

Palvelusopimus

HPK Palvelut Oy
25.8.2022

Sisällys

1	Osapuolet.....	2
2	Sopimuksen tausta ja tarkoitus.....	2
3	Vastuut ja yhteistyö.....	3
4	Virhe ja reklamaatiot.....	3
5	Sopimuksen kohde.....	3
6	Soveltamisjärjestys.....	3
7	Palvelun hinnoittelu ja laskutus.....	4
8	Palvelujen tuottaminen ja palvelutason seuranta.....	4
9	Neuvottelukunnat.....	5
10	Palvelun laajuus.....	5
11	Alihankkijan käyttäminen.....	5
12	Sopimukseen sovellettavat yleiset ehdot.....	6
13	Vahingonkorvauksen enimmäismäärä.....	6
14	Tietosuoja ja salassapito.....	6
15	Tiedottaminen ja yhteyshenkilöt.....	6
16	Sopimuksen muuttaminen ja siirtäminen.....	7
17	Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen.....	7
18	Sopimuskappaleet.....	7
19	Liitteet.....	8

1 Osapuolet

Asiakas	Porvoo kaupunki / Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (Asiakas)
Y-tunnus	1061512-1 / 3221339-3
Osoite	Raatihuoneenkatu 9, 06100 Porvoo / Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo
Palveluntuottaja	HPK Palvelut Oy (Toimittaja)
Y-tunnus	3259263-7
Osoite	Urakoitsijantie 12 A, 06450 Porvoo

Asiakas ja Toimittaja voivat olla jäljempänä erikseen osapuoli ja kumpikin yhdessä osapuolet.

2 Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Tässä sopimuksessa (jäljempänä sopimus) ja sen liitteinä olevissa dokumenteissa sovitaan Toimittajan Asiakkaalle tuottamista palveluista, niiden tuottamisessa noudatettavista ehdoista, menettelyistä, vastuista ja velvollisuuksista.

Sopimuksella sovitaan seuraavien palveluiden tuottamisesta

- Taloushallinnon palvelut
- Henkilöstöhallinnon palvelut
- ICT-perustietotekniikka palvelut
- Käännöspalvelut

Lisäksi Toimittaja voi tuottaa myös muita erikseen sovittuja palveluita. Palvelut on kuvattu tarkemmin palvelukuvauksissa (liitteet 1.1-1.4 sekä vastuunjakotaulukoissa (liitteet 3.1-3.3).

HPK Palvelut Oy toimii julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 15 §:ssä säädetyn määritelmän mukaisena sidosyksikkönä suhteessa omistajiinsa.

Sopimuksella tavoitellaan Asiakkaan ja Toimittajan välillä hyvää yhteistyötä, joka mahdollistaa laadukkaan palvelun tuottamiselle Asiakkaalle. Tavoitteena on tuottaa tukipalvelua, joka mahdollistaa sen, että asiakas voi keskittyä omaan ydintoimintaansa ja että palvelu tukee esimiestyötä. Laadukas ja asiakkaan toimintaa tukeva palvelu ei kuitenkaan poista Asiakkaan vastuuta esim. oikeellisen tiedon toimittamisesta ajoissa palvelutuotantoon.

Lisäksi palvelutuotannon tavoitteena on edistää

- tietojärjestelmien tehokasta hyödyntämistä
- toimintojen digitalisointia
- yhdessä sovituissa toimintaperiaatteissa pitäytymistä

Molemmat osapuolet sitoutuvat myötävaikuttamaan palveluiden järkevään käyttöön ja toimintojen tehostamiseen.

Sopimuksen ehtoja voidaan soveltaa myös Asiakkaan konserni- ja osakkuusyhtiöihin ja yhteisöihin.

3 Vastuut ja yhteistyö

Toimittaja ja Asiakas ohjaavat sopimuksen toteutumista ja osapuolten vastuut ja velvoitteet määrittämällä yksityiskohtaisesti vastuunjakotaulukoissa. Osapuolten vastuut ylätasolla kuvattuna ovat.

Toimittajan vastuut ja tehtävät

Toimittaja tuottaa ja järjestää Asiakkaalle sovitut palvelut. Toimittaja vastaa omalta osaltaan palvelun toteutuksesta sekä palveluprosessien ja yhteistyön edellyttämän resursoinnin ja asiantuntemuksen riittävydestä sekä mahdollisten alihankkijoiden käytöstä. Toimittajan vastuulla olevat asiat ovat tarkennettu sopimuksen vastuunjakoliitteissä.

