

Palvelusopimus ("Sopimus")

1. Sopijaosapuolet (jäljempänä myös "Sopijapuolet")

Nimi: Ubigu Oy (jäljempänä myös "Palveluntarjoaja")

Osoite: Pellavatehtaankatu 8 E 59, 33100 Tampere

Y-tunnus: 2762483-3

Sopimusyhteyshenkilö: Ilpo Tammi, ilpo.tammi@ubigu.fi, +358 50 434 7939

Nimi: Porvoo kaupunki (jäljempänä myös "Asiakas")

Osoite: PL 785, 00074 CGI

Y-tunnus: 1061512-1

Sopimusyhteyshenkilö: Charlotta Grönqvist, charlotta.gronqvist@porvoo.fi,
0504821411

2. Palvelun sisältö (jäljempänä myös "Palvelu")

Palvelun kohteena on Kartalla-vuorovaikutussovellus palveluna (jäljempänä myös "jatkuva palvelu").

Palvelu sisältää SaaS-mallilla (*software-as-a-service*) tarjotun selainpohjaisen palvelun osakomponentteineen, palvelun edellyttämän palvelininfrastruktuurin ja muun sovellusympäristön, näiden tuotantoajon, tuen sekä jatkuvan ylläpidon. Palvelu sisältää sen tietojen automaattisen varmuuskopioinnin, säilytysaika vähintään 30 vuorokautta.

Palvelun käyttämien palvelinten fyysinen sijainti on EU/ETA -alue.

Jatkuva palvelu ei sisällä palveluun liittyvää sovelluskehitystä (esim. uusien, Asiakkaan toiveiden mukaisten toiminnallisuuksien rakentamista). Tällaista palveluista (jäljempänä myös "jatkokehitys") sovitaan erikseen jäljempänä yhteisesti.

3. Palvelupiste

Sähköposti: tuki@ubigu.fi

Tukipuhelin: +358 50 436 8642

Palveluntarjoajalla on oikeus vaihtaa palvelupisteensä yhteystietoja ilmoittamalla tästä Asiakkaalle etukäteen.

4. Palvelutaso

a. Saatavuus

Palvelun 24/7 saatavuus on vähintään 99,9 %. Suunnitellut ja Asiakkaan kanssa ennalta sovitut käyttökatkot (pääsääntöisesti 00–06 välisenä aikana) eivät alenna laskennallista saatavuutta.

b. Palveluaika

Palveluntarjoajana yleiset *help-desk* -ongelmanratkaisuresurssit sekä järjestelmäasiantuntijat ovat käytettävissä ilmenevien häiriöiden ratkaisussa sekä palvelupyyntöjen ratkaisussa vähintään arkisin klo 8–16.

c. Häiriöiden reagointi- ja ratkaisuaika

Häiriöiden reagointi- ja ratkaisuaika mittaa häiriöön reagointia ja häiriön ratkaisua onnistuneesti tavoiteajassa. Reagointiajalla tarkoitetaan aikaa, joka Palveluntarjoajalta kestää ottaa häiriön selvitys työn alle Asiakkaan tekemästä häiriön raportoinnista alkaen arkisin klo 8–16 välisenä aikana.

Tavoitteet reagointi- ja ratkaisuaikalle määrittyvät häiriön prioriteetin mukaan. Prioriteetti puolestaan määrittyy sovellusten kriittisyyden ja häiriön vaikutusalueen perusteella. Häiriöiden reagointi- ja ratkaisuaikaa mitataan hallintajärjestelmän avulla. Häiriöiden ja palvelupyyntöjen oletusprioriteettijärjestys on: P4 / P3 / P2 / P1.

Häiriöt ja palvelupyynnöt priorisoidaan niiden vaikutuksen laajuuden ja kriittisyyden mukaan. Seuraavassa on kuvattu prioriteetin määrytyminen:

Häiriöiden luokittelu		VAIKUTUKSEN LAAJUUS		
		Laaja	Merkittävä	Suppea
		Kaikki käyttäjät	Useita käyttäjiä	Yksi käyttäjä
KRIITTISYYS	Korkea - Sovellus ei toimi, on käyttökelvoton, niin epävakaata tai hidasta, ettei sitä voi käyttää	P1	P2	P3
	Kohtalainen - Aiheuttaa häiriötä - Palvelun hidastuminen	P2	P3	P4
	Matala - Ei häiritse liiketoimintaa	P3	P4	P4

Edellä kuvattuihin ratkaisuaikoihin ei lasketa mukaan aikaa, joka johtuu Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta. Ratkaisuaikaan ei myöskään lasketa aikaa, joka kuluu, kun Palveluntarjoaja odottaa häiriön ratkaisemiseen liittyvää tietoa Asiakkaalta tai kolmannelta osapuolelta. Häiriöiden reagointi- ja ratkaisuaikaa laskettaessa huomioidaan arkisin klo 8-16 väliin sijoittuva aika.

