

## Palvelusopimus Monetra Pohjois-Savo Oy – Pohjois-Savon hyvinvointialue

### 1. Sopimuksen osapuolet

#### Toimittaja

**Monetra Pohjois-Savo Oy (Y-tunnus 2054342–4)**

Microkatu 1  
70210 KUOPIO

(jäljempänä "Toimittaja")

#### Asiakas

**Pohjois-Savon hyvinvointialue (Y-tunnus 3221316–6)**

PL 1711  
70211 KUOPIO

(jäljempänä "Asiakas")

Asiakas ja Toimittaja yhdessä "Osapuolet" ja kumpi tahansa yksin "Osapuoli".

### 2. Määritelmät

Sopimuksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

"Hinnat" tarkoittavat Sopimuksen liitteellä 4 määriteltyjä hintoja;

"JYSE- ehdot" tarkoittaa vuoden 2014 Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (huhtikuu 2022 / päivitysversio, liite 5) palveluhankinnoissa;

"Kumppanuusmalli" tarkoittaa kuvausta Osapuolten yhteistyöstä Palvelun käytännön järjestämisessä. Kumppanuusmalli ei ole Sopimuksen liite, vaan Osapuolten yhteistyön työkalu, joka laaditaan ja jota päivitetään molempien Osapuolten hyväksynnällä tarpeen mukaan sopimuskauden aikana;

"Palvelu" tarkoittaa tässä Sopimuksessa ja sen liitteenä 2 olevassa Palvelukuvauksessa tarkemmin yksilöityä Palvelua ja sen sisältöä;

"Palvelukuvaus" tarkoittaa Sopimuksen liitettä 2, jossa on kuvattu Toimittajan Asiakkaalle tuottama Palvelu ja sen tarkempi sisältö;

"Sopimus" tarkoittaa tätä Palvelusopimusta;

"Toimitussopimus" tarkoittaa Osapuolten välistä erillistä sopimusta Palveluun liittyvän järjestelmän käyttöönottoprojektista.

”Vastuumatriisi” tarkoittaa Palvelukuvausta tarkentavaa kuvausta Osapuolten välisistä tehtävistä ja vastuista Palvelun käytännön järjestämisessä. Vastuumatriisi ei ole Sopimuksen liite, vaan Osapuolten yhteistyön työkalu, joka laaditaan ja jota päivitetään molempien Osapuolten hyväksynnällä tarpeen mukaan sopimuskauden aikana;

### 3. Sopimuksen tausta ja sovellettavat yleiset sopimusehdot

Tässä Sopimuksessa määritellään ne periaatteet, toimintatavat ja ehdot, joiden mukaisesti Toimittaja tuottaa Asiakkaalle tämän Sopimuksen kohteena olevan Palvelun. Palvelut on tarkemmin määritelty Sopimuksen liitteenä 2 olevassa Palvelukuvauksessa.

Toimittaja on julkisomisteinen kuntasektorille talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita sekä muita tukitoimintoja tuottava ja kehittävä yhtiö, joka tuottaa palveluita pääosin asiakasomistajilleen. Toimittaja toimii hankintalainsäädännön mukaisesti omistajiensa sidosyksikkönä ja yhteishankintayksikkönä.

Siltä osin, kuin tässä Sopimuksessa tai liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, Sopimukseen sovelletaan liitteenä 5 olevia JYSE 2014 Palvelut – ehtoja.

Palvelutuotannon tietojärjestelmien käyttöönotoista tehdään Osapuolten välillä erillinen Toimitussopimus, jossa on sovittu käyttöönottoprojektin ehdoista. Tämän Sopimuksen ehtoja ei sovelleta Toimitussopimukseen.

### 4. Palvelun laatu, palveluvaste ja tietojen toimittaminen

#### 4.1 Palvelun laatu

Toimittaja valvoo Palvelun laatua säännöllisesti ja raportoi siitä Asiakkaalle Kumppanuusmallissa sovitun mukaisesti. Laadun seurannan tarkoituksena on Palvelun kehittäminen yhteistyössä Asiakkaan kanssa.

Toimittaja kehittää Palvelua Asiakkaalta saadun jatkuvan palautteen sekä asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta.

#### 4.2 Palveluaika ja -vaste

Palveluaika määritellään asiakas- ja/tai palvelukohtaisesti kumppanuusmallissa. Kirjallisen palvelupyynnön vasteaika (aika, jona Toimittaja ilmoittaa käsittelyn aloittamisesta) palvelupyyntöön on seuraava:

- kriittinen eli palkkaan tai maksuun vaikuttava: samana päivänä 2 tuntia palvelupyynnön saapumisesta, mikäli kirjallinen palvelupyyntö on saapunut arkipäivänä ennen klo 14.00. Mikäli palvelupyyntö saapuu klo 14.00 jälkeen, seuraavana arkipäivänä;
- muut, normaalit pyynnöt: 2 arkipäivää kirjallisen palvelupyynnön saapumisesta.

