

PALVELUSOPIMUS MONETRA OULU OY – ASIAKAS

1. Sopijaosapuolet ja yhteyshenkilöt

Toimittaja

Monetra Oulu Oy (2454638-2)
Tulkkipalvelu
Nuottasaarentie 5, 90400 Oulu

(jäljempänä "Toimittaja")

Asiakas (Y-tunnus)

Käyntiosoite
Postinumero ja postitoimipaikka

(jäljempänä "Asiakas")

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

2. Määritelmät

Sopimuksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

"Hinnat" tarkoittavat Sopimuksen liitteellä [3] ja [4] määriteltyjä hintoja;

"JYSE- ehdot" tarkoittaa Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, Huhtikuu 2017 / Päivitysversio, liite [6]);

"Tietosuoja ja tietoturva", tarkoittaa Toimittajan Tietosuojaselostetta [liite 1 a] sekä Käsittelytoimenkuvausta [liite 1 b] ja Henkilötietojen käsittelyjen ehtoja [liite 1 c]

"Palvelutasosopimus" perustuu Toimittajan ja Asiakkaan välillä allekirjoitettuun palvelusopimukseen, jossa sovitaan Toimittajan Asiakkaalle tuottamista tulkkaus- ja käänköspalveluista. Palvelutasosopimuksen tarkoituksena on määritellä laatutavoitteet, joiden mukaan Toimittaja tuottaa Sopimuksen mukaiset palvelut Asiakkaalle. Tämä Palvelutasosopimus on Sopimuksen erottamaton osa ja liite [liite 2];

"Blitz Salamatulkkkaus" tarkoittaa Túlka Oy:n kehittämän sovelluksen välityksellä käytettävää välikädetöntä etätulkkauspalvelua.

”Túlkan käyttöehdot” tarkoittaa Blitz Salamatulkkausessa käytettävän sovelluksen käyttöehtoja [liite 5];

”Sovellus” tarkoittaa Blitz Salamatulkkausessa käytettävää Túlka Oy:n kehittämää älylaitteella toimivaa sovellusta;

”Sopimus” tarkoittaa tätä palvelusopimusta;

3. Sopimuksen tausta, tarkoitus ja sovellettavat yleiset sopimusehdot

Tämän Sopimuksen taustalla on kuntalain (410/2015) 9 §:n tarkoittama Asiakkaan järjestämisvastuulle kuuluvan palvelun hankkiminen Toimittajalta. Sopimuksen tarkoituksena on tarjota Asiakkaalle tulkkaus- ja käännöspalvelua.

Toimittaja on julkisomisteinen kuntasektorille talous- ja henkilöstöpalveluita sekä muita tukitoimintoja, mm. tulkkaus- ja käännöspalveluja, 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 [6] olevia JYSE 2014 Palvelut -ehtoja

Sopimukseen ei sovelleta muualla Sopimuksessa mainittujen kohtien lisäksi seuraavia JYSE-ehtojen kohtia:

- 7.2 (palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden nimeäminen)
- 17.5 (palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta)
- 17.9 (palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta)

4. Sopimuksen kohde

Tämä Sopimus koskee tulkkaus- ja käännöspalvelua (sisältäen viestinvälityksen) suomen kielestä toiseen kieleen ja toisesta kielestä suomen kieleen. Toimittajan kielivalikoima löytyy Toimittajan verkkosivuilta. Asiantuntijat, joita Toimittaja käyttää, ovat kokeneita ja koulutettuja sekä alalle perehdytettyjä tulkkeja ja kääntäjiä tai vähintään Monetra Tulkkipalvelun rekrytointiprosessin ja testauksen kautta palvelun tuottamiseen soveltuviksi todennettuja. Tulkkaukset ja käännökset allokoidaan ensisijaisesti alalle koulutetuille tulkeille ja kääntäjille. Toimittajan laaja verkosto mahdollistaa joustavan ja kattavan kielivalikoiman, johon kuuluu sekä kysytyimpiä että Suomessa harvinaisempia kieliä.

