiketoimintasiirron mukaisessa laajuudessa 1.9.2020 päättymään aikaisintaan 31.8.2025. Toimittajalla on oikeus lakkauttaa tähän Puitesopimukseen perustuvien palvelujen tuottaminen, mikäli Asiakas rikkoo yhtiötä koskevaa Sopijakassopimusta tai muutoin vaarantaa yhtiön mahdollisuuden toimia jatkossa muiden omistajiensa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain mukaisena inhouse-toimittajana. Vastaavasti Asiakkaalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi, mikäli Toimittajan asema Asiakkaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain mukaisena sidosyksikkönä (in house -yksikkö) vaarantuu Toimittajan toiminnasta johtuen.

Palvelusopimusten voimassaolo edellyttää Puitesopimuksen voimassaoloa.

Palvelusopimuksissa voidaan sopia tästä kohdasta poikkeavista irtisanomisajoista Puitesopimuksen sallimissa rajoissa. Selvyyden vuoksi todetaan, että liiketoimintasiirron jälkeen laaditut Palvelusopimukset voivat päättyä aikaisemmin kuin 31.8.2025. Toimittajalla on oikeus saada täysimääräinen korvaus sopimuksen päättymishetkeen mennessä tehdystä työstä, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen irtisanomisen johdosta, ellei kyseistä palvelua koskevassa Palvelusopimuksessa ole sovittu toisin. Mikäli Palveluun on erikseen sovittu liittyvän Toimittajan

tekemä investointi, joka laskutetaan Asiakkaalta palvelumaksuina, ei tämän Puitesopimuksen tai Palvelusopimuksen irtisanominen vapauta Asiakasta suorittamasta näitä investointi- ja niihin liittyviä muita rahoituskuluja, vaan Asiakkaan tulee suorittaa nämä kustannukset irtisanomisesta huolimatta.

Asiakkaalla on oikeus siirtää Puitesopimus kolmannelle osapuolelle, mikäli Asiakkaan toiminta siirtyy sellaiselle toimijalle, joka on julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain mukaisessa inhouse-suhteessa toimittajaan.

## 17 HINNANALENNUS JA SOPIMUKSEN PURKU

Hinnanalennukseen ja sopimuksen purkuun sovelletaan JIT 2015 - Yleiset ehdot kohtaa 12.

Mikäli sopimusrikkomus on korjattavissa, sopimuksen purkaminen edellyttää kuitenkin, ettei sopimusrikkomukseen syyllistynyt Sopijapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan kohtuullisessa ajassa tästä toiselta Sopijapuolelta kirjallisen huomautuksen saatuaan.

Lisäksi asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus verojen tai lakisääteisten sosiaalivakuutusmaksujen laiminlyönnin vuoksi, ellei laiminlyöntiä voida pitää vähäisenä tai ellei Toimittaja ole toimittanut viranomaisen hyväksymää maksusuunnitelmaa. Jos Toimittajalla ei ole toiminnan harjoittamiseen lupaa tai jos Toimittaja joutuu saneerausmenettelyyn, konkurssiin, selvitystilaan tai muutoin vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin tai poistetaan ennakkoperintärekisteristä, Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus välittömin vaikutuksin kokonaan tai määrättyiltä osin ilmoittamalla siitä kirjallisesti Toimittajalle.

## 18 SOVELLETTAVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT

Siltä osin kuin tässä Puitesopimuksessa tai sen liitteissä ei ole toisin sovittu, sovelletaan tähän Puitesopimukseen ja sen liitteinä oleviin Palvelusopimukseen ja näiden perusteella tuotettaviin palveluihin JIT 2015 yleisiä ehtoja ja palveluittain soveltuvia erityisehtoja Palvelusopimuksessa kuvatulla tavalla.

## 19 SOPIMUKSEN KOOSTUMUS, LIITTEET JA SOVELTAMISJÄRJESTYS

Tähän puitesopimuksen ja sen alaisiin palvelusopimukseen sovelletaan seuraavia alla olevia liitteitä.

Tässä puitesopimuksessa ja sen liitteissä olevia sisältöjä voidaan nimenomaisesti sopia tarkentaa Palvelusopimuksissa ja sen liitteissä.

Liite 1	Turvallisuussopimus
Liite 1.1	2M-IT Turvallisuuskuvaus
Liite 2	Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle

Liite 3	Yhteistoimintaliite
Liite 3.1	Avainhenkilöt (placeholder)
Liite 3.2	Jatkuvan parantamisen malli
Liite 4	Asiakkaan palveluvalikoima ja palvelusopimukset luetteloituna (placeholder)
Liite 5	Hinnasto ja laskutus
Liite 5.1	Henkilötyöhinnasto
Liite 6	Yleinen palvelutaso
Liite 7	JIT 2015 palveluja koskevat erityisehdot ja yleiset ehdot

Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys on seuraava:

1. Puitesopimuksen alaiset Palvelusopimukset. Mikäli Palvelusopimus ja sen liitteet ovat keskenään ristiriitaisia, sovelletaan liitteitä tältä osin aikajärjestyksessä uusimmasta vanhimpaan
2. Puitesopimus
3. Muut liitteet nousevassa numerojärjestyksessä

## 20 ALLEKIRJOITUKSET

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

\_\_\_ / \_\_\_ 2020

Turun kaupunki

2M-IT Oy

---

Minna Arve  
kaupunginjohtaja

---

Jari Nevalainen  
toimitusjohtaja

---

Laura Klami  
Johtava kaupunginlakimies

# TURVALLISUUSSOPIMUS

**Turun kaupunki**

**ja**

**2M-IT Oy**

(Viite: VAHTI 3/2011)



# SISÄLLYSLUETTELO

1	SOPIJAPUOLET .....	1
2	MÄÄRITELMÄT .....	1
3	TURVALLISUUSSOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS .....	2
4	LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO.....	2
5	PÄÄSY TILOIHIN .....	3
6	PÄÄSY JÄRJESTELMIIN JA TIETOIHIN .....	4
7	SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELY JA SÄILYTTÄMINEN .....	4
8	TIETOTURVALLISUUS.....	5
9	ALIHANKKIJAT .....	6
10	TARKASTUKSET JA RAPORTOINTI .....	6
11	SOPIMUSSAKKO JA VAHINGONKORVAUS .....	7
12	SOPIMUSMUUTOKSET.....	8
13	SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN JA PURKAMINEN .....	8
14	SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO .....	9
15	SOVELLETTAVA LAKI JA ERIEIKKISYYKSIEN RATKAISEMINEN .....	9

## 1 SOPIJAPUOLET

1.1 Sopijapuolet ovat:

1. Turun kaupunki (jäljempänä "Asiakas")  
PL 355, 20101 Turku  
Y-tunnus 0204819-8
2. 2M-IT Oy (jäljempänä "Toimittaja")  
Osoite: Joukahaisenkatu 9 B, 20520 Turku  
Y-tunnus: 2859795-3

1.2 Sopimukset yhteyshenkilöt ovat Pääsopimuksen yhteyshenkilöt, ellei erikseen toisin kirjallisesti sovita.

## 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 Puitesopimusta IT-palveluista, jonka liitteenä tämä Turvallisuussopimus on.

2.3 **Salassa pidettävä tieto** tarkoittaa kaikkea sellaista Asiakkaan Toimittajalle luovuttamaa tai Toimittajalla olevaa asiakirjamuotoista tai muuta tietoa, joka on määriteltä 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 tarkoitettua 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 TURVALLISUUSSOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

- 3.1 Toimittaja ja Asiakas ovat tehneet Pääsopimuksen.
- 3.2 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.
- 3.3 Sopijapuolet tiedostavat, että Pääsopimuksen perusteella toimitettaviin Palveluihin sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen on kriittistä. Aineisto ja tiedot vaihtelevat toimeksiantokohtaisesti. Tällä Turvallisuussopimuksella sopijapuolet pyrkivät varmistamaan, että Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa.
- 3.4 Huolimatta siitä, mitä muissa Asiakkaan ja Toimittajan välisissä sopimuksissa on mahdollisesti sovittu tämän Turvallisuussopimuksen piiriin kuuluvista asioista tai niihin liittyvistä vastuista taikka sopimusten keskinäisestä pätemisjärjestyksestä, tätä Turvallisuussopimusta sovelletaan aina ensisijaisesti tämän Turvallisuussopimuksen piiriin kuuluvissa asioissa. Tähän Turvallisuussopimukseen tai sen perusteella syntyviin vastuisiin ei sovelleta muissa sopijapuolten välisissä sopimuksissa mahdollisesti sovittuja vastuunrajoituksia.