Kriittisenä palvelupyynnönä pidetään palkkaan tai maksuun vaikuttavaa palvelupyyntöä tai muuta häiriötä tai poikkeamaa Monetran palvelussa, minkä vaikutus on merkittävä palkansaajan, rahamäärän tai laajuuden näkökulmasta. Kriittinen palvelupyyntö tulee toimittaa puhelimitse, palveluportaalin tai chatin kautta.

#### 4.3 Tietojen toimittaminen

Asiakkaan tulee antaa tiedot sovituissa muodossa ja sovituissa aikatauluissa. Mikäli Asiakkaan toimesta myöhässä toimitettu materiaali käsitellään, Toimittajan palvelusokriteerit ja palvelutason alituksesta syntyvät seuraamukset eivät ole voimassa myöhässä toimitetun materiaalin tai niiden palveluiden osalta, joiden toimittamiseen viivästyneenä toimitettu materiaali vaikuttaa.

Asiakkaan tulee kertoa Toimittajalle kaikista niistä muutoksista Asiakkaan toiminnassa tai organisaatiossa, joilla voi olla vaikutusta Toimittajan Palveluiden tuottamiseen. Tieto tulee toimittaa viipymättä, mutta aina viimeistään 1 (yhtä) kuukautta ennen uusien toimintamallien käyttöönottoa.

Mikäli Asiakas toimittaa materiaalin myöhässä, virheellisenä, puutteellisenä tai muutoin väärin, ja mikäli sen korjaamisesta tai täydentämisestä koituu ylimääräistä työtä Toimittajalle, Toimittajalla on oikeus veloittaa näin syntyneestä työstä hinnaston (liite 4) mukaan.

## 5. Palveluiden hinnat ja hinnan muuttaminen

Palveluiden hinnat on ilmoitettu Sopimuksen liitteessä 4.

Mikäli yleisissä työvoimakustannuksissa tai muissa maksujen määräytymisperusteissa tapahtuu muutos, on Toimittajalla oikeus tehdä muutos hinnastossaan.

Toimittajalla on oikeus huomioida kolmannen osapuolen hinnanmuutokset omassa hinnoittelussaan.

Koska vuoden 2023 alusta käynnistyvän palvelutuotannon hinnoittelu perustuu suurelta osin arvioihin, tarkastellaan vuoden 2023 hinnoittelua kuitenkin yhdessä ja tarvittaessa sitä päivitetään toteutuneiden volyymien ja/tai toteutuneen henkilöresurssien käytön perusteella. Tarkastelu tapahtuu 30.4.2023 mennessä 31.3.2023 toteutuneiden lukujen perusteella ja 31.8.2023 mennessä 31.7.2023 toteutuneiden lukujen perusteella palvelusopimuksessa aiemmin mainittujen tilanteiden lisäksi. Em. tarkastelun perusteella tapahtuva hinnoittelun muutos astuu voimaan huhtikuussa 2023 tapahtuneen tarkastelun perusteella 1.4.2023 alkaen ja elokuussa tapahtuneen tarkastelun perusteella 1.8.2023 alkaen.

Muista hinnanmuutoksista on tehtävä kirjallinen ilmoitus ja selvitettävä hinnanmuutosten perusteet, ja tällöin hinnanmuutos astuu voimaan aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua siitä päivästä, jolloin hinnanmuutos on ilmoitettu.

Toimittajan tulee ilmoittaa em. hinnanmuutoksesta Asiakkaalle etukäteen. Mikäli Osapuolet eivät pääse sopimukseen hinnanmuutoksesta tai sen perusteista, Osapuolilla on mahdollisuus irtisanoa Sopimus irtisanomisehtojen mukaan. Irtisanomisaikana noudatetaan irtisanomisilmoituksen jättämisen hetken hintaa.

Siitä huolimatta mitä edellä on mainittu hinnanmuutoksesta, mikäli hinnaston muutos johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen määräyksestä, ratkaisusta tai ohjeesta, Toimittajalla on oikeus muuttaa hinnastoa vastaavasti. Muutoksista on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukainen arvonlisävero. Mahdolliset matkakustannukset veloitetaan Verohallinnon hyväksymien matkustamista koskevien korvausperusteiden mukaisesti.

Osapuolet voivat sopia Sopimuksen ulkopuolisten lisätöiden tekemisestä. Mikäli Toimittaja joutuu tekemään muuta kuin edellä mainittua lisätöitä sovitun Palvelun täyttämiseksi Asiakkaasta johtuvasta syystä, Toimittajalla on oikeus laskuttaa ko. lisätöitä Asiakkaalta. Mahdolliset lisätöitä veloitetaan erikseen sovitusti.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtia 9.1, 9.7, 9.9.