5. Palvelut ja niiden tuottaminen, osapuolten vastuut

Toimittaja tuottaa tulkkaus- ja käännöspalvelua niiden kielten osalta, jotka on listattu Toimittajan verkkosivuilla. Toimittajalla on kattavasti eri kielten tulkkeja, ja normaalitilanteessa tulkkien riittävyys on ollut hyvällä tasolla. Toimittaja ei kuitenkaan vastaa siitä, mikäli esim. kysyntäpiikkien vuoksi Asiakkaalle ei löydy Asiakkaan toivomassa aikataulussa Asiakkaan tarpeeseen sopivaa tulkkia. Toimittaja sitoutuu käyttämään palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Toimittajan käyttämät tulkit ja kääntäjät ovat sitoutuneet noudattamaan Asioimistulkin ammattisäännöstöä ja Hyvää kääntämistapaa sekä erityistä salassapitoa toimeksiantojen ja niiden sisältöjen osalta. Salassapito koskee koko Toimittajan henkilökuntaa. Tilausprosessi ja tilausten käsittely hoidetaan tietoturvallisesti.

Asiakkaan tulee pyrkiä antamaan Toimittajalle etukäteen kaikki tarpeelliset tiedot tulkkaustapahtumasta tai käännöstoimeksiannosta, jotta Toimittaja pystyy valitsemaan toimeksiantoon sopivan asiantuntijan ja arvioimaan tulkin tai kääntäjän mahdollisen esteellisyyden, ja jotta tulkit pystyvät valmistautumaan tulkkaustehtävään ajoissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle ennakoon, jos tulkattava / käännettävä sanasto tai toivottu tulkkaus- tai käännöstyyli poikkeaa tavanomaisesta. Tulkkille tai kääntäjälle tulee antaa tilaisuus tutustua toimeksiantoon mahdollisesti liittyvään aineistoon etukäteen. Aineiston toimittamisesta sovitaan erikseen tilauksen yhteydessä. Vastuu yllättävien muutosten vaikutuksesta tulkkauksen tai käännöksen laatuun on Asiakkaalla.

Asiakas vastaa Toimittajalle luovuttamistaan aineistoista ja muista tiedoista sekä niissä esiintyvistä virheistä tai käännöstoimeksiannon lähdetekstin teknisen laadun puutteista.

Palveluja tilatessaan Asiakas on velvollinen tarkistamaan tilaustietojen oikeellisuuden (esim. tulkkauspalvelun kieli ja palvelun suoritus aika sekä maksaja) saatuaan vahvistuksen tulkkaus- tai käännöstilaukseen ja ottamaan viipymättä yhteyttä Toimittajaan, mikäli tilausvahvistuksessa mainittu palvelu ei vastaa Asiakkaan tilausta.

6. Blitz Salamatulkkkaus

Blitz Salamatulkkkaus on hetkessä tilattava puhelin- tai videoyhteydellä tapahtuva etätulkkauspalvelu. Palvelu otetaan käyttöön Asiakkaan yksikössä erillisestä tilauksesta. Palvelun käyttöönoton jälkeen tulkkausten tilaaminen tapahtuu Túlka Oy:n kehittämän älylaitteella toimivan Sovelluksen avulla. Sovelluksessa valitaan haluttu tulkkauskieli painamalla Sovelluksessa olevaa painiketta. Tilauspyyntö tavoittaa kaikki Monetra Tulkkipalvelun hyväksymät

tulkkaustilaukseen soveltuvat ja tilausajankohtana käytettävissä olevat tulkit. Tulkkien saatavuus voi vaihdella kielittäin ja vuorokaudenaikakohtaisesti. Mikäli tulkkeja ei ole saatavilla Sovelluksen kautta, Asiakas voi tilata tulkkauspalvelua Toimittajan palvelunumerosta.