Seuraavassa on kuvattu reagointi- ja ratkaisuaajat eri prioriteetin häiriöille:

Prioriteetti	Reagointiaika	Ratkaisuaika
Prioriteetti 1	1 tunti	3 tuntia
Prioriteetti 2	4 tuntia	3 työpäivää
Prioriteetti 3	8 tuntia	10 työpäivää
Prioriteetti 4	2 työpäivää	seuraava päivitys

d. **Palvelupyynnöiden reagointi- ja ratkaisuaika**

Palvelupyynnöiden reagointi- ja ratkaisuaika mittaa palvelupyynnöiden ratkaisua onnistuneesti tavoiteajassa. Reagointiajalla tarkoitetaan aikaa, joka Palveluntarjoajalta kestää ottaa palvelupyynnön työn alle Asiakkaan tekemästä pyynnöstä alkaen arkisin klo 8–16 välisenä aikana. Tavoitteet reagointi- ja ratkaisuajalle määrittyvät prioriteetin mukaan. Prioriteetti puolestaan määrittyy sovellusten kriittisyyden ja vaikutusalueen perusteella. Palvelupyynnöiden reagointi- ja ratkaisuaikaa mitataan hallintajärjestelmän avulla.

Palvelupyynnöiden reagointi- ja ratkaisuaikaa tarkkaillaan kunkin palvelupyynnön kohdalla erikseen. palvelupyynnöiden reagointi- ja ratkaisuaikaa laskettaessa huomioidaan ainoastaan arkisin klo 8-16 väliin sijoittuva aika.

Seuraavassa on kuvattu alustavat reagointiajat ja ratkaisuaajat eri prioriteetin palvelupyynnöille (sovitaan erikseen valitusta palvelumallista riippuen):

Prioriteetti	Reagointiaika	Ratkaisuaika
Prioriteetti 1	1 tunti	1 työpäivä
Prioriteetti 2	4 tuntia	3 työpäivää
Prioriteetti 3	8 tuntia	5 työpäivää
Prioriteetti 4	2 työpäivää	10 työpäivää

5. **Palvelun hinta**

Jatkuvan palvelun arvonlisäveroton kuukausihinta on 475 euroa.

Erikseen sovittavan jatkokehityksen arvonlisäveroton hinta on 90 euroa tuntia kohden.

6. **Laskutus**

Palveluntarjoaja laskuttaa Asiakasta verkkolaskulla Asiakkaan verkkolaskuosoitteeseen 30 pv maksuehdolla.

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa olevan verokannan mukainen arvonlisävero.

Jatkuva palvelu laskutetaan jommalla kummalla seuraavista laskutusmalleista:

- a) Palvelu laskutetaan kerran kalenterivuodessa 12 kuukauden yhteenlasketun kuukausihinnan mukaisella maksuerällä ("vuosilaskutus"). Laskutus tapahtuu 12 kk välein.
- b) Palvelun kuukausihinta laskutetaan kalenterikuukausittain, kerran kuukaudessa ("kuukausilaskutus").

Edellä kuvatuista laskutusmalleista Asiakas on valinnut vaihtoehdon: a)

Valittu laskutusmalli (a tai b) voidaan vaihtaa yhteisesti kirjallisesti sopimalla. Asiakkaan tulee ilmoittaa toiveestaan vaihtaa laskutusmalli viimeistään 2 kk ennen toivottua laskutusmallin vaihtamisen ajankohtaa.

Erikseen sovittavan jatkokehityksen osalta laskutus tapahtuu tuntikirjanpitoa vastaavan, kehitykseen kohdistuvan työaikatoteuman mukaisesti, kun Asiakkaan tilaama jatkokehitys on hyväksytysti luovutettu Asiakkaalle. Jatkokehityksessä ei ylitetä Asiakkaan kanssa yhteisesti sovittua enimmäistyömäärää ilman Asiakkaan erillistä kirjallista hyväksyntää.

7. Hintojen muutokset

Palveluntarjoaja pidättää oikeudet tässä sopimuksessa esitettyjen hintojen muutoksiin.

Hintojen muutosten tulee perustua tosiasiallisiin muutoksiin palvelun tuotannon kustannuksissa tai palvelun sisällön laadussa tai laajuudessa.

Palveluntarjoaja voi muuttaa hintoja enintään kerran kalenterivuodessa. Ensimmäinen mahdollinen hintojen korotus on 12 kk kuluttua palvelun tuotannon aloittamisesta.

Palveluntarjoajan tulee ilmoittaa Asiakkaalle mahdollisista hintojen muutoksista kirjallisesti viimeistään 2 kk ennen hintojen muutoksen aiottua voimaantuloa.

