

SOPIMUSLUONNOS
Sitova sopimus syntyy vasta,
kun molemmat osapuolet ovat
allekirjoittaneet sopimuksen

PALVELUSOPIMUS TULKKAUSPALVELUIDEN TOIMITTAMISESTA

Tulka Oy

/

Vantaan Kaupunki

MÄÄRITELMÄT

Tässä sopimuksessa:

”Alihankkija” tarkoittaa sellaista kolmatta tahoaa, joka osallistuu Sopimuksessa tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen.

”Sopimus” tarkoittaa tätä Tilaajan ja Palveluntuottajan välistä, Palveluiden tuottamista koskevaa sopimusasiakirjaa liitteineen.

”Muutos” tarkoittaa Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittua muutos- tai lisätyötä.

”Palvelut” tarkoittaa Sopimuksen kohteena olevia palveluita, joita ovat:

- Tulkkauspalvelut (**LIITE 6.1 Tulkkauspalveluiden palvelukuvaus sekä LIITE 8 Teknologia ja ohjelmisto**);

Palveluntuottajan A-Tulkkaus Oy:n kautta tai muutoin tuottamat kuulo-, näkö- ja kuulonäkövammaisten sekä puhevammaisten tulkkauspalvelut (**LIITE 6.2 A. Erityisryhmien tulkkauspalveluiden palvelukuvaus ja LIITE 6.2 B Erityisryhmien tulkkauspalveluiden tilausohje**)

- Käännöspalvelut;
- Asiakaskoulutus ja konsultointi;
- sekä muut edellä mainittuihin palveluihin liittyvät A-tulkkaus Oy:n aiemmin Tilaajalle tuottamat Palvelut.

”Tulkkauspalvelut” tarkoittaa pikatulkkausta ja kaikkia tulkkauspalveluita, pois lukien kuulo-, näkö- ja kuulonäkövammaisten sekä puhevammaisten tulkkauspalvelut.

”Erityisryhmien tulkkauspalvelut” tarkoittaa kuulo-, näkö- ja kuulonäkövammaisten sekä puhevammaisten tulkkauspalveluita.

”Virhe”, mikäli Palvelu ei vastaa tässä Sopimuksessa sovittua, siinä on virhe.

”Palveludokumentaatioon” kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitovastuulla oleva aineisto.

”Palveluiden käyttäjä” tarkoittaa sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää Sopimuksessa tarkoitettuja Palveluita.

”Palveluntuottaja” tarkoittaa Tulka Oy:tä, joka tuottaa Palveluita Tilaajalle tämän Sopimuksen ehtojen mukaisesti.

”Tilaaja” tarkoittaa [Vantaan kaupunkia,] joka hankkii Palveluita Palveluntuottajalta tämän Sopimuksen ehtojen mukaisesti.

”Osapuolet” tarkoittaa Palveluntuottajaa ja Tilaajaa yhdessä.

”Osapuoli” tarkoittaa joko Palveluntuottajaa tai Tilaajaa yksin.

”Tulkit” tarkoittavat Palveluntuottajan tai sen alihankkijan tai muutoin Palveluntuottajan määräysvallassa toimivia tulkkeja, jotka vastaavat Palveluiden suorittamisesta Tilaajalle ja muille Palvelun käyttäjille.

”Teknologia” tarkoittaa Túlkan palvelualustaa.

”Ohjelmistot” tarkoittaa tapoja käyttää Túlkan teknologiaa.

"Immateriaalioikeudet" tarkoittaa tekijänoikeuksia, lähioikeuksia (mm. oikeudet tietokantaan ja luetteloihin), patentteja, hyödyllisyyksille, ammatti- ja liikesalaisuuksia, tietotaitoa, tavaramerkkejä, mallisuoja, verkkotunnuksia ja muita rekisteröityjä tai rekisteröimättömiä immateriaalioikeuksia.

"Hinnasto" tarkoittaa Sopimuksen liitteessä "**LIITTEISSÄ 1A-C Hinnastot**" eriteltyjä, Palveluista perittäviä hintoja.

"JYSE-ehdot" tarkoittaa julkisten hankintojen palveluja koskevia yleisehtoja (JYSE 2014 Palvelut, 2017 päivitetty versio)

1 Sopimuksen Osapuolet

Palveluntuottaja

Tulka Oy

Y-tunnus: 2757909-1

Töölönlahdenkatu 3 B

00100, Helsinki

Tilaaja

Vantaan kaupunki

Y-tunnus: 0124610-9

Asematie 7

01300 Vantaa

2 Yhteyshenkilöt

- 2.1 Osapuolet nimeävät yhteyshenkilöt hoitamaan tämän Sopimuksen piiriin kuuluvia asioita. Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa tämän sopimuksen toteutumista. Yhteyshenkilöt, heidän yhteystietonsa sekä vastualueensa on lueteltu tämän Sopimuksen liitteessä "**LIITE 2 Yhteyshenkilöt**". Osapuolet pitävät tiedot ajan tasalla ja ilmoittavat muutoksista toisen Osapuolen vastaaville henkilöille viipymättä.
- 2.2 Sopimuksen yhteyshenkilöillä ei ole oikeutta tehdä muutoksia Sopimukseen, vaan Sopimusta voidaan muuttaa ainoastaan Sopimuksen 30 kohdan mukaisesti.
- 2.3 Mikäli yhteyshenkilö vaihtuu, on tästä ilmoitettava toiselle Osapuolelle etukäteen kirjallisesti tai sähköpostitse.

3 Sopimuksen tausta

- 3.1 Tilaaja on myynyt omistusosuutensa A-tulkkaukseen Oy:stä, y-tunnus 2103384-8, (jäljempänä "A-Tulkkaukseen") palveluntuottajalle (jäljempänä "Osakekauppa") (**LIITE 3 Osakkeiden kauppasopimus**).
- 3.2 Osapuolten välinen Osakekauppaa koskeva sopimus on tämän sopimuksen liite "**LIITE 3 Osakkeiden kauppasopimus**".
- 3.3 Tilaaja omisti A-Tulkkauksen 1010 osakkeesta 1006 osaketta, eli Tilaajan omistusosuus kattoi A-Tulkkauksen osakekannasta 99,6 prosenttia.

- 3.4 A-Tulkkaus on toiminut aiempien omistajiensa, Helsingin kaupungin, Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiirin kuntayhtymän, Espoon kaupungin, Keravan kaupungin ja Vantaan kaupungin (jäljempänä "Aiemmat Omistajat") yhteisenä julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, "hankintalaki") 15 §:n mukaisena sidosyksikkönä. Aiemmat Omistajat ovat voineet hankkia A-tulkkaukselta Palveluita ilman hankintalain mukaista kilpailutusta.
- 3.5 Koska Tilaaja sekä muut Aiemmat Omistajat ovat myyneet omistusosuutensa A-Tulkkauksesta Palveluntuottajalle, Tilaaja ei voi enää hankkia tämän Sopimuksen kohteena olevia Palveluita A-tulkkaukselta ilman hankintalain mukaista kilpailutusta.
- 3.6 Tämä sopimuksen tarkoituksena on sopia siitä, että Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle A-tulkkauksen aiemmin tuottamat Palvelut siihen asti, kunnes Tilaaja on saanut kilpailutettua tämän Sopimuksen kohteena olevat Palvelut hankintalain mukaisesti.
- 3.7 Sopimuksen kohteena olevat Palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida olla hankkimatta ennen hankintalain mukaisen kilpailun järjestämistä.