Sovellus on kuvattu tarkemmin Sopimuksen liitteessä [5] Túlkan käyttöehdot, jota noudatetaan Blitz Salamatulkkauksen käyttöehtoina. Palvelun hinnat on kuvattu liitteessä [4].

Selvyyden vuoksi todetaan, että liitteenä 5 olevia Túlkan käyttöehtoja sovelletaan ainoastaan Blitz Salamatulkkaukseen. Mikäli Sopimus ja Túlkan käyttöehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan Blitz Salamatulkkaukseen Túlkan käyttöehtoja.

7. Alihankinnat

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita tässä Sopimuksessa tarkoitetun palvelun tuottamiseen. Toimittaja vastaa alihankkijan osuudesta kuin omastaan, sekä siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan Sopimuksen mukaisia velvoitteita.

8. Palveluiden hinnat ja hinnan muuttaminen

Palveluiden hinnat on ilmoitettu Sopimuksen liitteessä [3], joka on yleinen hinnasto vuodelle 2022.

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

Toimittajan on ilmoitettava hinnanmuutoksesta Asiakkaalle etukäteen kirjallisesti ja selvitettävä hinnanmuutosten perusteet. Hinnanmuutos astuu voimaan aikaisintaan (1) yhden kuukauden kuluttua siitä päivästä, jolloin hinnanmuutos on ilmoitettu.

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.

Blitz Salamatulkkauksen hinnat on ilmoitettu Sopimuksen liitteessä [4]. Blitz Salamatulkkauksen osalta hintojen mahdolliset muutokset hinnoittelumallissa sovitaan tarvittaessa erikseen.

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukainen arvonlisävero. Mahdolliset matka- ja majoituskustannukset veloitetaan Verohallinnon hyväksymien matkustamista koskevien korvausperusteiden mukaisesti.

Selvyyden vuoksi todetaan, että sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtia 9.1, 9.3, 9.4, 9.7, 9.9

9. Maksuehdot

Toimittaja laskuttaa tämän Sopimuksen mukaan tuottamansa palvelut kaksi kertaa kuukaudessa Asiakkaalle lähetettävällä laskulla. Laskutus hoidetaan Asiakkaalle verkkolaskuna.

Maksuehto on 21 päivää netto. Laskuun kohdistuvat huomautukset on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä. Viivästyskorko on kulloinkin voimassa oleva korkolain mukainen viivästyskorko.

10. Palvelun tilaaminen ja tilauksen vahvistaminen

Tilaukset tehdään puhelimitse tai Toimittajan sähköisen tilauskanavan, Tempon, kautta. Yhteystiedot löytyvät Toimittajan verkkosivuilta. Toimittajan koordinaattorit (asiakaspalvelijat) ovat tavoitettavissa maanantaista perjantaihin klo 8.00–16.00 välisenä aikana. Varsinaisen palveluajan ulkopuolella tulkkauksilaukset hoidetaan päivystystilauksina soittamalla Toimittajan palvelunumeroon tai käyttämällä Blitz Salamatulkkausta.

Sitova tilaus syntyy, kun Asiakas on saanut tilausvahvistuksen (kts. Palvelutasosopimus, liite [2]). Asiakas on velvollinen tarkistamaan tilaustietojen oikeellisuuden vahvistuksen saatuaan. Poikkeuksena on Blitz Salamatulkkauspalvelu, jossa tilauspyyntö lähtee suoraan tulkille, eikä Asiakkaalle lähetetä erillistä tilausvahvistusta.

Blitz Salamatulkkaus tilaaminen on kuvattu kohdassa 6. "Blitz Salamatulkkaus".

11. Tulkkauksen peruuntuminen

Peruuttaminen tehdään Toimittajalle joko puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisen tilauskanavan, Tempon, kautta. Yhteystiedot löytyvät Toimittajan verkkosivuilta. Tarkemmat peruutusehdot on kuvattu liitteessä [3]. Mikäli tulkkauksista ei ole peruutettu, mutta se ei Asiakkaasta johtuvasta syystä toteudu, Toimittaja laskuttaa palvelun alun perin tilatun ajan tai vähimmäisveloituksen mukaisesti. Toimittajasta johtuva tulkkauksen peruuntuminen on Asiakkaalle aina maksuton.