Asiakkaan vastuut ja tehtävät

Asiakas vastaa tarvittavien tietojen toimittamisesta ja oikeellisuudesta palvelukuvauksissa ja vastuunjakotaulukossa tarkemmin sovitulla tavoilla. Asiakas vastaa omien järjestelmiensä kustannuksista ja kehitystyöstä sekä muista näihin asioihin rinnastettavista kustannuksista. Asiakas vastaa siitä, että se on laatinut omaa organisaatiotaan koskevan tietoturvaohjeistuksen ja että se on Toimittajan käytettävissä.

4 Virhe ja reklamaatiot

Arkiset normaaliin palvelutuotantoon kuuluvat virheet ja muutokset ilmoitetaan ja korjataan viivästyksellä.

Virheitä tai viivästyksiä ja muita mahdollisia puutteita koskeva reklamaatio tulee ilmoittaa Toimittajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi tullut havaita.

5 Sopimuksen kohde

Tällä sopimuksella sopijapuolet sopivat Toimittajan jatkuvien palvelujen tuottamisessa noudatettavista ehdoista ja menettelyistä.

6 Soveltamisjärjestys

Tämä sopimusasiakirja ja sen liitteet muodostavat osapuolten välisen sopimuksen. Mikäli sopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä on ristiriitaa, sovelletaan niitä seuraavassa järjestyksessä:

1. Tämä sopimusasiakirja
2. Palvelukuvaukset

3. Vastuunjakotaulukot (RACI taulukot) ja sen jälkeen muut sopimuksen liitteet numerojärjestyksessä
4. JYSE 2014 Palvelut (huhtikuu 2022 päivitysversio)

7 Palvelun hinnoittelu ja laskutus

Jatkuvan palvelun hinnat ilmenevät vuosittain tarkistettavasta liitteestä 2 (Hinnasto), joka perustuu Asiakkaan kanssa sovittuihin hinnoittelutekijöihin. Yhtiön tavoite ei ole tuottaa voittoa ja tarkoituksena on kustannusten kattaminen.

Mahdollista tasaus- ja lisälaskutusta tehdään vuoden aikana ja viimeistään seuraavan vuoden tammi/helmikuussa kun tiedossa on kuluneen kalenterivuoden toteumatiedot. Mahdollista palautusta/lisälaskutusta tehdään huomioiden yhtiön kassatilanne, investointitarpeet ja taloustilanne.

Osapuolet sopivat, että vuotta 2023 koskeva hinta sovitaan parhaan mahdollisen arvion pohjalta huomioiden, että kummallakaan osapuolella ei ole tarkkaa tietoa ensimmäisen toimintavuoden volyymistä tai palveluntarpeesta. Osapuolet sitoutuvat siihen, että toukokuun 2023 loppuun mennessä tarkennetaan jatkuvan palvelu hinnoittelurakenteesta ja -mallista koskien tulevien vuosien hintaa.

Yhtiö esittää seuraavan vuoden jatkuvan palvelun hinnoitteluarvion toukokuun loppuun mennessä ja asiakas ilmoittaa kesäkuun loppuun mennessä, mikäli hyväksyy/ei hyväksy hinnoittelua.

Jatkuvan palvelun laskutus tapahtuu kuukausittain ennakkoon sovitun hinnoittelun mukaan. Mahdolliset optiot, jotka ovat merkitykseltään suuria ja joista on sovittu etukäteen, laskutetaan myös etukäteen.

Asiakkaan kanssa sovitaan erikseen mahdolliset lisäpalvelut, projektit, asiakaskohtaiset toteutukset tai muutokset (esim. uudet integraatiot, organisaatiouudistukset, palvelun päättäminen). Nämä laskutetaan toteuman mukaan jälkikäteen.

Mikäli yleisissä työvoimakustannuksissa tai muissa maksujen määräytymisperusteissa tapahtuu olennainen muutos (esim. indeksin nousu tai yleissopimuksen mukainen palkankorotus), neuvottelevat Osapuolet hintojen muutoksesta ja sopivat uudesta hinnasta.

Arvonlisävero lisätään laskutettaviin hintoihin kulloinkin voimassa olevien säännösten mukaisesti. Maksuehto on 21 päivää netto.