### 4 LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO

- 4.1 Tässä Turvallisuussopimuksessa kuvattuja turvallisuusjärjestelyjä noudatetaan aina Toimittajan käsitellessä Asiakkaaseen tai Palvelun toteutukseen liittyvää tai muuta Asiakkaalta saatua Salassa pidettävää tietoa.
- 4.2 Asiakas noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa (621/1999) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä. Sopimuksella ei voida poiketa lainsäädännön Asiakkaalle asettamista pakottavista velvoitteista.
- 4.3 Toimittaja sitoutuu pitämään salassa kaikki Asiakkaan sille luovuttamat tai sillä olevat Salassa pidettävät tiedot. Salassa pidettäviä tietoja ei myöskään saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.
- 4.4 Toimittajan tulee käsitellä Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Toimittaja antaa Salassa pidettäviä tietoja vain niiden henkilöiden saataville, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Toimittaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöstölle, jolla on pääsy näihin tietoihin.

- 4.5 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. Tarkempi ohjeistus Salassa pidettävien tietojen käsittelystä on luvussa 7.
- 4.6 Toimittaja tiedostaa, että Salassa pidettävien tietojen paljastaminen ulkopuolisille saattaa olla rikoslain mukaan rangaistava teko.
- 4.7 Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Asiakkaalta tai laadittu Asiakkaan toimeksiantotehtävää suoritettaessa, päättää Asiakas, jollei toimeksiannosta muuta johdu.
- 4.8 Toimittaja vastaa siitä, ettei Asiakkaan kohteiden tai toiminnan turvallisuus vaarannu Toimittajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän Turvallisuussopimuksen tai Pääsopimuksen vastaisen toiminnan johdosta.
- 4.9 Toimittaja ja sen alihankkijat saavat mainita referenssinä tehneensä työtä Asiakkaalle vain, jos asiasta on erikseen kirjallisesti sovittu.

## **5 PÄÄSY TILOIHIN**

- 5.1 Toimittajan ja sen alihankkijan Tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella, kulunvalvonnalla ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi tiloihin ja siellä oleviin salassa pidettäviin tietoihin.
- 5.2 Mikäli Palvelu suoritetaan Toimittajan tai sen alihankkijan Tiloissa, Toimittajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksen mukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Asiakas ja Toimittaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.
- 5.3 Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin luvun 6 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.
- 5.4 Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa.
- 5.5 Asiakkaan on oikeus vaatia turvallisuusselvityksistä annetussa laissa tarkoitettu suppea tai perusmuotoinen turvallisuusselvitys henkilöistä, joilla on oikeus päästä Tiloihin. Asiakkaalla on oikeus vaatia Toimittajaa hyväksyttämään henkilö Asiakkaalla ennen kuin henkilölle voidaan myöntää pääsy Tiloihin. Toimittajan tulee hankkia turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumus selvityksen tekemiseen ja toimittaa turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön täyttämä ja allekirjoittama turvallisuusselvityshakemuslomake Asiakkaalle turval-

lisuusselvityksen teettämistä varten. Turvallisuusselvityksen tekeminen on Asiakkaan tehtävä ja Asiakas vastaa turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli Toimittajan tai Toimittajan alihankkijan henkilöstössä tapahtuu vaihdos tai Asiakkaasta riippumaton lisäys, Toimittaja vastaa uuden henkilöstön turvallisuusselvitysten teettämisen kustannuksista.

## **6 PÄÄSY JÄRJESTELMIIN JA TIETOIHIN**

- 6.1 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 ja joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin ja/tai tietoihin, jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- 6.2 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.
- 6.3 Asiakkaan niin vaatiessa 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.

## **7 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELY JA SÄILYTTÄMINEN**

- 7.1 Mikäli erikseen ei toisin sovita, Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä noudetaan seuraavia ohjeita:
- 7.2 Ympäristö: Asiakirjoja ei saa jättää esille tai ilman valvontaa työtilasta poistuttaessa. Asiakirjoja voi jättää tilapäisesti esille ottaen huomioon tilajärjestelyt ja käytössä olevat lukitukset. Asiakirjojen käsittelyä työpaikan ulkopuolella tulee välttää.
- 7.3 Kopiointi: Kopioita käsitellään kuten alkuperäistä asiakirjaa. Alkuperäisestä asiakirjasta voidaan ottaa sekä sähköisiä että paperimuotoisia kopioita.
- 7.4 Jakelu: Asiakirjan luovuttamisen edellytyksenä on, että vastaanottajalla on tarvittavat oikeudet aineiston käsittelyyn sekä kyky käsitellä sitä vaatimusten mukaisesti.
- 7.5 Tiedon siirto: Salassa pidettävä asiakirja tulee jakaa siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Siirrettäessä asiakirjaa sähköpostin välityksellä on varmistuttava vastaanottajan osoitteesta. Sähköisen asiakirjan

siirto avoimissa tietoverkoissa salattuna tai muutoin suojattuna on sallittu. Sähköisen asiakirjan siirto Asiakkaan tai Toimittajan sisäverkoissa on sallittu selväkielisenä perustietoturvasuustason ympäristössä. Perustietoturvasuustason ympäristöllä tarkoitetaan tietoturva-asetuksessa (681/2010) määritellyn tietoturvasuustason perustason täyttävää ympäristöä. Asiakirjan siirto kuljetusyhtiön (esim. posti) välityksellä tapahtuu suljetussa läpinäkymättömässä kirjekuoressa. Salassa pidettävän tiedon käsittely puhelimesta on sallittu harkiten. Salassa pidettävän tiedon siirto tekstiviestipalveluna ei ole sallittu ilman salausta. Salamatonta linjasiirtoa telefaxilla on sallittu, mutta tulee varmistaa vastaanottajan läsnäolo. Sähköisen asiakirjan siirto muistivälinettä käyttäen on sallittu. Muistivälineet, joita käytetään kiinteän työhuoneen ulkopuolella, tulee varustaa koko tietovarannon salaavilla menetelmillä.

- 7.6 Tallennus ja säilytys: Tietoverkon palvelimille talletettu tieto tulee olla käsittelyoikeuksilla suojattu. Perustietoturvasuustason ympäristössä tietoverkon palvelimille salassa pidettävä tieto voidaan tallentaa selväkielisenä. Luonnosasiakirjoja käsitellään kuten vastaavia valmiita asiakirjoja säilytyksen ja tallennuksen osalta. Suositellaan, että paperimuotoiset sekä salassa pidettävää tietoa sisältävät ulkoiset muistit ja vastaavat laitteet säilytetään niitä varten tarkoitetuissa turvakäppeissä, holveissa tai vastaavissa lukituissa ja valvotuissa tiloissa. Tulee varmistaa, etteivät ulkopuoliset pääse tietoon.
- 7.7 Pääsy tietoon: Tietoa voidaan lukea palvelimelta selväkielisenä perustietoturvasuustason verkoissa. Etäkäyttö on sallittu suojattua yhteyttä käyttäen edellyttäen, että käyttöympäristö täyttää tiedon suojausasetetut vaatimukset.
- 7.8 Arkistointi: Arkistointi tapahtuu Asiakkaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.
- 7.9 Tietoaineiston hävittäminen: Alkuperäisasiakirjat tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä Asiakkaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti. Tarpeettomat asiakirjakopiot tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä. Luonnosasiakirjat tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä. Hävittäminen tulee suorittaa siten, etteivät salassa pidettävät ja henkilötietoja sisältävät tiedot joudu niihin oikeudettomien haltuun. Sähköiset tiedostot tuhotaan työasemilta ja palvelimilta sekä muilta muistivälineiltä Asiakkaan kanssa erikseen sovittavalla tietoturvasuustavalla. Paperimuotoiset asiakirjat hävitetään valvotusti polttamalla, silppurilla tai laittamalla suljettuun astiaan siirrettäväksi polttolaitokseen.