4 Sopimuksen kohde

- 4.1 Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle tämän Sopimuksen mukaiset Palvelut tässä Sopimuksessa kuvatuin ehdoin.
- 4.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää Palveluiden tuottamisessa alihankkijoita.
- 4.3 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu Sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö Palveluntuottaja alihankkijoita.

- 4.4 Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan Sopimuksen mukaisia velvoitteita.
- 4.5 Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle Palvelun Teknologian.
- 4.6 Palveluntuottajan tulkit tarjoavat Palveluita Sopimuksen liitteen "**LIITE 4. Asiomistulkin eettiset ohjeet ja ammattisäännöstö**" mukaisesti ja Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tulkit sitoutuvat noudattamaan liitettä 4 tuottaessaan Palveluita Tilajille.
- 4.7 Palveluntuottaja ryhtyy välittömästi lisäperehdytys- ja muihin toimenpiteisiin, mikäli Tilaaajan tyytymättömyys tulkkaukseen on johtunut tulkista.
- 4.8 Tulkkaukspalveluiden laatua valvotaan Palveluntuottajan toimesta Sopimuksen liitteen "**LIITE 5.Tulkkaustaidon standardointimalli ja Tulkkien palautekäytäntö**" mukaisesti.
- 4.9 Ellei toisin Osapuolten välillä kirjallisesti sovita, Tulkkaukspalveluita ja Erityisryhmien tulkkaukspalveluita tuotetaan Tilajalle Teknologian kautta.

5 Alihankinta

- 5.1 JYSE-ehtojen alihankintaa koskevien ehtojen sijaan noudatetaan, mitä tässä luvussa on sovittu alihankkijoiden käyttämisestä.
- 5.2 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

- 5.3 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.
- 5.4 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.
- 5.5 Palveluntuottaja voi käyttää tämän Sopimuksen mukaisten Palveluiden tarjoamisessa alihankkijanaan A-Tulkkaukset Oy:tä (y-tunnus 2103384-8).

6 Hankintamäärät

- 6.1 Tilaaja ei sitoudu mihinkään hankintamäärään. Lähtökohtaisesti Tilaaja tilaa Sopimuksen kohteena olevat Palvelut Palveluntuottajalta tämän Sopimuksen voimassaoloaikana.
- 6.2 Tilaajalla on oikeus ostaa Palveluita kolmannelta osapuolelta, mikäli Palveluntuottaja on pysyvästi kykenemätön tuottamaan Palveluita Tilaajalle. Pysyvällä kykenemättömyydellä tarkoitetaan sitä, että Palveluntuottajan toiminta on loppunut konkurssin tai selvitystilan seurauksena. Lisäksi kiiretilanteessa Tilaaja voi omalla kustannuksellaan tilata Palvelun toiselta palveluntuottajalta, mikäli tarvittavaa Palvelua ei ole saatavissa Palveluntuottajalta.

7 Sopimuksen kesto

7.1 Sopimus tulee voimaan 1.1.2021. Sopimus laaditaan olemaan määräaikaisena voimassa siihen asti, kunnes Tilaaja on kilpailuttanut Sopimuksen mukaiset Palvelut ja tehnyt kilpailutukseen perustuvat hankintasopimukset, kuitenkin enintään 31.12.2021 asti.

7.2 Mikäli uuden sopimuskumppanin valinta viivästyy hankinnasta markkinaoikeuteen tehdyn valituksen johdosta, tämän sopimuksen voimassaoloaika voidaan jatkaa Osapuolten yhteisellä päätöksellä 31.12.2021 jälkeenkin hankintalain 153 §:n mukaisesti valitusprosessin käsittelyn ajaksi.

7.3 Sopimuksen päättyessä Tilaaja sitoutuu palauttamaan Palveluntuottajalle Teknologiaan ja Palveluntuottajan suorittamiin Palveluihin liittyvät Palveluntuottajan materiaalit. Sopimuksen päättyessä Palveluntuottaja ja Tulkit lopettavat Teknologian käytön.

7.4 Tämän Sopimuksen kohdat, joiden on luonteensa vuoksi tarkoitettu olemaan voimassa myös Sopimuksen voimassaolon päättymisen jälkeen, säilyvät voimassa Sopimuksen voimassaolon päättymisen jälkeen, mukaan lukien kohdat 20 (Immateriaalioikeudet) ja 22 (Luottamuksellisuus ja henkilötiedot).

8 Tilaaminen

8.1 Tulkkauspalveluiden tilaaminen

8.1.1 Tilaaja käyttää tilaamiseen Palveluntuottajan Teknologiaa ja Ohjelmistoja. Mikäli Palvelun käyttö ei ole mahdollista Tilaajan Teknologian kautta, Palvelua voidaan tuottaa muun palveluntuottajan tarjoaman tilaustavan tai A-Tulkkaus Oy:n käytössä olevien digitaalisten ratkaisujen kautta Palveluvasteesta on sovittu Sopimuksen 10. kohdassa.

- 8.1.2 Tulkkipalveluiden tilaaminen on kuvattu tarkemmin tämän Sopimuksen liitteessä "**LIITE 6.1 Tulkkauspalveluiden palvelukuvaus**". Palvelua tilataan Palveluntuottajalta vapaan kapasiteetin mukaan sekä aina Tilaajan oman tarpeen ja harkinnan mukaan.

8.2 Erityisryhmien tulkkauspalveluiden tilaukset

- 8.2.1 Erityisryhmien tulkkauspalveluiden tilaukset tehdään samalle ja seuraavalle päivälle klo. 8-16 välillä puhelimitse.
- 8.2.2 Muut tilaukset tehdään Palveluntuottajan Tilaajalle ilmoittaman muun palveluntuottajan tarjoaman tilaustavan tai A-Tulkkaus Oy:n käytössä olevien digitaalisten ratkaisujen kautta. Palveluntuottaja vahvistaa tilauksen vuorokauden kuluessa tai seuraavana arkipäivänä klo. 12.

Palveluntuottaja järjestää Erityisryhmien tulkkauspalvelut Sopimuksen voimassaoloaikana joko (i) itse tai (ii) alihankkijansa A-Tulkkauksen ja A-Tulkkauksen alihankkijoiden välityksellä. A-Tulkkauksen alihankkijoidensa välityksellä järjestämien Erityisryhmien tulkkauspalveluiden palvelukuvaus, toteutus ja tilausohjeet on kuvattu tarkemmin tämän Sopimuksen liitteissä "**LIITE 6.2 A Erityisryhmien tulkkauspalveluiden palvelukuvaus**" ja "**LIITE 6.2 B Erityisryhmien tulkkauspalveluiden tilausohje**", jotka ovat osa A-Tulkkauksen ja sen sopimuskumppaneiden välisiä sopimuksia.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Erityisryhmien tulkkauspalveluissa Tilaajana on Sopimuksen mukainen Tilaaja ja Palveluntuottajana Sopimuksen mukainen Palveluntuottaja. Palveluntuottaja voi käyttää

liitteiden 6.2 A ja 6.2 B mukaisten palveluiden tuottamisessa alihankkijana A-Tulkkausta ja sen sopimuskumppaneita.