## 6. Maksuehdot

Toimittaja laskuttaa tämän Sopimuksen mukaan tuottamansa Palvelut kuukausittain Asiakkaalle lähetettävällä laskulla. Laskutus hoidetaan kuukausittain asiakkaalle lähetettävällä verkkolaskulla.

Maksuehto on neljätoista (14) päivää netto. Mahdolliselle myöhästyneelle maksulle tulee suorittaa viivästyskorkoa eräpäivästä maksupäivään saakka kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaisesti. Laskuun kohdistuvat huomautukset on tehtävä neljätoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

## 7. Reklamaatiot

Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle Palvelussa havaitsemastaan virheestä kahdenkymmenen (21) vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Asiakkaan tulee esittää selkeä laskelma Asiakkaalle aiheutuneista vahingoista viimeistään kahden (2) kuukauden kuluttua virheen havaitsemisesta.

Reklamaatiot tulee toimittaa kirjallisesti Toimittajalle.

JYSE-ehtojen kohtia 12.6 ja 13.8 täsmennetään siten, että Asiakkaan on ilmoitettava aikomuksestaan käyttää kateosto-oikeutta hyvissä ajoin Toimittajalle sekä ilmoitettava korvaavaa vastaavan tasoista palvelua koskeva hinta / hinta-arvio Toimittajalla ennen ko.

palvelun tilaamista. Toimittajalla on kateostoa koskevan ilmoituksen jälkeen mahdollisuus toimittaa korvaava palvelu viiden arkipäivän kuluessa.

## 8. Immateriaalioikeudet

Toimittajalla ja/tai kolmannella osapuolella on omistusoikeus sekä tekijänoikeudet ja kaikki muut immateriaalioikeudet kaikkeen Toimittajan tai kolmannen osapuolen tuottamaan aineistoon, tietokantoihin ja järjestelmämäärityksiin. Tällä ei kuitenkaan miltään osin muuteta niitä oikeuksia, jotka Asiakkaalla on Toimittajalle toimittamaansa aineistoon.

Asiakkaalla on omistusoikeus sekä tekijänoikeudet ja kaikki muut immateriaalioikeudet kaikkeen Toimittajalle toimittamaansa aineistoon.

Toimittajalla on oikeus säilyttää kopiot laatimastaan aineistosta myös Sopimuksen päätyttyä. Toimittajan tulee toimittaa sopimuskauden päätyttyä sen hallussa oleva Asiakkaan aineisto Tilaajalle. Mikäli aineistoa ei saada Asiakkaasta tai järjestelmästä johtuvasta syytä toimitettua Asiakkaalle, Toimittajalla on oikeus periä Sopimuksen päätyttyä Asiakkaan Toimittajalle säilytettäväksi jättämästä aineistosta eri maksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Toimittaja toimittaa em. kustannuksista Asiakkaalle perustellun hinta-arvion ennen kustannusten syntymistä.

## 9. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitus

Osapuolella on oikeus saada vahingonkorvausta toisen Osapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

JYSE-ehtojen kohdan kohtaan 16 "Vahingonkorvaus" lisätään seuraavaa:

Välitöntä vahinkoa ovat vahingosta aiheutuneet suorat kulut kuten reklamaatio- ja korjauskustannukset.

Välillistä vahinkoa on vahinko, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä, muu vahinko, joka johtuu siitä, ettei tavaraa voida käyttää tarkoitetulla tavalla, voitto, joka on jäänyt saamatta sen vuoksi, että sopimus sivullisen kanssa on rauennut tai jäänyt täyttämättä oikein, vahinko, joka johtuu muun omaisuuden kuin myydyin tavarain vahingoittumisesta sekä muu samankaltainen, vaikeasti ennakoitava vahinko.

Toimittaja ei ole korvausvelvollinen, jos vahinko on aiheutunut Asiakkaan antamien tietojen puutteellisuudesta tai virheellisyydestä tai muusta Asiakkaasta johtuvasta syytä.

Osapuolen tulee viipymättä ja Sopimuksen luvun 7 mukaisesti ilmoittaa vahinkotapauksesta ja ryhtyä heti vahinkoa rajoittaviin toimenpiteisiin.

Osapuolten korvausvastuu voi kuitenkin olla yhteensä enintään miljoona (1.000.000) euroa koko sopimuskauden aikana.

Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos Osapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta, loukannut immateriaalioikeuksia tai vahinko liittyy Toimittajan hankintalain mukaisen sidosyksikköstatuksen menettämiseen tai vaarantumiseen. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtia 16.3, 16.4 ja 16.5, koska vahingonkorvauksesta on sovittu tässä luvussa em. JYSE-ehdoista poiketen. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät vahingonkorvaukset määräytyvät liitteen 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot mukaisesti.