## 8 TIETOTURVALLISUUS

- 8.1 Toimittaja noudattaa julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetussa laissa (906/2019) tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa sekä tietosuojalain (1050/2018) edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Pääsopimukseen liittyvän Palvelun tuottamisessa.

- 8.2 Mikäli Toimittaja siirtää Salassa pidettävää tietoa tietoverkossa, Toimittajan tulee varmistaa, että tieto on riittävällä tavalla suojattu.
- 8.3 Asiakas määrittää Palvelun hankinnan yhteydessä Palveluun sovellettavan tietoturvatason ja siihen liittyvät konkreettiset vaatimukset, jotka Toimittajan tulee täyttää.

## **9 ALIHANKKIJAT**

- 9.1 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.
- 9.2 Mitä tässä Turvallisuussopimuksessa on sovittu Toimittajan henkilöstöstä, sovelletaan myös alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.
- 9.3 Toimittajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tätä Turvallisuussopimusta myös käyttäessään alihankkijoita. Toimittajan on tiedotettava alihankkijalleen, että turvallisuusjärjestelyjen saattamisesta tämän Turvallisuussopimuksen edellyttämälle tasolle saattaa syntyä kustannuksia. Asiakas ei vastaa näistä kustannuksista.
- 9.4 Toimittaja vastaa siitä, että sen alihankkijat toimivat tämän Turvallisuussopimuksen ehtojen mukaisesti.

## **10 TARKASTUKSET JA RAPORTOINTI**

- 10.1 Toimittaja on tietoinen siitä, että kuntalain (365/1995) 74 §:n nojalla tarkastuslautakunnalla ja tilintarkastajalla on salassapitoa koskevien säännösten estämättä oikeus saada kaupungin viranomaisilta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita tarkastuslautakunta tai tilintarkastaja pitää tarpeellisina tarkastustehtävän hoitamiseksi.
- 10.2 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 Turvallisuussopimusta sekä Pääsopimusta koskevilta osin. Asiakkaan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus Puitesopimuksessa määritellyn mukaisesti. Toimittaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan voi olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää Asiakkaan ilmoittaman päivän jälkeen. Haavoittuvuusskannauksia voidaan kuitenkin tehdä edellä mainituista määrärajoista riippumatta erikseen sovittavina ajankohtina. Tarkastukset eivät saa vaarantaa Toimittajan tai sen alihankkijoiden tietoturvaa tai

Toimittajan tai sen alihankkijoiden salassapitovelvoitteita muita asiakkaita kohtaan.

- 10.3 Toimittajan tulee huolehtia sopimusjärjestelyin siitä, että Asiakkaalla on mahdollisuus tarkastaa Toimittajan ohella myös Toimittajan sellaisen alihankkijan turvallisuusjärjestelyt, joka osallistuu Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn.
- 10.4 Mikäli tarkastuksissa havaitaan merkittäviä puutteita turvallisuusjärjestelyissä, Toimittaja korvaa Asiakkaalle tarkastuksesta aiheutuneet kustannukset.
- 10.5 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 tietoturvallisuudelle, on korjattava heti. Asiakas ei vastaa edellä mainituista korjauksista aiheutuvista kuluista ja kustannuksista.
- 10.6 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.
- 10.7 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.
- 10.8 Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan Asiakkaalle, mikäli Toimittajaan kohdistuu Asiakasta mahdollisesti uhkaavia yhteydenottoja.
- 10.9 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.

## **11 SOPIMUSSAKKO JA VAHINGONKORVAUS**

- 11.1 Asiakkaalla on oikeus saada Toimittajalta sopimussakkoa jokaista tämän Turvallisuussopimuksen rikkomusta kohden ilman velvollisuutta näyttää toteen sille rikkomuksesta aiheutunutta vahinkoa. Sopimussakko ei koske kohdassa 4.7 sovitun velvollisuuden rikkomista, mikäli kyseessä ei ole Salassa pidettävä tieto.
- 11.2 Sopimussakon määrä jokaista salassapitovelvollisuuden rikkomusta kohden on 5 % kyseessä olevan toimeksiannon kokonaisarvosta, kuitenkin vähintään 2.000 euroa ja enintään 100.000 euroa. Muiden tämän Turvallisuussopimuksen rikkomusten osalta sopimussakon määrä on 10.000 euroa. Mikäli Toimittaja muun



kuin salassapitovelvollisuuden rikkomuksen ollessa kyseessä korjaa rikkomuksen 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun se on havainnut rikkomuksen, Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa, mikäli rikkomus on luonteeltaan sellainen, että siitä ei ole voinut aiheutua Asiakkaalle vahinkoa.

- 11.3 Jos toimittaja samalla teolla rikkoo useita tämän Turvallisuussopimuksen velvoitteita, tämä katsotaan kuitenkin vain yhdeksi sopimussakkoon oikeuttavaksi rikkomukseksi.
- 11.4 Ennen sopimussakon perimistä Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle kirjallisesti Turvallisuussopimuksen rikkomisesta. Jos Toimittaja sitä kirjallisesti pyytää, käsitellään rikkomus lisäksi Asiakkaan ja Toimittajan välisessä tapaamisessa.
- 11.5 Kohdissa 11.1–11.4 tarkoitettu sopimussakko ei rajoita Asiakkaan oikeutta saada Toimittajalta vahingonkorvausta siltä osin kuin rikkomuksesta Asiakkaalle aiheutunut vahinko ylittää sopimussakon määrän.
- 11.6 Asiakkaalla on oikeus saada korvaus kaikista niistä välittömistä ja välillisistä vahingoista sekä kuluista ja kustannuksista, jotka sille ovat aiheutuneet Toimittajan tähän Turvallisuussopimuksen kohdistuvasta sopimusrikkomuksesta, ellei rikkomus ole aiheutunut Pääsopimuksen tarkoittamasta ylivoimaisesta esteestä.
- 11.7 Lisäksi Asiakkaalla on oikeus saada korvaus myös kaikista välillisistä vahingoista, mikäli vahinko on aiheutettu salassapitovelvollisuutta rikkoen.
- 11.8 Toimittajan tähän Turvallisuussopimukseen perustuva korvausvastuu mahdollisten sopimussakkojen ylittävältä osalta on enintään viisi (5) kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. Hankintasopimuksen laskennallisella arvolla tarkoitetaan Tilaajan Toimittajalta-puutejärjestelyn perusteella tekemien ja tehtäväksi tulevien hankintojen yhteenlaskettua kokonaisarvoa. Voidakseen vedota vastuunrajoitukseen Toimittajan on kyettävä osoittamaan, ettei Toimittaja tai Toimittajan alihankkija ole aiheuttanut vahinkoa tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella.
- 11.9 Toimittajalla ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tämän Turvallisuussopimuksen perusteella.