- 8.2.3 Erityisryhmien tulkkauspalveluiden tilaukset voidaan Sopimuksen voimassaoloaikana siirtää Palveluntuottajan tilausjärjestelmän osaksi.

8.3 **Käännös, koulutus- ja muiden palveluiden tilaaminen**

- 8.3.1 Käännöspalveluita tilataan seuraavasti:

Tilaaaja lähettää käännettävän tekstin salattuna sähköpostina Palveluntuottajalle osoitteeseen: ulkoiset.kaannokset@tulka.com.

- 8.3.2 Koulutuspalveluita tilataan seuraavasti:

Tilaaaja pyytää tarjouksen tarvitsemaansa koulutukseen lähettämällä sähköpostin Palveluntuottajalle osoitteeseen: tilaukset@tulka.com. Palveluntuottajan annettua tarjouksen toimitusaikoinen Tilaaaja tekee tilausvahvistuksen.

Koulutustarpeet voivat liittyä esimerkiksi eri kulttuurien väliseen viestimiseen tai tulkin välityksellä toimimiseen.

- 8.3.3 Muita palveluita tilataan seuraavasti:

Tilaaaja pyytää tarjouksen Palveluntuottajalta muun palvelun suorittamisesta osoitteeseen: tilaukset@tulka.com.

Palveluntuottajan annettua tarjouksen toimitusaikoinen Tilaaaja tekee tilausvahvistuksen.

Muita Palveluntuottajan tarjoamia palveluita voivat olla esimerkiksi kotikielen opetuspalvelut.

9 Hinnasto

- 9.1 Palveluiden hinnoittelussa noudatetaan Sopimuksen liitteen "**LIITE 1 A-C Hinnastot**" mukaisia Hinnastoja. Hinnat ovat kiinteinä voimassa ilman arvonlisäveroa (alv 0 %) koko sopimuskauden ajan. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.
- 9.2 Mikäli jotain Tilaajan tilaamaa työsuoritetta ei ole hinnoiteltu Hinnastossa, Palveluntuottaja antaa niistä tarjouksen toimitusaikoihin Tilaajan tarjouspyynnön saatuaan.

10 Hinnanmuutokset

- 10.1 Osapuolilla on oikeus Sopimuksen voimassaoloaikana, asiasta yhteisesti kirjallisesti sovittuaan, muuttaa Palvelujen hinnoittelua. Palveluiden hinnoittelua voidaan muuttaa kuitenkin vain siten, että Palvelut ovat kokonaistaloudellisesti Tilaajalle vähintään yhtä edullisia kuin Sopimuksen mukaisessa hinnoittelumallissa.

11 Teknologia ja Teknologian käyttöoikeus

- 11.1 Palveluntuottaja vastaa Teknologian (**LIITE 8 Túlkan teknologia ja ohjelmisto**) toimivuudesta tämän Sopimuksen mukaisesti.
- 11.2 Palveluntuottaja tarjoaa Tilaajalle teknistä käyttäjätukea Teknologian käyttöongelmissa. Tukipyynnöt on lähetettävä Palveluntuottajan käyttäjätukeen sovitussa kanavassa. Käyttäjätuen palveluaika on päivittäin klo 08-17.
- 11.3 Palveluntuottaja antaa Tilaajalle oikeuden myöntää henkilöstölleen käyttöoikeuksia Teknologiaan Sopimuksen voimassaoloaikana. Oikeus ei ole siirrettävissä tai alilisensoitavissa Osapuoliin nähden kolmannelle osapuolelle.

- 11.4 Tilaaaja vastaa siitä, että Tilaaajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan Sopimuksen liitteen "**LIITE 7. Teknologian käyttöehdot**" mukaisia Teknologian käyttöehtoja.
- 11.5 Tilaaajalla on oikeus irtisanoa kukin käytössään oleva käyttäjätunnus milloin tahansa siten, että kyseisen käyttäjätunnuksen voimassaolo päättyy käyttäjätunnuksen irtisanomispäivää seuraavan kalenterikuukauden viimeisenä päivänä.
- 11.6 Käyttöoikeudet ovat käyttäjäkohtaisia. Niiden mahdollisesta jakamisesta sovitaan Palveluntuottajan kanssa erikseen.
- 11.7 Tilaaaja sitoutuu olemaan käyttämättä Teknologiaa tai Teknologiassa olevaa materiaalia laittomaan tai luvattomaan toimintaan. Tilaaajan ei tule kopioida tai äänittää Teknologiaa tai sen sisältöä.

11.8 Mikäli lainsäädäntö tai viranomais määräys vaatii, Tilajalla on oikeus äänittää Teknologian kautta tehdyt tulkkaukset. Sekä Tulkin, Tilajan että Palveluntuottajan on oltava tietoisia mahdollisesta äänittämisestä jo ennen tulkkauksen alkamista. Selvyyden vuoksi todetaan, että Palveluntuottaja ei ole vastuussa tulkkausten äänittämisestä tai äänittämisen lainmukaisuudesta.

11.9 Teknologian kautta tehdyistä tulkkauksista Teknologia tallentaa laadunvalvonta- ja laskutustarkoituksiin tiedot tulkkauksen kestosta, ajankohdasta, kielestä, asiakasarviosta, Tulkista ja asiakkaasta.

12 Pikatulkkauksen Teknologian palveluvaste

12.1 Palveluaika

- 12.1.1 Pikatulkkauspalvelu on käytettävissä kaikkina vuorokaudenaikoina ympäri vuoden.
- 12.1.2 Asiakaspalvelu on avoinna arkipäivinä klo 08-17. Palvelupyynnöt sisältyvät teknologian hintaan.
- 12.1.3 Pikatulkkauspalvelun vasteaika olemassa olevaan dataan perustuen (eli pyynnön lähettämisestä tulkkauksen alkamiseen kestävä aika) on keskimäärin alle 3 minuuttia. Pikatulkkauspalvelu voidaan suorittaa ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella.
- 12.1.4 Mikäli pyyntöön ei ole vastattu 3 minuuttiin, pyyntö ohjautuu Palveluntuottajan asiakaspalvelun aukioloaikana asiakaspalvelijalle, joka kertoo Tilajalle sen hetkisen tilanteen ja pyrkii hoitamaan tilanteen (esim. "Tulkki olisi saatavilla 5 minuutin kuluttua, jäätkö odottamaan linjoille?").