8. Palveluntarjoajan yleiset oikeudet ja velvollisuudet

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että palvelu on paitsi tämän sopimuksen myös kaiken sopimuksen kohteena oleviin palvelusuorituksiin soveltuvan lainsäädännön mukainen.

Palvelun suorittamisen edellytyksenä tämän sopimuksen mukaisesti on, että suorittamisen esteenä ei ole Asiakkaasta johtuva syy tai Palveluntarjoajasta riippumaton, vaikeasti ennakoitava syy, kuten tulipalo, sota, mellakka, terroriteko, epidemia tai poikkeukselliset luonnonolot (*ylivoimainen este*, ks. tarkemmin luku "Sopimusrikkomuksen seuraukset"). Palveluntarjoaja keskeyttää työnsä tällaisen esteen ajaksi, mutta jatkaa töitä ilman aiheetonta viivytystä esteen poistuttua.

9. Asiakkaan yleiset oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan tulee pyynnöstä antaa Palveluntarjoajalle oikeat, riittävät ja ajantasaiset lisätiedot palvelun kohteeseen liittyen, mikäli tällaisia tietoja tarvitaan palvelun suorittamiseksi. Tiedot tulee antaa kohtuullisessa ajassa siitä lukien, kun niitä on kysytty.

10. Alihankkijoiden käyttäminen

Palveluntarjoajalla on oikeus teettää tämän sopimuksen mukaisia tehtäviään omilla alihankkijoillaan. Palveluntarjoaja vastaa alihankkijoidensa työstä kuin omasta työstään.

11. Tietoturva ja tietosuojaja

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että tässä Sopimuksessa kuvattu palvelu täyttää Liitteen 1 mukaiset tietoturva-vaatimukset.

Sopimuksen perusteella ja Palveluiden tuottamiseksi käsiteltävien Henkilötietojen suhteen Asiakas on Rekisterinpitäjä ja vastaa suhteessa Rekisteröityihin Tietosuojalainsäädännön noudattamisesta. Asiakas on vastuussa siitä, että Palveluntarjoajalla on oikeus käsitellä Henkilötietoja Sopimuksen mukaisten Palveluiden tuottamiseksi Sopimuksessa sovittujen ehtojen mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä Sopijapuolten velvoitteista ja vastuista on sovittu tarkemmin tähän Sopimukseen liitetyissä erityisehdoissa henkilötietojen käsittelystä [liite 2, JIT 2015 - Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä] sekä erillisessä [liitteenä 2.1] olevassa henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksessa.

Palveluntarjoaja toimittaa kaikki Palvelut EU- tai ETA-alueelta. Palveluntarjoajalla ei ole oikeutta käsitellä Asiakkaan Henkilötietoja EU:n ulkopuolelta ilman Asiakkaan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Palveluntarjoaja ei siirrä Asiakkaan Henkilötietoja Euroopan talousalueelta sen ulkopuolelle tai mahdollista pääsyä kyseisiin Euroopan talousalueella oleviin henkilötietoihin Euroopan talousalueen ulkopuolelta.

12. Auditointi

Asiakkaalla on oikeus omalla kustannuksellaan suorittaa Palvelun ja Palvelun lopputulosten auditointi yhteisesti hyväksytyä riippumatonta ja puolueetonta kolmatta osapuolta hyväksi käyttäen.

Auditointi ei saa vaarantaa Palveluntarjoajan liikesalaisuuksia tai muiden Palveluntarjoajan asiakkaiden salassa pidettäviä tietoja.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Palveluntarjoajalle kirjallinen auditointipyyntö vähintään kuusi (6) viikkoa ennen suunniteltua auditointipäivää. Auditointi tulee rajoittaa siihen laajuuteen, joka on kulloinkin tarpeen auditoitavan asian todentamiseksi.

Palveluntarjoajalla on oikeus antaa vastineensa auditoinnissa havaittuihin seikkoihin tai auditoinnin tuloksena syntyneeseen raporttiin. Auditoinnin tuloksiin perustuvat päätökset tarvittavista toimenpiteistä tehdään tapauskohtaisesti.

Mikäli auditoinnin tulos osoittaa, ettei Palveluntarjoaja ole noudattanut Sopimuksen mukaisia velvoitteitaan, tulee Palveluntarjoajan korjata tilanne niin pian kuin mahdollista omalla kustannuksellaan.

13. Immateriaalioikeudet

Tämä sopimus ei anna Osapuolille minkäänlaista käyttö- tai jälleenmyyntioikeutta toistensa nykyisiin immateriaalioikeuksiin, ellei tässä sopimuksessa tai muualla toisin kirjallisesti sovita.