## **12 SOPIMUSMUUTOKSET**

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

## **13 SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN JA PURKAMINEN**

- 13.1 Tämän Turvallisuussopimuksen voimassaolo on sidottu Pääsopimuksen voimassaoloon. Irtisanominen ei poista velvollisuutta täyttää ennen irtisanomista syntyneet velvoitteet.
- 13.2 Jos Sopijapuoli irtisanoo sen Pääsopimuksen, johon tämä Turvallisuussopimus perustuu, irtisanoutuu tämä Turvallisuussopimus Pääsopimuksen mukaisesti Pääsopimuksen irtisanomisaikaa noudattaen.
- 13.3 Sen lisäksi mitä Pääsopimuksessa on sovittu, Asiakas on oikeutettu purkamaan tämän Turvallisuussopimuksen ja sen Pääsopimuksen, johon tämä Turvallisuussopimus perustuu, välittömästi kirjallisella ilmoituksella Toimittajalle, 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 11 tarkoitettua sopimussakkoa, Asiakkaalla on aina oikeus purkaa tämä Turvallisuussopimus ja se Pääsopimus, johon tämä Turvallisuussopimus perustuu.
- 13.4 Tämän Turvallisuussopimuksen ja Pääsopimuksen purkamisesta huolimatta Toimittajan on maksettava purkamisen perusteena olevista rikkomuksista tämän Turvallisuussopimuksen mukaiset sanktiot.

## **14 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO**

- 14.1 Tämä Turvallisuussopimus on voimassa niin kauan kuin Asiakkaan ja Toimittajan välinen Pääsopimus on voimassa.
- 14.2 Tämä Turvallisuussopimus tulee voimaan Pääsopimuksen allekirjoittamisella.
- 14.3 Tämän Turvallisuussopimuksen mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen kuin Asiakkaan ja Toimittajan välinen Pääsopimus on päättynyt.
- 14.4 Pääsopimuksen päättyttyä 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.

## **15 SOVELLETTAVA LAKI JA ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN**

- 15.1 Tähän Turvallisuussopimukseen sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta lainvalintasäännöksiä.
- 15.2 Tästä Turvallisuussopimuksesta aiheutuneet erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluihin. Mikäli sopijapuolet eivät

pääse sovinnolliseen ratkaisuun, erimielisyydet ratkotaan ensi asteessa Varsinais-Suomen kärjäoikeudessa.

## Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle

### 1 Yleistä

- 1.1 Tämä sopimusliite ”Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle” on osa Turun kaupungin hyvinvointialan ja 2M-IT Oy välistä Puitesopimusta IT-palveluista, jäljempänä ”Sopimus”, jonka Tilaaja on tehnyt Toimittajan kanssa.
- 1.2 Tässä sopimusliitteessä määritetään Tilaajaa ja Toimittajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Toimittaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta ja lukuun Sopimuksessa sekä Palvelusopimuksissa olevien sopimusehtojen lisäksi. Mikäli Toimittaja muodostaa Sopimuksen toteuttamisen yhteydessä henkilörekistereitä, Toimittaja vastaa niistä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisena rekisterinpitäjänä.
- 1.3 Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä, ja lisäksi Osapuolet sitoutuvat saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle ennen Sopimuksen toteuttamiseen ryhtymistä.
- 1.4 Tämän liitteen perusteella suoritetuista toimenpiteistä syntyvät kustannukset sisältyvät Sopimuksessa esitettyyn sopimushintaan, eikä Toimittajalla ole oikeutta veloittaa niistä erikseen, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu. Kohdissa 7.1 ja 7.5 esitettyjen olennaisten muutostöiden korvaamisesta sovitaan erikseen. Ennen ryhtymistä olennaisiin muutostöihin Toimittajan pyydettävältä Tilaajalta kirjallinen ennakkolupa.

### 2 Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1 Tilaaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevan lainsäädännön tarkoituksena rekisterinpitäjänä, silloin kun se määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Tilaaja saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojaustoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää kulloinkin voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän kansallisen lainsäädännön vaatimukset ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojele.
- 2.2 Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevan lainsäädännön tarkoituksena henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee Tilaajan henkilötietoja Tilaajan puolesta ja lukuun. Toimittajan Sopimuksen ja tämän sopimusliitteen mukaisesti käyttämät alihankkijat, jotka osallistuvat Tilaajan henkilötietojen käsittelyyn, toimivat myös henkilötietojen käsittelijöinä Tilaajan puolesta ja lukuun. Ryhmittymän ollessa Toimittajana tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

- 2.3 Tilaaja sitoutuu huolehtimaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisista rekisterinpitäjän velvollisuuksista.
- 2.4 Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan Sopimuksessa, sopimuksen mukaisen palvelun aikana laadittavassa ja Toimittajaa sitovassa dokumentaatiossa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Toimittaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, dokumentaatiossa ja ohjeistuksessa olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 2.5 Jos kohdan 2.4 mukaista kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Toimittajan kanssa. Toimittajan on ilmoitettava Tilaajalle, jos tämän antama ohjeistus on puutteellinen tai jos Toimittaja epäilee sen rikkovan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta, muita EU:n tietosuojasäännöksiä tai kansallista tietosuojalainsäädäntöä.
- 2.6 Toimittaja osallistuu Tilaajan pyynnöstä tietojärjestelmäselosteen laatimiseen.

### 3 Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 3.1 Toimittaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijaa ilman Tilaajan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Toimittajan on tiedotettava Tilaajalle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Tilaajalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Mikäli Tilaajan vastustuksesta huolimatta Toimittaja aikoo käyttää esittämäänsä alihankkijaa, on Tilaajalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään ennen uuden tai vaihtuvan alihankkijan käyttöönottoa.
- 3.2 Siltä osin kuin Toimittaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.
- 3.3 Toimittaja, joka henkilötietojen käsittelijänä käsittelee Tilaajan henkilötietoja Tilaajan puolesta ja lukuun, sitoutuu tässä sopimusliitteessä kuvattuihin henkilötietojen käsittelijää koskeviin velvollisuuksiin. Toimittajalla on velvollisuus sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän sopimusliitteen ehtoja.
- 3.4 Toimittaja on vastuussa mahdollisista Tilaajan henkilötietoja käsittelevien Toimittajan alihankkijoiden Sopimuksen, tämän sopimusliitteen tai sovellettavan lainsäädännön taikka EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen rikkomisista tai laiminlyönneistä kuin omistaan. Jos tietojen käsittelyä suorittava alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Toimittaja on edelleen täysimääräisesti vastuussa suhteessa Tilaajaan. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Toimittajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Toimittajaa vaihtamaan alihankkijaa. Toimittajan on Tilaajan perustellusta vaatimuksesta vaihdettava alihankkijaa ilman aiheetonta viivästystä.

### 4 Henkilötietojen käsittelijän yleiset velvollisuudet

- 4.1 Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.
- 4.2 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 4.3 Sen lisäksi, mitä Sopimuksessa on sovittu henkilötietojen suojaa, tietoturvallisuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, henkilötietojen käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit sekä noudattamaan Tilaajan ohjeita ja mahdollisia Tilaajan ohjeiden päivityksiä. Toimittajan on Tilaajan pyynnöstä osoitettava tekniset ja organisatoriset toimet, joihin edellä esitetyn turvallisuustason varmistamiseksi on ryhdytty. Teknisiä ja organisatorisia toimia voivat olla esimerkiksi seuraavat:
  - 1) Henkilötietojen pseudonymisointi ja salaaminen.
  - 2) Kyky taata käsittelyjärjestelmien ja palveluiden jatkuva luottamuksellisuus, eheys, käytettävyys ja vikasietoisuus.
  - 3) Kyky palauttaa nopeasti tietojen saatavuus ja pääsy tietoihin fyysisen tai teknisen vian sattuessa.
  - 4) Menettely, jolla testataan, tutkitaan ja arvioidaan säännöllisesti teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden tehokkuutta tietojenkäsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi.
- 4.4 Henkilötietojen käsittelijän on myös toteutettava toimenpiteet sen varmistamiseksi, että jokainen henkilötietojen käsittelijän alaisuudessa toimiva luonnollinen henkilö, jolla on pääsy henkilötietoihin, käsittelee niitä ainoastaan Sopimuksen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.
- 4.5 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu ilman aiheutonta viivästystä ilmoittamaan Tilaajalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- 4.6 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu avustamaan Tilaajaa asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijä ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- 4.7 Toimittajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, joita ovat esimerkiksi csv, xml ja xls(x).