12.2 Tukipyynnöt

- 12.2.1 Tukipyyntöön reagoidaan kahdeksan (8) tunnin kuluessa sen vastaanottamisesta palveluaikana. Kahdeksan tunnin reagointiaikaan lasketaan vain ilmoitetut palveluajan tunnit, eikä palveluajan ulkopuolella olevia tunteja.
- 12.2.2 Sähköpostilla tai muilla sähköisellä välineillä lähetetyn palvelupyynnön reagointi tarkoittaa sitä, että tukihenkilö ottaa aktiivisesti omaan työjonoonsa ja vastuulleen kyseisen palvelupyynnön, lukee palvelupyynnön ja aloittaa siihen liittyvät käsittelytoimet.
- 12.2.3 Automaattista siirtoa palvelujonoon tai vapaalle tukihenkilölle ei vielä katsota palvelupyynnön reagoimiseksi, vaan vasta palvelupyynnön vastaanottamisena.

12.3 Huoltokatkot

- 12.3.1 Palveluntuottajalla on oikeus huoltokatkoon ajankohtana, kun tarve Palvelulle on tyypillisesti vähäistä (esimerkiksi yöaikaan tai viikonloppuna), minkä myötä katko näkyy mahdollisimman vähän Tilaajan toiminnassa ja Teknologiassa.
- 12.3.2 Huoltotoimenpiteet on ajoitettava virka-ajan (8.00 - 16.00) ulkopuolelle, ellei painavasta syystä muuta johdu.
- 12.3.3 Huoltokatkoista ja niiden ajoituksesta ja pituudesta on sovittava Tilaajan kanssa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa suunnitellusta huoltokatkosta Tilaajalle kaksi (2) viikkoa etukäteen. Tilaaja ei voi ilman perusteltua syytä kieltäytyä Palveluntuottajan ehdottamista huoltokatkoajoista. Toimittajalla on oikeus keskeyttää Teknologian tarjoaminen huoltokatkon vuoksi.
- 12.3.4 Huoltokatko tulee sijoittaa siten, ettei keskeisten rajapintojen toiminta vaarannu. Muissa tapauksissa huollon aloittamisen ja huollon valmistumisen välinen aika lasketaan katko aikaan.

- 12.3.5 Mikäli Palveluntuottajalla on ennalta-arvaamattomasta syystä tarve keskeyttää väliaikaisesti Teknologian tarjoaminen, Palveluntuottaja ilmoittaa keskeytyksestä Tilaaajalle etukäteen tai, ellei ilmoittaminen ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun Palveluntuottaja on saanut tiedon keskeyttämisen syystä.
- 12.3.6 Teknologian toimivuuden takaamisesta johtuvat välttämättömät huoltokatkot (esim. pakollisen virusturvan päivityksen johdosta), voidaan suorittaa klo 8.00-16.00 välisenä aikana.
- 12.3.7 Palveluntuottajan on minimoitava suunniteltujen huoltokatkosten määrä ja kesto. Palveluntuottaja ei laskuta Tilaaajaa huoltokatkoista johtuvista Palveluntuottajan henkilö- tai muista kustannuksista.
- 12.3.8 Palveluntuottaja kehittää Teknologiaa jatkuvasti ja voi muuttaa tai poistaa Teknologian eri toimintoja ja ominaisuuksia. Palveluntuottajan on informoitava Tilaaajaa Teknologiaan suunnitelluista muutoksista. Muutosten edellyttämistä huoltotoimenpiteistä on ilmoitettava Tilaaajalle viimeistään kaksi (2) viikkoa etukäteen.
- 12.3.9 Palveluntuottajan tulee varmistaa Teknologiaan liitettävän uuden ratkaisun käytettävyys ennakolta, jotta mahdolliset virhetilanteet vältetään, esimerkiksi huolehtimalla uusien toiminnallisuuksien testaamisesta kattavasti.

12.4 Häiriöiden ja palvelupyyntöjen palveluvaste

- 12.4.1 Kaikkien häiriötilanteiden korjausaika-arvioon liittyen Palveluntuottajalla tulee olla työkalu, jolla häiriön korjauksen korjausaika-arviot ja korjauksen eteneminen voidaan raportoida Tilaaajan pääkäyttäjälle ja mahdolliselle vikailmoituksen tekijälle mahdollisimman ajantasaisesti.
- 12.4.2 Yhtäjaksoisen käyttökatkon enimmäiskesto on yli 4 tuntia. Palveluntuottajan tulee seurata Teknologian toimintaa ja hoitaa virhe- ja ongelmatilanteita myös ilman Tilaaajan ilmoitusta.

- 12.4.3 Teknologiaan sisältyvien ratkaisuiden käytettävyyden ja käyttökatkojen mittaaminen ja raportointi Tilaajalle perustuu Toimittajan suorittamaan valvontaan. Toimittaja vastaa Teknologian käytettävyydestä sekä laitteiston ja rakenteen mitoituksesta ja näiden suorituskyvyn riittävydestä kokonaispalveluna.
- 12.4.4 Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi (1) kalenterikuukausi. Tavoitteena on, että käyttö- tai palvelukatkoja ei esiinny.

13 Raportit ja Tilaajan tallennusoikeus

- 13.1 Palveluntuottajalle maksettavien korvausten määrä perustuu Palveluntuottajan tulkkauväliseen mittaamaan dataan (data tulkkausajoista ja tulkkauksen suorittavasta Tulkista, jäljempänä "Data").
- 13.2 Teknologian kautta tehdyistä tulkkauksista Teknologia tallentaa laadunvalvonta- ja laskutustarkoituksiin tiedot tulkkauksen kestosta, ajankohdasta, kielestä, asiakasarviosta, Tulkista ja asiakkaasta.
- 13.3 Datan raportointi toimii sähköisen raportointiportaalin kautta. Portaaliin saa erikseen tilattua tunnuksia eri oikeuksilla (esim. esimies/laskuttaja). Tilaajalla on oikeus tilata 10 kpl henkilökohtaista raportointilisenssiä ilman erillistä korvausta.
- 13.4 Data päivittyy raportointiportaalissa 3 tunnin viiveellä ja on luettavissa mahdolliset palvelukatkokset lukuun ottamatta kaikkina kellonaikoina ja viikonpäivinä.
- 13.5 Portaalissa on monipuolinen ja laaja näkyvyys tulkkauksilauksiin visuaalisesti sekä taulukkoina. Yksityiskohtainen tulkkauuserittely löytyy portaalista ja voi sisältää myös henkilön tunnistavia tietoja. Portaalista tietoja voidaan siirtää omalle tietokoneelle xls / csv muodossa.

13.6 Raportointi sisältää seuraavat tiedot:

- pylväsdiagrammi tulkkausmäärien ja -minuuttien kehityksestä edelliskuukausiin verrattuna.
- käytetty Palvelu
- kieliyhdistelmä
- ajankohta (kellonaika ja päivämäärä)
- yksittäisen tulkkauksen kesto minuutteina
- kaikki kuukauden tulkkaukset yhteenlaskettuina
- Asiakas/ tilaaja taho/viranomainen.
- tulkkausmäärien ja -minuuttien kehitys edelliskuukausiin verrattuna.
- Teknologian vasteaika
- Annetun palautteen keskiarvo
- Tilaavien käyttäjien lukumäärä
- Tulkkauksen kustannus yksiköittäin verrattuna muihin yksikköihin ja saman yksikön edelliseen kuukauteen.
- Tulkkausten jakautuminen kielittäin, ja viikonpäivittäin.
- Tulkkausten keskipituuden kehitys

Raportointia voidaan osapuolten yhteisellä suostumuksella kehittää sopimuksen voimassaoloaikana.