8 Palvelujen tuottaminen ja palvelutason seuranta

Peruspalvelussa HPK Palvelut Oy:n asiakaspalveluaika palvelupisteellä ja puhelimesta on auki arkisin 8 – 16. Asiakaskohtaisesti voidaan sopia muista palveluajoista ja ne siinä tapauksessa määritellään vastuunjakotaulukossa (liitteet 3) ja huomioidaan

asiakaskohtaisessa laskutuksessa (liite 2). Sähköisen asiointin kautta voi jättää palvelupyynnön myös muina aikoina.

Asiakas voi olla yhteydessä Toimittajaan myös sähköpostilla tai puhelimitse, mutta palvelupyynnönjärjestelmän käyttö mahdollistaa palvelutason seurannan ja raportoinnin koskien vasteaikaa. Asiakas vastaa oman organisaation ohjeistamisesta palvelupyynnönjärjestelmän käytössä.

9 Neuvottelukunnat

Osakassopimuksessa on määritelty neuvottelukuntien perustamisesta ja niiden tehtävistä.

Lähtökohtaisesti neuvottelukuntia tullaan perustamaan yksi kutakin palvelualueita koskien:

- talouspalvelut
- henkilöstöpalvelut
- ICT-perustietotekniikka
- Käännöspalvelut

Asiakkaat nimeävät neuvottelukuntiin omasta organisaatiostaan vähintään yhden vastuuhenkilön, joka tuntee hankittavan palvelun.

10 Palvelun laajuus

HPK Palvelut Oy on perustettu ja sen toiminta-ajatus on rakennettu siitä ajatuksesta, että Osakkaat käyttävät Yhtiön palveluita aktiivisesti ja ostavat HPK Palvelut Oy:ltä toimialan kohdan 2 mukaiset palvelut (pois lukien mahdollisesti sovitut lisäpalvelut ja optiot) lähtökohtaisesti ja ensisijaisesti yhtiöltä.

Asiakas sitoutuu vähintään sopimuksen alkamishetkellä sovitun palvelun laajuuteen 31.12.2025 saakka.

Merkittävässä volyymimuutostarpeissa (esim. Asiakkaan organisaatiomuutostilanteissa) sopijaosapuolet ovat velvollisia neuvottelemaan palvelutuotannon laajuudesta ja siihen sitoutuvista tuotantotehtävistä koko sopimuskauden ajan. Palvelun hankinnan laajuutta seurataan vähintään vuosittain ja varaudutaan mahdollisiin myös lisääntyviin tarpeisiin palvelun hankinnassa.

11 Alihankkijan käyttäminen

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Toimittaja on velvollinen tiedottamaan viivytyksettä Asiakkaalle palvelun hankinnasta alihankkijalta ja Asiakkaalla on vaikutusmahdollisuus alihankkijan valintaan. Asiakkaalla on perustellusta syystä oikeus kieltää alihankkijan käyttö.

Toimittaja vastaa siitä, että mahdollisessa alihankinnassa huomioidaan palvelutuotantoon liittyvät hankintalain säännökset ja rajoitukset. Alihankkijoiden käytöstä henkilötietojen käsittelyssä sovitaan täydentävästi erillisessä tietosuojasopimuksessa.

12 Sopimukseen sovellettavat yleiset ehdot

Sopimukseen sovelletaan yleisinä ehtoina JYSE 2014 Palvelut -ehtoja (päivitetty, huhtikuu 2022), ellei tässä sopimuksessa taikka sen liitteissä olla toisin sovittu. Tähän sopimukseen ei kuitenkaan sovelleta seuraavia JYSE 2014 Palvelut ehtoja:

- Luku 9: Hinta ja hinnan muuttaminen
- Luku 12: Viivästyminen
- Luku 16 Vahingonkorvaus

13 Vahingonkorvauksen enimmäismäärä

Sopimusosapuolen sopimusrikkomuksesta johtuvan vahingonkorvauksen enimmäismäärä on 10 000 euroa.

14 Tietosuoja ja salassapito

Toimittaja sitoutuu pitämään salassa Asiakkaan toimintaan ja henkilöstöön liittyvät tiedot, jotka ovat lain mukaan salassa pidettäviä tai luottamuksellisia. Luottamuksellisuutta vaativat dokumentit merkitään erikseen, kuitenkin huomioiden julkisuuslain 24 §.

Palveluun kuuluvien järjestelmien osalta rekisteriselosteista vastaa Toimittaja. Asiakas omistaa oman datansa. Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä.