- 4.8 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu tarvittaessa avustamaan Tilaajaa EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutusten arvioinnin tekemisessä, mahdollisessa ennakkokuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa. Mikäli avustamisesta syntyy merkittäviä ja ennakoimattomia lisäkustannuksia, voidaan niiden jakautumisesta sopia erikseen yksittäistapauksissa. Mahdollisen sertifiointin hankkimisessa avustamisesta aiheutuvien mahdollisten lisäkustannusten korvaamisesta sovitaan Osapuolten välillä kirjallisesti erikseen.
- 4.9 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu Tilaajan valinnan mukaan poistamaan tai palauttamaan käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä kaikki Tilaajan henkilötiedot Tilaajalle ja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot. Tilaaja voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita.
- 4.10 Henkilötietojen käsittelijä ei saa siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle ilman Tilaajan kirjallista ennakkolupaa.
- 4.11 Henkilötietojen käsittelijä saattaa Tilaajan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä sopimusliitteessä kuvattujen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Tilaajan valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Tilaaja voi edellyttää Toimittajalta kahta (2) auditointitarkastusta kalenterivuotta kohden. Mikäli Tilaajalla on kuitenkin perusteltu epäily auditoinnin tarpeellisuudesta, on Tilaajalla oikeus ylimääräisiin auditointeihin. Perusteltuna epäilyksenä pidetään esimerkiksi Toimittajan toiminnassa havaittuja tietosuojapuutteita tai -loukkauksia.

## 5 Henkilötietojen käsittelijän erityiset velvollisuudet

- 5.1 Toimittajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Toimittajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Tilaajan vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Tilaajan ja Toimittajan kesken kirjallisesti toisin sovita. Mikäli tässä kohdassa tarkoitettuja toimenpiteitä sisältyy palveluun, sovitaan tästä sekä mahdollisesti aiheutuvien lisäkustannusten korvaamisesta Osapuolten välillä kirjallisesti erikseen.
- 5.2 Mikäli Osapuolten välisessä palvelusopimuksessa erikseen niin sovitaan, Toimittaja on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä Tilaajalle. Tilaajan pyynnöstä Toimittajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Tilaajan pyytämässä laajuudessa Tilaajan yksilöimille kolmansille tahoille.

## 6 Tietoturvaloukkaukset

- 6.1 Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tiedon saamisesta. Lisäksi Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle muista Toimittajan tuottaman palvelun olennaisista

häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

- 6.2 Henkilötietojen käsittelijän on annettava Tilaajalle viipymättä, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa, vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- 1) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
  - 2) ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
  - 3) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset;
  - 4) esitettävä arvio aiheutuuko tietoturvaloukkauksesta todennäköisesti rekisteröidyn oikeuksiin tai vapauksiin kohdistuva korkea riski; sekä
  - 5) kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen henkilötietojen käsittelijä ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 6.3 Jos Osapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on Osapuolella oikeus Sopimuksessa sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä toiselta Osapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Osapuolten vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

## 7 Muita vaatimuksia

- 7.1 Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Toimittajalle antamia henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Nämä ohjeet voivat olla henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin liittyviä muutoksia, täydennyksiä tai päivityksiä. Toimittaja tekee tarvittavat muutostyöt Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Jos Tilaajan ohjeet aiheuttavat Toimittajalle olennaisia muutostöitä (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), lisäkustannuksista sovitaan erikseen. Eriksään sovittavat lisäkustannukset on ennen toimenpiteisiin ryhtymistä hyväksyttävä kirjallisesti Tilaajalla. Toimittaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja, täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.
- 7.2 Osapuolet ymmärtävät, että Sopimuksessa ja sen liitteissä käsitellään myös tietosuojaa koskevia aiheita.
- 7.3 Toimittaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Tilaajan yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Tilaajan tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sopimuksessa ja edellä tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.



- 7.4 Jos Toimittaja laiminlyö tai rikkoo tätä sopimusliitettä, sovellettavaa lainsäädäntöä tai EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, Toimittajan korvausvastuu on määritelty Sopimuksen lisäksi sovellettavassa lainsäädännössä. Lisäksi tällainen laiminlyönti tai rikkomus voi muodostaa Sopimuksessa tarkoitetun olennaisen sopimusrikkomuksen, jonka seurauksena Tilaajalla on halutesaan oikeus turvautua Sopimuksessa määriteltyihin oikeussuojakeinoihin. Vähäistä laiminlyöntiä tai rikkomusta ei pidetä olennaisena sopimusrikkomuksena.
- 7.5 Osapuolet ymmärtävät, että Sopimusta ja tätä sopimusliitettä tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Tilaajan asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sopimusliitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä sopimusliitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa. Jos tähän sopimusliitteeseen tehdään sellaisia muutoksia, joista aiheutuu Toimittajalle olennaisia lisäkustannuksia (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), niiden korvaamisesta sovitaan erikseen. Toimittaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan kyseistä tarkistettua sopimusliitettä.
- 7.6 Osapuolet voivat kirjallisesti muuttaa tätä sopimusliitettä Sopimuksessa kuvatuin ehdoin.



# **Turun kaupungin ja 2M-IT Oy Puitesopimus IT-palveluista**

## **Liite 3 Yhteistoiminta**

1	Johdanto .....	3
2	Yhteistoiminnan rakenne.....	3
3	Asiakaskohtainen raportointi ja seuranta.....	6
4.	Tilausoikeudet.....	6
5.	Viestintä .....	6
4	Asiakkaan auditointi .....	7
5	Reklamaatioiden käsittely.....	7
6	Liitteet.....	8

## 1 Johdanto

Tämä dokumentti kuvaa 2M-IT Oy:n ja Asiakkaan väliset yhteistoimintaan liittyvät periaatteet.

Yhteistyön tavoitteena on tunnistaa asiakkaan tarpeet ja sovittaa 2M-IT Oy:n toiminta vastaamaan niihin mahdollisimman hyvin ja tarvittaessa auttaa asiakasta IT-strategian suunnittelussa. Yhteistyössä kehitetään asiakassuhdetta ja 2M-IT Oy:n palveluja, sekä taataan jatkuva yhteydenpito ja informaationvaihto. Asiakkuuden hallinnan yhteistyösuunnitelma auttaa palveluiden kohdentamisessa sekä ennakoivien toimenpiteiden tekemisessä asiakkaan kannalta oikeaan kohteeseen, oikealla tavalla ja oikeaan aikaan.

## 2 Yhteistoiminnan rakenne

Toimittajan ja asiakkaan välinen yhteistyö ja toiminnan ohjaus toteutetaan kolmiportaista yhteistoimintamallia noudattaen (Kuva)

Kolmiportainen hallintamalli on käyty läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Dokumentti on luettavissa toimittajan ja asiakkaan yhteisellä palvelusivustolla ja päivitetään tarvittaessa.

### 2.1 Yhteistoimintaryhmät

Asiakkaan ja toimittajan väliselle yhteistyölle nimetään jatkuvaluonteisia ohjaus-, ja seurantaryhmiä. Yhteistoimintaan sisältyvät asiakaskohtaiset ohjausryhmät perustetaan ja tapaamisten frekvenssi sovitaan Asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti.