13.7 Erillinen teknologian palvelukatkosraportointi, jos katkoksia on esiintynyt. Kuukausittaisessa raportissa tulee olla lisäksi eriteltyinä seuraavat teknologian palvelukatkoja koskevat asiat:

- Teknologian/Tuotantoympäristön Palvelukatkot (Häiriö ja suunniteltu katko)
- Usein toistuvien Virheiden ja niiden korjausehdotusten raportti
- Vastaanotetuista yhteydenotoista raportti, jossa (esim. Häiriö, Ongelma, Muutos, Palvelupyyntö) yhteydenoton tyyppi (määritellään yhdessä Tilaajan kanssa), status, yhteydenottoaika, Ratkaisuaika, ratkaisun kuvaus ja yhteydenoton tekijä
- avoimien, ratkaisemattomien asioiden seurantalista: Asian tunniste (ID), osa-alue, ITIL-prosessi, asia, asian omistaja Tilaaja/ Toimittaja, asian prioriteetti, asian käsittelyn eteneminen (status)

13.8 Erityisryhmien tulkkauspalveluiden osalta raportoinnin tulee sisältää käytetty

- tulkkauspalvelu,
- ajankohta (kellonaika ja päivämäärä),
- kokonaistuntimäärä,
- tilaaja taho / viranomainen / yritys,
- tulkkausala,
- suorituspaikka

13.9 Lisäksi Palveluntuottaja tuottaa raportit palvelunhallinnan kokonaistilanteesta sekä erilliset poikkeamaraportit. Palveluntuottajan palveluista on saatava yhteenvetoja yhteydenottojen kirjauksista ja niiden toteuttamisen etenemisestä ja ratkaisuaajoista sekä historiatietoja halutulta ajanjaksolta.

14 Maksuehto ja laskutus

14.1 Palveluntuottaja laskuttaa Tilajaa kuukausittain jälkikäteen.

14.2 Maksuehto on 21 vuorokautta netto. Viivästyskorke on korkolain mukainen.

14.3 Lasku voidaan maksaa, kun Palvelu on toimitettu sopimusehtojen mukaisesti.

14.4 Hinnastoissa (LIITTEET 1 A - C) esitetyt hinnat sisältävät lähtökohtaisesti kaikki Palveluiden toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset, mikäli Osapuolten välillä ei ole toisin kirjallisesti sovittu. Hinnat sisältävät muun muassa osallistumisen Sopimuksen mukaisiin kokouksiin, Palveluntuottajan Tilajalle tarjottavaan Palveluun liittyvät kopiointikustannukset, puhelin- ja tietoliikennekustannukset sekä muut Palveluntuottajan työväline- ja yleiskustannukset.

Palveluiden tuottamisesta aiheutuneet matkakustannukset korvataan siten kuin Sopimuksen liitteessä "LIITE 1 A Hinnasto tulkkaukset ja käännökset I ja II kieliryhmä" on määritetty.

- 14.5 Palveluntuottaja vastaa Erityisryhmien tulkkauksessa mahdollisesti käytettävistä laitteistoista ja muista asianmukaisista erityisvälineistä (esim. äänentoisto, etätulkkauslaitteet). Niihin liittyvistä asioista sovitaan tarvittaessa tilauksenteon yhteydessä, mikäli niitä tarvitaan.
- 14.6 Tilaaja on vastuussa Palveluiden käyttämiseen ja tilaamiseen tarvittavien laitteiden, kuten tietokoneiden, puhelimien, tablettien ja muiden etäviestintävälineiden, ja yhteyksien, kuten internet- ja matkapuhelinyhteyden, hankkimisesta ja niiden kustannuksista.
- 14.7 Laskuissa on mainittava arvonlisäverollinen hinta ja sen tulee täyttää arvonlisäverolain 209e §:n määräykset.
- 14.8 Vammaistulkkauspalvelut, jotka Tilaaja on lain mukaan velvollinen järjestämään vammaiselle henkilölle, ovat arvonlisäverottomia palveluita (alv. 0%).
- 14.9 Tilaajan tilikausi on kalenterivuosi ja laskutuskauden tulee päättyä vuodenvaihteeseen.
- 14.10 Palveluntuottajalla on oltava valmius sähköiseen laskutukseen. Tilaaja toimittaa Palveluntuottajalle oman laskutusohjeen sähköistä laskutusta varten.
- 14.11 Mikäli laskun tiedot ovat puutteellisia, ei Palveluntuottajalla ole oikeutta periä viivästysseuraamuksia.

15 Kestävä kehitys ja sosiaalinen vastuu

- 15.1 Sopijapuolet sitoutuvat edistämään tarkoituksenmukaisilla toimintatavoilla ympäristöystävällisyyttä ja kestävä kehitystä toteuttaessaan tätä sopimusta.

15.2 Toimintatapoja kehitetään hyvässä yhteistyössä ja seurataan säännöllisesti.

15.3 Toimittajan tulee tämän hankinnan kohteen mukaisessa toiminnassaan huomioida ympäristönäkökohdat.

15.4 Toimittajan ja sen alihankkijan tulee noudattaa itseään koskevaa työehtosopimusta sekä vähintään alla olevia ILO:n yleissopimuksia:

- 29/1930 (Pakollinen työ),
- 87/1948 (Ammatillinen järjestäytymisvapaus ja ammatillisen järjestäytymisoikeuden suojeleminen),
- 98/1949 (Järjestäytymisoikeuden ja kollektiivisen neuvotteluoikeuden periaatteiden soveltaminen),
- 100/1951 (Samanarvoisesta työstä miehille ja naisille maksettava sama palkka),
- 105/1957 (Pakkotyön poistaminen),
- 111/1958 (Työmarkkinoilla ja ammatin harjoittamisen yhteydessä tapahtuva syrjintä),
- 138/1973 (Työhön pääsemiseksi vaadittava vähimmäisikä) sekä
- 182/1999 (Lapsityön pahimpien muotojen kieltäminen ja välittömät toimet niiden poistamiseksi).

15.5 Toimittaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.

16 Vastuuvakuutus

16.1 Palveluntuottajalla on oltava sopimuskauden aikana voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, jonka määrä on riittävä suhteessa Palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin.

17 Vahingonkorvaus

17.1 Vahingonkorvausvastuuseen sovelletaan JYSE Palvelut ehtojen lukua 16, pois lukien JYSE ehtojen kohdat 16.4 ja 16.5, joiden sijaan sovelletaan seuraavaa:

17.2 Osapuolen vahingonkorvausvelvollisuus toiselle Osapuolelle sopimusrikkomusta kohden on yhteensä enintään määrä, jonka Tilaaaja on maksanut Palveluntuottajalle tämän Sopimuksen perusteella vahinkoa edeltävän 6 kuukauden aikana.