## 10. Alihankkijat

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijaa Sopimuksen mukaisten tehtäviensä suorittamisessa. Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Siltä osin kuin Toimittaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, sovelletaan Sopimuksen lisäksi liitteen 1: Henkilötietojen käsittelyn ehdot lukua 3. Asiakas antaa Toimittajan alihankkijalle liitteen 1 kohdan 3.1 mukaisen luvan käsitellä Asiakkaan henkilötietoja.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtia 3.3, 3.4 ja 3.5.

## 11. Yhteyshenkilöt

Kumpikin Osapuoli nimeää yhteyshenkilön koordinoimaan Sopimuksen noudattamista ja muita Sopimukseen liittyviä asioita. Yhteyshenkilö on ensisijainen kontaktihenkilö, johon otetaan yhteyttä edellä mainituissa asioissa, ellei nimenomaisesti ole toisin sovittu.

Osapuolen on ilmoitettava yhteyshenkilönsä vaihtumisesta toiselle Osapuolelle kirjallisesti ilman aiheutonta viivytystä. Sopimuksen edellyttämät tiedonannot voidaan toimittaa sähköpostilla.

Toimittajan yhteyshenkilö Sopimukseen liittyvissä asioissa:  
Palvelujohtaja Pirjo Malinen  
Puh: 050 312 3064, sähköposti: [pirjo.malinen@monetra.fi](mailto:pirjo.malinen@monetra.fi)

Asiakkaan yhteyshenkilö Sopimukseen liittyvissä asioissa:  
Talousjohtaja Kari Janhonen  
Puh: 044 717 2078, sähköposti: [kari.janhonen@pshyvinvointialue.fi](mailto:kari.janhonen@pshyvinvointialue.fi)

## 12. Sopimuskausi

Tämä Sopimus astuu voimaan Osapuolten sähköisin allekirjoituksin ja on voimassa toistaiseksi. Sopimus voidaan irtisanoa kahdentoista (12) kuukauden molemminpuolisella irtisanomisajalla.

Osapuolen on mahdollista irtisanoa yksittäinen Sopimuksen mukainen palvelu kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla. Tällöin Sopimus jää kuitenkin voimaan muun jäljelle jäävän Palvelun osalta. Irtisanomisajasta yksittäisen palvelun osalta voidaan sopia myös toisin, mutta mikäli irtisanomisaika on lyhempi kuin kaksitoista (12) kuukautta, Asiakas vastaa lyhyemmästä irtisanomisajasta Toimittajalle aiheutuneesta kustannuksesta.

Irtisanominen on suoritettava aina kirjallisesti.

## 13. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus siihen kuuluvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen toiselle, Toimittajan kanssa samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä Suomessa sekä muulle liiketoiminnan tai sen osan kaupan yhteydessä luovutuksensaajalle.

Asiakkaalla on oikeus siirtää Sopimukset sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Asiakkaan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain, jos Toimittajan hankintaoikeudellinen asema ei siirron seurauksena muutu.

Muilta osin Sopimusta ei voida siirtää kolmannelle ilman toisen Osapuolen suostumusta.

Sopimusmuutokset tulee tehdä kirjallisesti.

## 14. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Sopimuksesta mahdollisesti aiheutuvat tai siihen liittyvät riidat ja erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan Osapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvotteluissa ei päästä ratkaisuun, ratkaistaan asia Toimittajan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Sopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

## 15. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Salassapitoon ja henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan JYSE-ehtojen kohdassa 21 "Salassapito ja henkilötietojen käsittely" sanottua.

Osapuolet noudattavat voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Toimittaja vastaa siitä, että Palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sopimuksen vaatimusten mukainen.

Toimittaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä liitteen 1 mukaisia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

## 16. Sopimuksen liitteet ja soveltamisjärjestys

Tämä Sopimus liitteineen muodostaa yhden kokonaisuuden. Mikäli Sopimuksen ja liitteiden välillä on ristiriitaa, ratkaisee Sopimuksen sanamuoto. Liitteitä noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

- Liite 1: Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Liite 2: Palvelukuvaus
- Liite 3: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Liite 4: Toimittajan hinnasto 2023
- Liite 5: JYSE 2014 Palvelut (huhtikuun 2022 päivitysversio)

## 17. Allekirjoitukset

Tämä sopimus on allekirjoitettu sähköisesti.

Satu Keskitalo-Makkonen  
Toimitusjohtaja  
Monetra Pohjois-Savo Oy

Marko Korhonen  
Hyvinvointialuejohtaja  
Pohjois-Savon hyvinvointialue