Yhteistyöryhmien päätösvalta määräytyy seuraavasti:

- Strateginen: ylin, ohjaava taso
- Liiketoiminta: keskimmäinen, seurantataso
- Operatiivinen: toiminnallinen taso

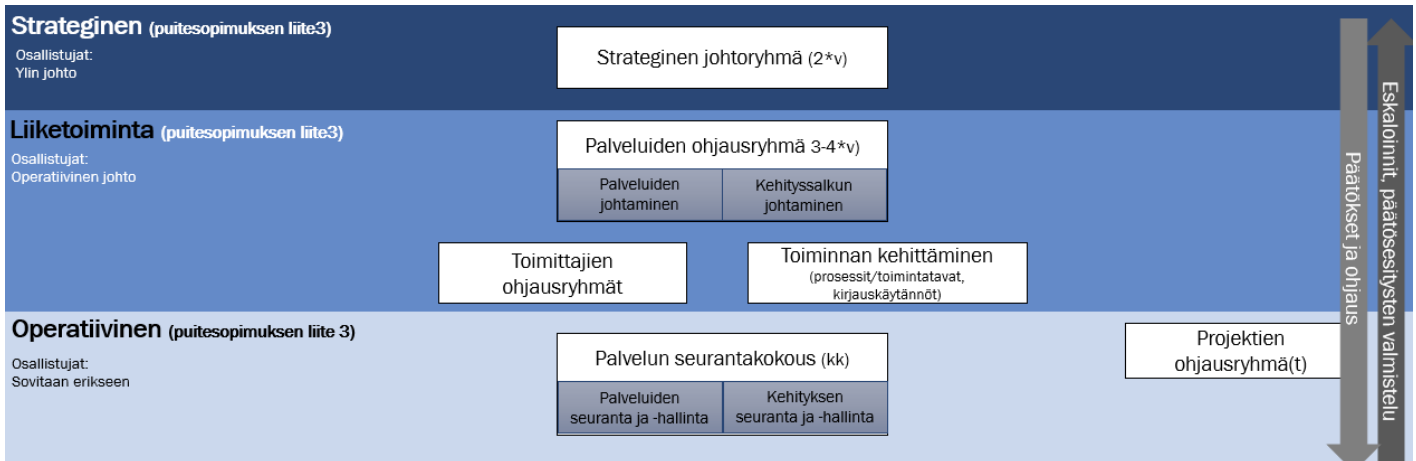
Ylemmän tason ohjausryhmällä on valta päättää tai muuttaa alemman tason ohjausryhmän päätöksiä. Asiat, joihin ohjausryhmällä ei ole päätäntävaltaa tai asiassa ei saavuteta yhteisymmärrystä, eskaloidaan seuraavan tason ohjausryhmään.

Yhteistoimintaryhmien tehtävät ovat:

- valvoa sopimusvelvoitteiden täyttymistä
- päättää uusien kokonaisuuksien liittämistä palveluun
- valvoa yhteistyön toimivuutta
- toimia ensisijaisena yhteistyöelimenä erimielisyyksien ratkaisemisessa
- seurata palvelun laatua, asiakastytyväisyyttä, tietoturvaa sekä tehdä näiden kehittämiseen liittyviä päätöksiä
- seurata asiakastytyväisyyttä ja tehdä tarvittaessa asiakastytyväisyyden parantamiseen tähtääviä päätöksiä

- o tehdä päätöksiä palvelun veloituksiin, sanktioihin, reklamaatioihin ja näiden vastineisiin liittyviin asioihin

Toimittajan vastuulla on valmistella kokoukset, tuottaa kokouksen asialista ja siihen liittyvä aineisto kolme arkipäivää ennen kokousta. Toimittajan tulee tallentaa aineisto Asiakkaan osoittamaan paikkaan. Johto-, ohjaus- ja seurantaryhmän kokouksissa puheenjohtajana toimii Asiakkaan edustaja. Toimittajan asiakkuudesta tai palvelusta vastaava henkilö toimii kokouksen sihteerinä ja pitää pöytäkirjaa. Muistio kokouksesta toimitetaan viikon kuluessa.



Kuva yhteistoimintamalli

## Strateginen johtoryhmä

Kokoontuu 1-2 kertaa vuodessa. Kokoukseen osallistuu Asiakkaan ylin johto ja 2M-IT johto. Strateginen johtoryhmä käsittelee kaikkien Asiakkaan ja toimittajan välisten sopimusten asiat (kehitys-, sovellus-, ja tietotekniikkapalvelut)

Kokouksen agenda sovitaan tarkemmin yhdessä. Käsiteltäviä asioita on mm.

- o Merkittävimmät palvelutason poikkeamat sekä korjaavat toimenpiteet
- o Kokonaislaskutus ja sanktiot
- o Sopimusasiat
- o Toimittajan kehitystiekartta
- o Asiakkaan kehitystiekartta
- o Liiketoiminta tason eskaloitien käsittely

Edellä mainittujen ohjausryhmien lisäksi palvelussa voi toimia satunnaisia tai säännöllisiä (kehittämistyöryhmiä tarpeen mukaan, mutta näillä ei ole päätösvaltaa yllä mainittujen ohjausryhmien käsittelemiin asioihin, eikä palvelun laatuun, sisältöön tai hintaan liittyviin asioihin.

Projekteihin ja hankkeisiin perustetaan oma projekti- tai hankeorganisaatio, joka seuraa ja päättää projektin tai hankkeen sisäisistä asioista projektin keston ajan. Hankeorganisaation vastuuhenkilöt osallistuvat strategiseen johtoryhmään sovitulla kokoonpanolla.

## Liiketoiminnan ohjausryhmä(t)

Liiketoiminnan ohjausryhmien tavoitteena on johtaa palveluita sekä kehittämistä.

### Palveluiden ohjausryhmä

Palveluiden ohjausryhmä kokoontuu kolme-neljä kertaa vuodessa ja se hyödyntää ja tekee johtopäätöksiä toimittajien ohjausryhmien ja kehittämisen ohjausryhmien esitysten pohjalta

Palveluiden ohjausryhmä käsittelee kaikkien Asiakkaan ja toimittajan välisten sopimusten asiat(kehitys-, sovellus-, ja tietotekniikkapalvelut)

Palveluiden ohjausryhmä keskittyy palveluiden laadun seuranta. tämä ryhmä seuraa enimmäkseen trendejä ja tekee johtopäätöksiä Palveluiden hinnoittelu, kustannusten seuranta, laskutus, hyvitykset Palveluiden ohjausryhmässä käsitellään mm. seuraavia asioita

- Resursointi: hallinnolliset muutokset
- Operatiiviselta tasolta eskaloitujen asioiden käsittely
- Palvelutason raportointi ja suositukset (tarkempi seuranta operatiivisella tasolla)
- Tilastona ja graafina: Avoimet ja suljetut häiriöt, ongelmat, muutokset, laajavaikutteiset häiriöt, toimeksiannot sekä pyynnöt. Mukana kumulatiivisesti kehitystrendi. Ratkaisuaikojen keskiarvo ja keskihajonta. Tarkastelujakso edelliset 12 kuukautta
- Laajavaikutteisten häiriöiden juurisyyt
- Havaitut tekniset riskit ja kehityssuositukset
  - Tietoturvan ja -suojan tilanne sekä kehityssuositukset
  - Tuoteversioiden ja korjauspakettien tilanne sekä suositeltavat toimenpiteet aikatauluineen
  - Muut toimittajan suosittamat toimenpiteet
  - Järjestelmätoimittajan sanktiolaskelma
  - Monitoimittajayhteistyön tilanne

#### Kehityksen seuranta ja johtaminen

- Kehitysprojektien ja pienkehittämisen tilanne
  - Kustannusten seuranta
  - Kehityshankkeiden priorisointi
    - Lakisääteiset
    - Elinkaaren mukaan pakolliset
    - Muut

### Toimittajien ohjausryhmät

Toimittajien ohjausryhmät ovat sovittujen toimittajien kanssa pidettäviä kolmikanta kokouksia, missä käsitellään ja päätetään mm

- Sopimukset
- Kustannukset/maksupositit
- Palveluiden laatu
- Laajennukset/kehitys jne.

### Toiminnan kehittäminen

Toiminnan kehittämisen ohjausryhmä keskittyy kehittämisen ja investointien priorisointiin ja johtamiseen

### Operatiivisen tason seurantakäytännöt

Palveluiden operatiivisen tason seurantakäytännöt keskittyvät erityisesti palveluiden laadun seurantaan.