Toimittaja vastaa Palveluun tulevista em. lainsäädännön edellyttämistä muutoksista ja niiden kustannuksista. Tarvittaessa osapuolet neuvottelevat kustannusten jaosta.

Tähän sopimukseen kuuluu osana osapuolten välinen Henkilötietojen käsittelysopimus (liite 5), jossa sovitaan tarkemmin tietoturvallisuudesta ja tietojen käsittelystä.

15 Tiedottaminen ja yhteyshenkilöt

Osapuolet tiedottavat toisilleen sopimuksen mukaisiin tehtäviin vaikuttavista muutoksista ja muista seikoista, jotka voivat vaikuttaa sopimukseen.

Osapuolet varmistavat, että keskeisten yhteyshenkilöiden yhteystiedot on lähetetty osapuolille henkilöstövaihdosten yhteydessä. Keskeisinä yhteyshenkilöinä pidetään

- Asiakkaan talousjohtaja, henkilöstöjohtaja sekä tietohallintojohtaja (tai vastaavilla nimikkeillä toimivat)
- Toimittajan toimitusjohtaja sekä palveluista vastaavat johtoryhmän jäsenet

Tiedot tulee löytyä myös Osapuolten julkisilta nettisivuilta.

16 Sopimuksen muuttaminen ja siirtäminen

Kaikki muutokset tähän sopimukseen on tehtävä kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoituksillaan hyväksyneet muutokset. Allekirjoitetut pöytäkirjat tai muut asiakirjat, joissa muutoksista on sovittu, otetaan tämän sopimuksen liitteeksi.

Sopimuksen liitteisiin voidaan myöhemmin tehdä hintaan vaikuttamattomia tai vaikuttavia muutoksia (esim. vastuunjakotaulukkaan lisätty /poistettava tehtävä). Muutostilanteessa Toimittaja lähettää Asiakkaan yhteishenkilölle muutetun liitteen, josta ilmenevät selvästi aiempi ja aiotun muutoksen mukainen sanamuoto. Muutokset edellyttävät sopimuksen yhteishenkilöiden kirjallista (esimerkiksi sähköpostilla tapahtuvaa) hyväksyntää.

17 Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Tämä sopimus tulee voimaan 1.1.2023 tai jos sitä ei siihen mennessä ole allekirjoitettu, viimeistään allekirjoitushetkellä. Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Sopimus on molemmin puolin vapaasti irtisanottavissa noudattaen 12 kuukauden irtisanomisaikaa. Irtisanomisaika lasketaan alkavaksi kirjallisen irtisanomisilmoituksen lähettämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Sopimus voi irtisanomisen perusteella kuitenkin päättyä aikaisintaan 31.12.2025. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Palveluntuottajan vaihtuessa noudatetaan JYSE 2014 Palvelut (huhtikuu 2022 päivitetty versio) 23. luvun ehtoja koskien avustamisvelvollisuutta palveluntuottajan vaihtuessa. Avustamisvelvollisuuteen kuuluu myös tiedonsiirto ja dokumentointivelvollisuus seuraavalle toimittajalle.

18 Sopimuskappaleet

Sopimusta on laadittu kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi (1) kummallekin osapuolelle.

Porvoo, __. __. 2022

Asiakas

nimi

Asema

HPK Palvelut Oy

nimi

Asema

19 Liitteet

Liite 1.1: Palvelukuvaus henkilöstöpalvelut

Liite 1.2: Palvelukuvaus talouspalvelut

Liite 1.3: Palvelukuvaus ICT-palvelut

Liite 1.4: Käännöspalveluiden palvelukuvaus, vastuunjako, vasteaika

Liite 2.1: Hinnasto jatkuva palvelu, talous

Liite 2.2: Hinnasto jatkuva palvelu, henkilöstöpalvelut

Liite 2.3: Hinnasto jatkuva palvelu, ICT-palvelut

Liite 2.4: Hinnasto jatkuva palvelu, käännöspalvelut

Liite 2.5: HPK Palvelut Oy:n henkilötyön hinnasto

Liite 3.1 Vastuunjakotaulukko henkilöstöpalvelut

Liite 3.2 Vastuunjakotaulukko talouspalvelut

Liite 3.3 Vastuunjakotaulukko ICT-palvelut

Liite 4: Toimitusajat (palvelutaso SLA)

Liite 5: Henkilötietojen käsittelysopimus

Liite 6: JYSE 2014 Palvelut (huhtikuu 2022 päivitetty versio)