18 Korvausvastuu kolmannelle virheellisen Palvelun aiheuttamasta vahingosta

18.1 JYSE-ehtojen 17 luvun sijaan sovelletaan, mitä tässä Sopimuksen luvussa on sovittu.

18.2 Palveluntuottaja vastaa virheellisen Palvelun kolmannelle mahdollisesti aiheuttamasta välittömästä vahingosta.

18.3 Tapauksissa, joissa Tilaaaja on laillisessa korvausvastuussa kolmanteen henkilöön nähden, vahinkotapaukset hoidetaan siten, että Tilaaaja hoitaa korvauskäsittelyn oman hallintomenettelynsä mukaisesti.

18.4 Mikäli vahinko on edellä mainitussa tapauksessa aiheutunut siitä, että Palveluntuottaja on laiminlyönyt sopimusvelvoitteensa, on Tilaajalla oikeus kohdistaa Palveluntuottajaan korvausvaade.

18.5 Jos kolmannen osapuolen esittämä vahingonkorvauskanne tulee tuomioistuimeen vireille Tilaajaa tai Palveluntuottajaa vastaan, tämän on toimitettava kanne viipymättä tiedoksi toiselle Osapuolelle. Toiselle Osapuolelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi kanteeseen vastaamisen pääasiallisista perusteista hyvissä ajoin ennen vastineen antamista tuomioistuimelle.

19 Virhe Palveluiden toimittamisessa

19.1 JYSE-ehtojen 13 luvun sijaan sovelletaan, mitä tässä Sopimuksen luvussa on todettu Virheestä Palveluiden toimittamisessa.

19.2 Jos Palvelussa on Virhe, Tilaajan tulee ilmoittaa Virheestä Palveluntuottajalle kahden viikon kuluessa Virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

19.3 Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä tiedon saatuaan poistamaan Palvelussa ilmenevät virheet.

19.4 Tilaajalla on Virheen perusteella oikeus pidättyä maksamasta Virheen kohteena olevan Palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on Virheen perusteella oikeus.

19.5 Jos Palvelussa on Virhe, Palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää Virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei Virhe johdu Palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin Palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan Virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.

19.6 Mikäli Palveluntuottaja ei oikaise virhettä kohtuullisessa ajassa Tilaajan reklamaatiosta, on Tilaaja oikeutettu tekemään itse tai teettämään Palvelun tai ulkopuolisella ja perimään Toimittajalta tästä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan Palveluntuottajalle kateosto-oikeuden käyttämisestä kirjallisesti etukäteen.

19.7 kohta 19.6 ei koske kuitenkaan kohdan 6.2 mukaista tilannetta, jossa Tilaajalla on oikeus omalla kustannuksellaan tilata Palvelu toiselta toimittajalta, jos Palveluntuottaja ei voi toimittaa Palvelua.

20 Viivästyminen

20.1 Palvelun viivästyminen sovelletaan JYSE-ehtojen 12.1, 12.2, 12.5 ja 12.6 kohtia.

21 Palveluntuottajan taloudellisen tilanteen seuranta

21.1 Tilaajalla on oikeus seurata sopimuskauden aikana Palveluntuottajan taloudellisia edellytyksiä sopimuksen täyttämiseen.

21.2 Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajalle kahdentoista (12) kuukauden välein sopimuskauden aikana seuraavat selvitykset:

- todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty

sekä

- todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

21.3 Koska Palveluntuottaja on liittynyt Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani – Palveluun, Tilaaja hoitaa veloitteiden seurannan omatoimisesti.

22 Sopimuksen päättymisen

22.1 Määräaikainen sopimus päättyy ilman erillistä irtisanomista, kun Tilaaja on kilpailuttanut Sopimuksen kohteena olevat Palvelut tai viimeistään 31.12.2021.

22.2 Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan Palveluntuottajalle sopimuskauden päättymisestä vähintään kahdeksan (8) viikkoa ennen sopimuskauden päättymistä, mikäli Tilaaja on saanut kilpailutettua uuden palveluntuottajan.

22.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus välittömästi, mikäli Tilaajan toiminta päättyy esimerkiksi kuntaliitoksen, yhtiöittämisen tai muun vastaavan seikan seurauksena.

22.4 Kumpikin Osapuoli saa purkaa Sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen Osapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan.

22.5 Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei Osapuolen sopimussuorite vastaa sovittua ja virhe sopimussuoritteessa tai siitä Osapuolelle aiheutuneet seuraukset ovat olennaisia tai Osapuolen olennainen sopimussuorite on viivästynyt olennaisesti.

22.6 Sopimus voidaan myös purkaa Osapuolen toimesta, mikäli toisen Osapuolen sopimussuoritteiden ei-olennaiseksi katsottavat virheet ovat toistuvia tai sopimussuoritteiden ei-olennaiseksi katsottavat viivästyksset ovat toistuvia. Tällaisen purkamisperusteen käyttäminen edellyttää kuitenkin sitä, että toiselle Osapuolelle on annettu mahdollisuus korjata virheellinen menettelynsä kahden viikon aikana kirjallisen huomautuksen vastaanottamisesta.

22.7 Sopimuksen purkamisesta on ilmoitettava toiselle Osapuolelle kirjallisesti ja purkamisilmoituksessa on ilmoitettava purkamisen perusteet.

23 Sopimuksen päättymisen erityistilanteissa

23.1 Sopimuksen päättymisestä erityistilanteissa sovelletaan JYSE-ehtojen 18 luvun määräyksiä.

24 Immateriaalioikeudet

24.1 Tähän Sopimukseen sovelletaan JYSE-ehtojen 20 luvun sijaan, mitä tässä Sopimuksen luvussa on sovittu.

24.2 Tällä Sopimuksella ei siirretä tai luovuteta Osapuolten immateriaalioikeuksia pysyvällä tavalla Osapuolten välillä.

24.3 Immateriaalioikeudet Teknologiaan ja Palveluntuottajan muuhun teknologiaan kuuluvat yksinomaisesti Palveluntuottajalle, mukaan lukien mutta ei rajoittuen lähde- ja muihin koodeihin, ohjelmistoihin, brändeihin, tuotemerkkeihin, käyttöohjeisiin, asiakirjoihin, markkinointimateriaaliin, koulutusmateriaaliin ja kaikkiin muihin Teknologiaan liittyviin materiaaleihin.