- Avoimet ja ratkaistut häiriöt, pyynnöt, muutokset ja ongelmat
- Laajavaikutteisten häiriöiden juurisyys ja ehdotetut korjaustoimenpiteet
- Seurantatason palvelutasoraportoinnin ja suositusten valmistelu
- Käynnissä oleva pienkehittäminen: statukset, haasteet ja tarvittavat päätökset
- Tulossa oleva pienkehittäminen: kehityspakettien sisältö, aikataulu ja hinnoittelu
- Käynnissä olevat kehitysprojektit: statukset, haasteet ja tarvittavat päätökset
- Tulossa olevat kehitysprojektit: mitä, milloin ja kustannusarvio
- Resursoinnin tilanne ja suunnittelu (käynnissä olevat ja tulevat kokonaisuudet)
- Seurantatasolle eskaloitavat asiat

### Seurantaryhmän kokoukset

Palvelun seurantaryhmä kokoontuu 6-12 krt/vuosi. Seurantaryhmä

Palveluiden seurantaryhmä käsittelee kaikkien Asiakkaan ja toimittajan välisten sopimusten asiat(kehitys-, sovellus-, ja tietotekniikkapalvelut)

- Palvelusopimusten seuranta ja raportoinnin läpikäynti
- Kehityksen seuranta ja suunnittelu
  - Roadmappien katselmointi
- Laadun, kustannusten ja budjetoinnin läpikäynti (vuosikellon mukaisesti)
  - Jatkuvan parantamisen katselmointi

## 3 Asiakaskohtainen raportointi ja seuranta

2M-IT Oy raportoi Asiakkaalle palvelupoikkeamista, palveluiden volyymeista, asiakaspalautteista sekä laatuavoitteiden toteutumisesta. IT-Palveluiden seuranta on kuvattu Palvelusopimuksista ja niistä koostettu yhteinen raportti esitetään Operatiivisen tason seurantaryhmässä kuukausittain. Tämän Yhteistoimintaliitteen liitteessä 3.2 on listattu palveluissa sovitut raportit. Niiden muutoksista sovitaan Palvelusopimuksissa palvelukohtaisesti.

Muusta raportoinnista sovitaan Asiakkaan kanssa erikseen.

## 4. Tilausoikeudet

Jos hankinta ylittää 5.000 euroa (alv 0%) niin hankinta varten pitää aina valmistaa erillinen päätös (Talous- ja hallintojohtaja 150.000 euroon saakka, muuten lautakunta). Operatiiviset hankinnat pitää tiedottaa talous- ja hallintojohtajalle, mutta milloin ne ovat alle 5.000 euroa (alv 0%) niin liitteessä 3.1 Avainhenkilöt, määritellyt henkilöt voivat suorittaa tilauksen.

## 5. Viestintä

Asiakasviestintä jakautuu häiriöviestintään ja muutoksista johtuvaan viestintään. Häiriöviestinnällä on sovittu prosessi häiriön laajuuden mukaan.

Muutosviestintä

Muutoshallinta toteutetaan muutoshallintaprosessin mukaisesti. Muutosten viestintä on sovittu kunkin muutoksen osalta erikseen. Muutoshallinnan kokonaisviestinnästä on sovittu Asiakkaan tietohallinnon kanssa.

Asiakkaalle suunnitellut muutokset käsitellään viikoittaisessa 2M-IT Oy:n CAB-ryhmän kokouksessa. Asialista lähetetään sähköpostilla 5 työpäivää ennen kokousta ja mikäli siihen ei tule muutoksia kokous pidetään sen mukaisesti. Häätämuutoksen käsittely sovitaan aina tapauskohtaisesti puhelimitse tietohallintojohtajan kanssa ja viestitään intranetsivustolla loppuasiakkaalle.

Kokouksista lähetetään pöytäkirja Asiakkaalle ja Asiakas hyväksyy muutokset sähköpostilla. Mikäli sähköpostia ei tule tulkitaan muutosesitykset hyväksytyksi.

## 4 Asiakkaan auditointi

Asiakkaalla tai asiakkaan nimeämällä ja toimittajan hyväksymällä kolmannella osapuolella on oikeus auditoida toimittajan puitesopimuksen mukainen palvelutuotanto mukaan lukien turvallisuusmenettelyt. Toimittajalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelua koskevan auditoinnin suorittamiseen antamalla sitä varten tilat, käyttöoikeudet, tiedot ja tekniset toimintaedellytykset.

Mikäli kyse on tiedoista, jotka toimittajalla on saatavissa eikä aiheuta kuluja tai vähäistä isompaa työmäärää, annetaan ne ilman erillistä veloitusta. Mikäli tarvitaan muita alihankkijoita ja heidän laskutettavaa työtä tai tavanomaisesta poikkeavaa raportointia, niin nämä kustannukset tulevat asiakkaalle korvattaviksi.

Pyynnöt liittyen sisäisen tarkastuksen toimeksiantoihin tulevat palvelusopimus –yhteyshenkilöiden kautta.

## 5 Reklamaatioiden käsittely

Ongelmatilanteet palveluissa ja tuotteissa pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan ilman, että joudutaan reklamaatiokäsittelyyn.

Reklamaatiot toimitetaan asiakkuuspäällikölle kirjallisesti Reklamaatiolomakkeella 2 viikon kuluessa ongelman havaitsemisesta.

Toimittaja reagoi Asiakkaan reklamaatioon ja aloittaa sen käsittelyn viipymättä ja tarvittaessa yhteistyössä Asiakkaan kanssa.

Toimittaja laatii kirjallisen vastineen ko. reklamaatiosta käyttäen liitteenä olevaa Reklamaatiovastine-lomaketta. Vastine on toimitettava kahden (2) viikon kuluessa reklamaation saapumisesta Asiakkaalle.

Reklamaatio ja sen vastine käsitellään Asiakkaan ja Toimittajan yhteyshenkilöiden kesken. Mikäli Asiakas on tyytymätön vastineeseen, käsitellään reklamaatio ja vastine toimialakohtaisessa IT-ryhmässä.

Mikäli Asiakas katsoo käsittelyn edellyttävän normaalia kokousrytmiä nopeampaa käsittelyä, voi Asiakas kutsua koolle ylimääräisen kokouksen.



## 6 Liitteet

Liite 3.1 Avainhenkilöt

Liite 3.2 Jatkuva parantaminen



## 2M-IT Oy Jatkuvan parantamisen malli

## 2M-IT jatkuvan parantamisen malli

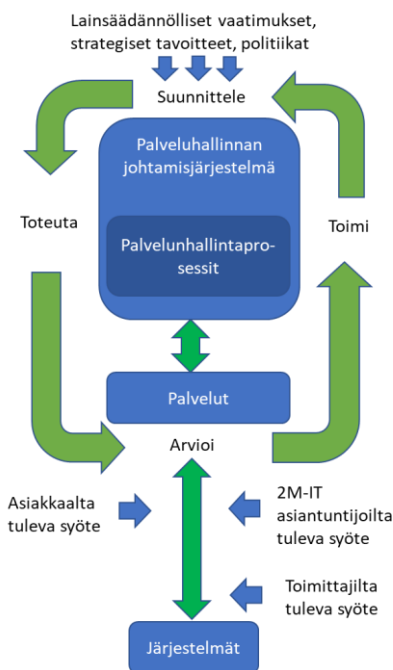
### Tausta:

2M-IT:llä on käytössä laatujohtamisjärjestelmä, palveluhallinnan johtamisjärjestelmä, joka rakentuu ISO 20001 ja ISO 9001 viitekehykseen.

### Jatkuva parantaminen

Palveluhallinnan johtamisjärjestelmän perustuu jatkuvaan parantamiseen.