Immateriaalioikeuksilla tarkoitetaan tässä tekijänoikeuksia, tavaramerkkejä, patentteja, toiminimiä ja muita yleisesti tunnettuja aineettomia oikeuksia samoin kuin keksintöjä, ideoita ja liikesalaisuuksia riippumatta siitä, onko ne rekisteröity, rekisteröitävissä tai muutoin suojattu.

14. Sopimusrikkomuksen seuraukset

Sopijapuolet ovat sopineet, että Osapuoli joutuu maksamaan sopimussakkona tämän sopimuksen oleellisesta rikkomisesta toiselle Osapuolelle 0 (nolla) euroa.

Tämä sopimussakko koskee koko sopimusta, ellei muuta ole tässä sopimuksessa tai muuten kirjallisesti sovittu.

Osapuolet eivät vastaa toisilleen tämän sopimuksen rikkomisesta aiheutuvista välillisistä vahingoista, kuten menetetyistä voitosta tai odotetusta säästöstä.

Vastuunrajoituksia ei sovelleta Osapuolen tahallisuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta aiheutuneisiin vahinkoihin. Vastuunrajoituksia ei myöskään sovelleta, jos toinen Osapuoli on loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä Osapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

Osapuoli ei ole vastuussa sopimusrikkomuksista, jotka johtuvat *ylivoimaisesta esteestä*. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan sellainen yllättävä tapahtuma, jota Osapuoli ei ole voinut ennakoita sopimusta tehdessään, jonka tapahtumista tai vaikutuksista Osapuoli ei ole voinut estää taikka välttää kohtuullista huolellisuutta noudattaen ja joka tekee sopimuksen mukaisen suorituksen mahdottomaksi tai vaikeuttaa sitä olennaisesti tai tekee sen taloudellisesti tai muuten kohtuuttomaksi. Ylivoimainen este voi olla esimerkiksi tulipalo, sota, mellakka, terroriteko, epidemia, poikkeukselliset luonnonolot, laajamittainen lakko, kauppasaarto tai laki, joka rajoittaa merkittävästi Osapuolen yritystoimintaa. Vedotakseen tässä kohdassa tarkoitettuun ylivoimaiseen esteeseen, Osapuolen on viipymättä ilmoitettava toiselle Osapuolelle havaitsemastaan esteestä, sen syistä ja sen arvioidusta kestosta.

15. Sopimuksen siirtäminen kolmannelle

Asiakkaalla on oikeus siirtää tämän sopimuksen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet konserniyhtiölleen tai Asiakkaan tätä sopimusta koskevan liiketoiminnan siirron tai kaupan siirronsaajalle tai ostajalle ilman Palveluntarjoajan suostumusta.

Myös Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää tämän sopimuksen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet konserniyhtiölleen tai Palveluntarjoajan tätä sopimusta koskevan liiketoiminnan siirron tai kaupan siirronsaajalle tai ostajalle ilman Asiakkaan suostumusta.

16. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti Osapuolten keskinäisin neuvotteluin. Mikäli Osapuolten keskinäisissä neuvotteluissa ei päästä Osapuolia tyydyttävään ratkaisuun, riidat ratkaistaan lopullisesti välitysmenettelyssä Keskuskauppakamarin nopeutettua välitysmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti.

17. Sovellettava laki

Tähän sopimukseen ja sen tulkintaan sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia sääntöjä ja periaatteita.

18. Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa toistaiseksi siitä lukien, kun molemmat osapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Kumpikin osapuoli voi purkaa Palvelusopimuksen kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Palveluntarjoajalla on oikeus laskuttaa Asiakasta tämän Sopimuksen mukaisten palveluiden tuotannosta irtisanomisajalta.

19. Käyttöönoton ajankohta

Jatkuvan palvelun käyttöönotto aloitetaan 08/2024. Jatkuva palvelu laskutetaan käyttöönoton ajankohdasta lukien.

20. Muut ehdot

Tämän sopimuksen mukaisen Palvelun toimittamisessa tullaan noudattamaan liitteenä olevia palvelun toimitusehtoja (JIT 2015 Ehdot). JIT-erityisehdoista jatkuvaan palveluun sovelletaan JIT 2015 – Palvelut -erityisehtoja.

Mikäli tämän Sopimuksen ja sen liitteiden välillä syntyy ristiriitaa, sovelletaan Sopimusta ja sen liitteiden numeroinnin mukaista etusijajärjestystä pienimmästä suurimpaan.

Paikka ja aika

Sopimus on allekirjoitettu sähköisesti.

Liitteet

Liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot

 Liite 1.1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Liite 2. JIT 2015 - Henkilötiedot

Liite 3. JIT 2015 - Palvelut

Liite 4. JIT 2015 - Yleiset ehdot