- 24.4 Osapuolet saavat käyttää kunkin Osapuolen nimeä ja soveltuvaa tavaramerkkiä Osapuolten välisen yhteistyön markkinoimiseksi Osapuolen ohjeistuksen mukaisesti.
- 24.5 Tilaaja sitoutuu olemaan rekisteröimättä Palveluntuottajan käyttämiä tavaramerkkejä, tunnuksia, tuotenimiä, logoja tai sloganeita omiin nimiinsä tavaramerkiksi, sähköpostiosoitteeksi, verkkotunnukseksi tai sosiaalisen median tiliksi.
- 24.6 Immateriaalioikeudet markkinointimateriaaliin kuuluvat sille Osapuolelle, joka on markkinointimateriaalin luonut. Mikäli markkinointimateriaalia luodaan yhteistyössä, kuuluvat Immateriaalioikeudet tähän markkinointimateriaaliin molemmille Osapuolille, ellei erikseen toisin sovita.
- 24.7 Palveluntuottaja puolustaa kustannuksellaan Tilaajaa, mikäli kolmas osapuoli esittää vaateen, jonka mukaan Teknologia loukkaa kolmannen osapuolen Immateriaalioikeutta Suomessa.
- 24.8 Tämä edellyttää, että Tilaaja ilmoittaa välittömästi Palveluntuottajalle vaateesta ja antaa Palveluntuottajan yksin käyttää asiassa vastaajan puhevaltaa sekä antaa Palveluntuottajalle kaikki asian hoitamiseen tarvittavat valtuudet ja tiedot.
- 24.9 Palveluntuottaja vastaa kaikista tällaisen vaateen seurauksena syntyvistä kustannuksista ja vahingonkorvauksista edellyttäen, että Tilaaja toimii tämän kohdan mukaisesti eikä Tilaaja, Tilaajan konserniyhtiö, alihankkija, työntekijä tai muu Tilaajan määräysvallassa toimiva taho ole toiminnallaan aiheuttanut kyseistä Immateriaalioikeuksien loukkaamiseen liittyvää vaadetta.

24.10 Mikäli Tilaaja, tai Sopimusta käyttävä Tilaajan konserniyhtiö, alihankkija, työntekijä tai muu Tilaajan määräysvallassa toimiva taho on toiminnallaan aiheuttanut kolmannen osapuolen Immateriaalioikeuksien loukkaamisen ja Palveluntuottaja joutuu vahingonkorvaus- tai muuhun vastuuseen kolmatta osapuolta kohtaan loukkauksen vuoksi, Tilaaja on velvollinen korvaamaan Palveluntuottajalle Palveluntuottajan kolmannelle osapuolelle maksamat vahingonkorvaus- ja muut korvaukset sekä mahdollisesta oikeudenkäynnistä aiheutuneet oikeudenkäynti- ja asianosaiskulut.

25 Tietosuoja

25.1 Sopimuksen yleiset ja erityiset tietoturvaehdot on kuvattu Sopimuksen liitteessä "**LIITE 9. Tietoturvallisuussopimus**".

26 Luottamuksellisuus ja henkilötiedot

26.1 JYSE-ehtojen 21 luvun sijaan sovelletaan, mitä tässä Sopimuksen luvussa on sovittu.

26.2 Osapuolet sitoutuvat pitämään salassa ja luottamuksellisina kaikki toiselta Osapuolelta missä tahansa muodossa saadut toisen Osapuolen aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamukselliseksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, kuten liike- ja ammattisalaisuudet. ("Luottamukselliset tiedot").

26.3 Osapuolella on oikeus:

- (i) käyttää Luottamuksellista tietoa vain tämän Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin; ja
- (ii) luovuttaa Luottamuksellista tietoa ainoastaan sellaisille työntekijöilleen, alihankkijoilleen tai ulkopuolisille neuvonantajilleen, joiden on tarpeen käsitellä Luottamuksellisia

tietoja Sopimuksen tarkoituksen toteuttamiseksi tai vaatimusten esittämiseksi.

Toisen Osapuolen Luottamuksellisia tietoja luovuttanut Osapuoli vastaa siitä, että tietoja vastaanottaneet tahot noudattavat tässä Sopimuksessa sovittuja ehtoja tiedon salassapidosta.

26.4 Salassapitovelvollisuus ei koske sellaisia aineistoja ja tietoja, jotka:

- (i) ovat luonteeltaan yleisiä, eivätkä sisällä tai muodosta Luottamuksellisia tietoja;
- (ii) ovat lainsäädännön asettamien vaatimusten vuoksi julkisia tämän Sopimuksen allekirjoitushetkellä tai tulevat myöhemmin julkisiksi;
- (iii) osapuoli on saanut laillisesti haltuunsa ilman salassapitovelvollisuutta kolmannelta osapuolelta;
- (iv) osapuoli on todistettavasti itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä osaksikaan toiselta Osapuolelta saamaansa aineistoa tai tietoa; tai
- (v) osapuoli on velvollinen luovuttamaan lain, asetuksen tai muun viranomais määräyksen taikka oikeuden päätöksen perusteella.

26.5 Mikäli Osapuoli veloitetaan tuomioistuimen tai viranomais määräyksen perusteella julkistamaan Luottamuksellisia tietoja, tai mikäli Osapuoli katsoo, että se on lain, asetusten tai viranomaisten määräysten perusteella velvollinen julkistamaan Luottamuksellista tietoa, Osapuolen tulee välittömästi ilmoittaa toiselle Osapuolelle tällaisesta seikasta ennen tietojen julkistamista.

27 Sopimuksen siirtäminen

27.1 JYSE-ehtojen 22 luvun sijaan sovelletaan, mitä tässä Sopimuksen luvussa on sovittu.

27.2 Tilaajalla on oikeus, siirtää Sopimus tai sen osa Tilaajan organisaatiomuutoksien perusteella julkisyhteisöille, joihin Tilaajan tehtävät siirtyvät.

27.3 Tilaajan organisaatiomuutoksella tarkoitetaan muun muassa sitä, että osa Tilaajan tehtävistä tai toiminnoista siirretään esim. maakunta- ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisuudistuksen, kuntaliitoksen tai muun vastaavan muutoksen johdosta toiseen julkis- tai muuhun yhteisöön.

27.4 Tilaajan organisaatiomuutoksella tarkoitetaan myös sitä, että Tilaajan toiminnot, henkilökunta, Palveluiden käyttövolyyymi tai käyttäjämäärä supistuu vähintään 20 % Sopimukseen nähden.

27.5 Mikäli organisaatiomuutos on osittainen siten, että osa Tilaajan tehtävistä tai toiminnoista siirtyy ja osa jää supistuneena jäljelle, Osapuolet neuvottelevat organisaatiomuutoksen vaikutuksista esimerkiksi Palveluun, toimituksiin, Hinnastoon, laskutukseen sekä Immateriaalioikeuksiin.