### 2M-IT jatkuvan parantamisen malli



**Suunnittele:** Palveluhallinnan johtamisjärjestelmän laatiminen ja dokumentointi sekä siitä sopiminen

**Toimita:** Palveluhallinnan johtamisjärjestelmän toteuttaminen ja käyttäminen

**Arvioi:** Palveluhallinnan johtamisjärjestelmän ja palveluiden seuranta, mittaaminen ja katselmointi

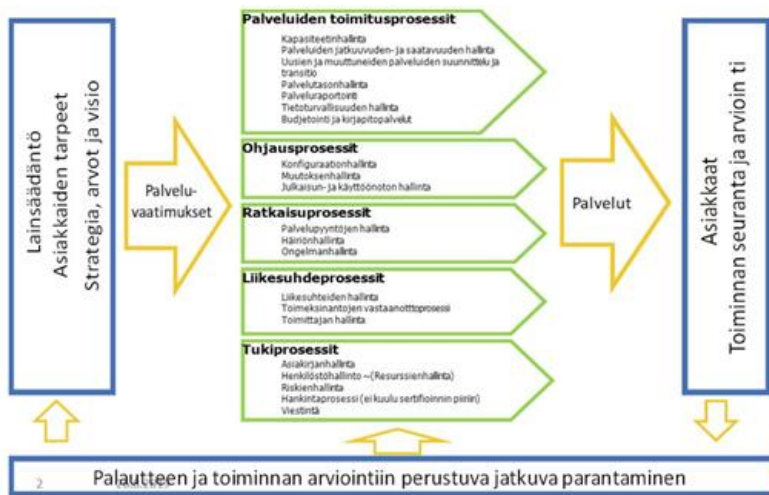
**Toimi:** Palveluhallinnan johtamisjärjestelmän ja palveluiden suorituskyvyn jatkuva parantaminen erilaisten toimenpiteiden avulla.

Palveluhallinnan johtamisjärjestelmä on luotu laatujohtamiseksi ja sitä kehitetään ja ylläpidetään mm vuosikellon mukaisella rytmillä. Palveluhallinnan johtamisjärjestelmää arvioidaan säännöllisesti johdon katselmuksissa.

Johtamisjärjestelmä sisältää palveluprosesseja. Prosessit on dokumentoitu ja niiden rajapinnat muihin prosesseihin on määritetty. Prosesseilla on omistaja ja vastuuhenkilö sekä varavastaava. Prosessien toimintaa mitataan säännöllisesti määritellyillä mittareilla. Prosessien jatkuva kehitys suunnitellaan kehityskartoilla.

Palveluhallinnan johtamisjärjestelmän parantaminen perustuu hallintamalliin ja ulkoa tuleviin syötteisiin kuten lainsäädännön muutoksiin toimintaympäristön muutoksiin tai asiakkaiden strategian muutoksiin.

Palveluiden laatua seurataan säännöllisesti ja asiakkaiden palautteen perusteella tehdään parannustoimenpiteitä



Palvelussa olevien järjestelmien kehittäminen

Palvelussa olevien järjestelmien ja sovellusten kehittämisestä ja jatkuvasta parantamisesta on kuvattu palvelukohtaisissa yhteistoimintaliitteissä tarkemmin.



**Turun kaupunki ja 2M-IT Oy**  
**Puitesopimus IT-palveluista**  
**Liite 4 Asiakkaan palveluvalikoima ja palvelusopimukset**

## 1. Asiakkaan kanssa sovittu palveluvalikoima ja palvelusopimukset

<b>Nro</b>	<b>Palvelusopimuksen nimi</b>
1	Asiakas- ja potilasjärjestelmäpalvelut
2	Palvelussa olevat muut sovellukset
3	Tietotekniikkapalvelut



**Turun kaupungin ja 2M-IT Oy  
Puitesopimus IT-palveluista  
Liite 5 Hinnasto ja laskutus**

## 1 Maksuehdot

Maksuehto on 30 päivää netto laskun päiväyksestä. Viivästyskorko on korkolain mukainen. Huomautukset laskusta on tehtävä ja riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä. Maksukehotuksesta peritään hinnaston mukainen maksu.

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

Laskutus- yms. lisiä ei hyväksytä.

## 2 Laskutustiedot

2M-IT lähettää laskut kuukausittain verkkolaskuna asiakkaan toimittamaan verkkolaskuosoitteeseen.

Laskun yhteydessä toimitetaan toimiala / palvelualaerittely.

Laskutusasioissa asiakkaan yhteyshenkilönä toimii nimetty asiakkuuspäällikkö.

Laskuista on käytävä ilmi laskutuksen perusteet ja laskut tulee laatia niin, etteivät ne sisällä lain mukaan salassa pidettäviä tietoja.

## 3 Reklamaatioiden käsittely

Reklamaatioiden käsittely on kuvattu Puitesopimuksen liitteessä 3 Yhteistoiminta.

## 4 Muut ehdot

Hinnat ovat voimassa kalenterivuoden kerrallaan. Toimittaja voi muuttaa hintoja sopimuksen kohteen todellista kustannuskehitystä vastaavasti. Hintojen muuttamiseen sovelletaan julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehtoja (JIT 2015 – Yleiset sopimusehdot) kohtaa 7(3) kuitenkin siten, että Toimittajan on esitettävä seuraavan vuoden hinta-arvio viimeistään 1.9. mennessä.

Ensimmäisen kerran Toimittaja voi esittää hinnan muutosta 1.9.2021 mennessä siten, että hinnan muutos tulee voimaan vuoden 2022 alusta alkaen, pois lukien liiketoiminnan luovutuksen yhteydessä siirtyneiden sopimusten perusteella alihankkijoiden esittämät hinnankorotukset.

Mikäli viranomaisten määrittämien julkisten maksujen tai arvonlisäveron suuruus tai kantamisperuste muuttuu, joko säädösmuutosten tai verotuskäytännön muutoksen seurauksena, sopimushinnat muuttuvat vastaavasti. Näistä hintamuutoksista on ilmoitettava asiakkaalle kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

## 5 Liitteet

Liite 1 Henkilötyöhinnasto





## 2M-IT Oy:n henkilötyöhinnasto

2M-IT Oy:n erillislaskutettavan henkilötyön päivähinnat ovat seuraavat, päivän pituus on 7,5 tuntia:

<b>1165 €/pvä</b> (155,33 €/h)	Konsultointityö
<b>915 €/pvä</b> (122,00 €/h)	Projekti- ja hankepääällikkö, erityisasiantuntijatyö
<b>724 €/pvä</b> (96,53 €/h)	Asiantuntijatyö
<b>632 €/pvä</b> (84,27 €/h)	Tietoliikenne- ja palvelintyö
<b>520 €/pvä</b> (69,33 €/h)	Päätelaitetyö
<b>422 €/pvä</b> (56,27 €/h)	Lähitukityö

Kiinteähintaiset ja jatkuvan palvelun sopimushinnat tarkistetaan erikseen sopimusneuvotteluissa.

### Virka-ajan ulkopuoliset työt

Ellei toisin ole sovittu, arkipäivinä kello 18:00 ja 7:00 välisenä aikana, viikonloppuisin ja arkipyhinä tehtävistä töistä veloitetaan 1,5-kertainen hinnaston hinta.

### Matkakustannukset

Ellei toisin ole sovittu, matkakustannukset laskutetaan toteutuneen mukaisesti. Mikäli jatkuvan palvelun kiinteiden sopimusten puitteissa matkustetaan maksullisen lisätyön tai erikseen sovitun työn vuoksi, matkat laskutetaan asiakkaalta. Matkalaskutus ei koske kiinteähintaista käyttäjätuen ja ongelmatilanteiden ratkaisua varten tehtyjä matkoja.

### Matka-aikakustannukset

Ellei toisin ole sovittu, matka-aika laskutetaan, mikäli tehtävät edellyttävät yli 30 kilometrin matkustamista toimipisteestä. Matka-aika laskutetaan toteutuneen ajan mukaisesti, kuitenkin korkeintaan viisi tuntia/suunta. Matka-ajan veloitus on puolet kyseisen tehtävän mukaisesta tuntihinnasta.