- 27.6 Tällöin Sopimus jakautuu siten, että osa Sopimuksen oikeuksista, vastuista ja velvoitteista siirtyy organisaatiolle, jolle Tilaajan tehtävät ja toiminnot siirtyvät ja osa jää voimaan Osapuolten välille. Tällöin Osapuolet neuvottelevat alla kuvatulla tavalla Sopimuksen muutoksista.
- 27.7 Mikäli Tilaajaa koskeva organisaatiomuutos on osittainen eikä sopimus kokonaan tai osittain siirry, Osapuolet neuvottelevat organisaatiomuutoksen vaikutuksista Palveluiden volyymeihin, Hinnastoon, Palveluiden toimittamiseen, laskutukseen sekä Immateriaalioikeuksiin.
- 27.8 Mikäli Osapuolet eivät pääse yhteisymmärrykseen Sopimuksen muuttamista koskevissa neuvotteluissa, sovelletaan supistuneeseen sopimukseen tämän Sopimuksen ehtoja.
- 27.9 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta tai sen osaa ilman Tilaajan kirjallista suostumusta.
- 27.10 Mikäli Palveluntuottaja vaihtuu kesken sopimuskauden siten, että alkuperäinen Palveluntuottaja korvataan yhtiön rakennejärjestelyjen, yritysostojen, sulautumisten ja määräysvallan muutosten tai maksukyvyttömyyden seurauksena kokonaan tai osittain toisella palveluntuottajalla, Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus. Tilaajalla on kuitenkin oikeus hyväksyä Palveluntuottajaksi uusi palveluntuottaja, mikäli sijaan tullut palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset eikä sitä koske hankintalain mukainen harkinnanvarainen ja pakollinen poissulkuperuste eikä muu Tilaajan erikseen tässä sopimuksessa edellyttämä tai lainsäädännöstä seuraava hyväksymistä estävä vaatimus. Lisäedellytyksenä on, että tästä muutoksesta ei aiheudu muita olennaisia muutoksia hankintasopimukseen. Siinä tapauksessa, että Palveluntuottaja vaihtuu tässä luvussa esitetyllä tavalla, sijaan tulleen Palveluntuottajan tulee toimittaa tämän sopimuksen edellyttämät Palveluntuottajantaloudellista tilannetta koskevat selvitykset.

27.11 Selvyyden vuoksi todetaan että, jos sopimusta muutetaan tämän sopimuksen luvun mukaisesti, se ei ole hankintalain 136 § mukainen olennainen sopimusmuutos.

28 Hankintalain mukainen seuraamus

28.1 Sopijapuolet vastaavat kaikista omista kuluistaan ja vahingoistaan, jos tuomioistuimien kohdistaa hankintasopimukseen hankintalaissa tarkoitetun tehottomuusseuraamuksen tai sopimuskauden lyhentämisen.

29 Erimielisyydet

29.1 Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti Osapuolten välisissä neuvotteluissa.

29.2 Ellei neuvotteluissa löydetä ratkaisua, erimielisyydet ratkaistaan Itä-Uudenmaan käräjäoikeudessa.

30 Sopimusasiakirja ja sopimuksen muuttaminen

30.1 Tässä Sopimuksessa on sovittu kaikki Osapuolten välillä sovitut ehdot, eivätkä Osapuolet voi vedota muihin ehtoihin.

30.2 Tätä Sopimusta voidaan muuttaa ainoastaan kirjallisesti. Sopimuksen muutos tulee allekirjoittaa Osapuolten laillisten edustajien toimesta.

30.3 Hinnoittelua koskevat muutokset voidaan kuitenkin tehdä Tilaaajan hankintajohtajan ja Palveluntuottajan edustajan välillä. Muutokset tulee tehdä kirjallisesti.

31 Muut ehdot

31.1 Tähän sopimukseen sovelletaan JYSE-ehtoja siltä osin, kuin Sopimuksessa ei ole sovittu JYSE-ehtoista poikkeavasti.

31.2 Mikäli tämän Sopimuksen määräys katsotaan osittain tai kokonaisuudessaan pätemättömäksi tai mitättömäksi, on Sopimus muilta osin yhä voimassa.

31.3 Tällä Sopimuksella ei luoda Osapuolille oikeutta toimia toisen Osapuolen edustajana tai agenttina tai tehdä toista Osapuolta sitovia sopimuksia.

32 Sopimusseuranta

32.1 Osapuolet tapaavat vähintään kerran vuodessa ja aina Osapuolen sitä ehdottaessa. Osapuolet muodostavat työryhmän, joka huolehtii yhdessä Osakekaupan ja haltuunoton suunnittelusta ja Sopimuksen [toteutuksen](#) seurannasta. Tapaamisista sovitaan erikseen.

32.2 Palveluntuottaja suorittaa vähintään kerran vuodessa asiakastyytyväisyys- ja koulutustarpeen kyselyn.

32.2.1 Kyselyiden määrä, ajankohdat, kohderyhmät ja sisältö sovitaan Osapuolten kesken.

32.3 Palveluntuottaja suorittaa halutessaan pääkäyttäjätyytyväisyyskyselyn sopimuskauden aikana Tilaaajan määrittämältä pääkäyttäjäjoukolta tai muulta erikseen sovitulta joukolta yhdessä sovittavalla tavalla.

33 Sopimuksesta tiedottaminen

33.1 Tilaaaja valtuuttaa tämän Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen A-Tulkkaus Oy:n jakamaan Toimittajalle Tilaaajan tilauksia suorittavien työntekijöiden sähköpostiosoitteet, jotta Toimittaja voi suorahankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen tarpeen mukaan viestiä suoraan Tilaaajan tilauksia tekevää henkilöstöä tulevasta tilaustavan muutoksesta.

34 Sopimusasiakirjojen keskinäinen pätemisjärjestys

34.1 Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Mikäli sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, on tämän sopimusasiakirjan teksti ensisijainen. Tämän jälkeen noudatetaan Sopimuksen liitteitä numerojärjestyksessä, pienempinumeroinen ennen suurempinumeroista.

Liitteet

LIITE 1 A. Hinnasto tulkkaukset ja käännökset I kieliryhmä ja II kieliryhmä, salassa pidettävä JulkL 24 § 1 mom 20)-kohta (sisältää liikesalaisuuksia)

LIITE 1 B. Kuulo- ja näkövammaisten sekä puhevammaisten tulkkipalveluiden hinnasto, salassa pidettävä JulkL 24 § 1 mom 20)-kohta (sisältää liikesalaisuuksia)

LIITE 1 C. Pikatulkkaus hinnasto, salassa pidettävä JulkL 24 § 1 mom 20)-kohta (sisältää liikesalaisuuksia)

LIITE 2. Yhteyshenkilöt

LIITE 3 Osakkeiden kauppasopimus

LIITE 4. Asioimistulkin eettiset ohjeet ja ammattisäännöstö

LIITE 5. Tulkkaustaidon standardointimalli ja Tulkkien palautekäytäntö, salassa pidettävä JulkL 24 § 1 mom 20)-kohta (sisältää liikesalaisuuksia)

LIITE 6.1 Tulkkauspalveluiden palvelukuvaus, salassa pidettävä JulkL 24 § 1 mom 20)-kohta (sisältää liikesalaisuuksia)

LIITE 6.2 A. Eritysrhmien tulkkauspalveluiden palvelukuvaus, salassa pidettävä JulkL 24 § 1 mom 20)-kohta (sisältää liikesalaisuutta)

LIITE 6.2 B. Erityisryhmien tulkkauspalveluiden tilausohje, salassa pidettävä
Julkl 24 § 1 mom 20)-kohta (sisältää liikesalaisuutta)

LIITE 7. Teknologian käyttöehdot, salassa pidettävä Julkl 24 § 1 mom 20)-
kohta (sisältää liikesalaisuuksia)

LIITE 8. Teknologia ja ohjelmistot, salassa pidettävä (sisältää
liikesalaisuuksia)

LIITE 9. Tietoturvaluottisuusopimus

Allekirjoitukset

Vantaalla xx.xx.2020

Tilaaaja

Vantaan kaupunki

Palveluntuottaja

Tulka Oy

Henkilö,
Asema

Henkilö,
Asema