12. Käännöstoimeksiannon peruuntuminen

Käännöstoimeksiannon peruuntumisesta laskutetaan, mikäli käännöstyö on aloitettu. Vähimmäislaskutus on yksi käännössivu tai jo käännetyn sivumäärän mukainen. Asiakkaalle toimitetaan pyynnöstä siihen mennessä valmistunut käännös. Jos tilatun käännöspalvelun tarve peruuntuu, siitä tulee viipymättä ilmoittaa käännöskoordinaattoreille joko puhelimitse tai sähköpostitse. Yhteystiedot löytyvät Toimittajan verkkosivuilta.

Toimittajasta johtuva käännöksen peruuntuminen on Asiakkaalle aina maksuton.

13. Reklamaatiot

Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle palvelussa havaitsemastaan virheestä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Asiakas myötävaikuttaa virheen laadun, laajuuden ja mahdollisen vahingon suuruuden selvittämisen tehostamiseen reklamoimalla asiasta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Asiakkaan tulee esittää perusteltu laskelma Asiakkaalle aiheutuneista vahingoista viimeistään yhden kuukauden kuluttua virheen havaitsemisesta. Reklamaatiot tulee toimittaa kirjallisesti Toimittajan yhteyshenkilölle. Mikäli Asiakas ei saa yhteyttä tilausvahvistuksen mukaisesti varattuun etätulkkiin tai tulkki ei saavu paikalle läsnäolotulkkaukseen, Asiakkaan tulee ottaa välittömästi yhteyttä Toimittajaan. Toimittaja pyrkii järjestämään Asiakkaalle tarvittaessa korvaavan palvelun.

Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtaa 6.4, 13.1, 13.2.

JYSE-ehtojen kohtia 12.6 ja 13.8 täsmennetään siten, että Asiakkaan on ilmoitettava kateosto-oikeuden käyttämisestä hyvissä ajoin Toimittajalle sekä hyväksyttävä korvaavaa vastaavan tasoista palvelua koskeva hinta / hinta-arvio Toimittajalla ennen ko. palvelun tilaamista.

14. 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 pitää hallussaan Asiakkaan toimittamat tai Asiakkaan toimittaman aineiston perusteella tai muutoin Asiakasta varten laatimansa aineistot, kunnes kaikki Toimittajan saatavat Asiakkaalta on asianmukaisesti maksettu, ellei konkurssi- tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Toimittajan tulee luovuttaa Asiakkaan aineisto viipymättä saatuaan Asiakkaan maksun.

Toimittajan tulee toimittaa sopimuskauden päätyttyä sen hallussa oleva Asiakkaan aineisto Asiakkaalle. Mikäli aineistoa ei saada Asiakkaasta tai järjestelmästä johtuvasta syystä 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.

15. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitus

JYSE-ehtojen kohtaan 16 "Vahingonkorvaus" lisätään seuraavaa:

Välitöntä vahinkoa ovat vahingosta aiheutuneet suorat kulut kuten reklamaatio- ja korjauskustannukset sekä hinnanero eli kateoston korvaus.

Välillistä vahinkoa on vahinko, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä, muu vahinko, joka johtuu siitä, ettei palvelua 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 myydyn tuotteen 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 syystä.

Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa vahinkotapauksesta ja ryhtyä heti vahinkoa rajoittaviin toimenpiteisiin.

Osapuolten korvausvastuu on enintään Sopimuksen vuosittainen arvo laskettuna viimeisen kolmen vuoden keskiarvona. Mikäli Sopimus ei ole ollut voimassa kolmea vuotta, korvausvastuun katto on Sopimuksen edellisen vuoden arvo. Osapuolten korvausvastuu voi kuitenkin olla enintään 100 000 euroa.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Sopimukseen ei sovelleta JYSE-ehtojen kohtia 16.3, 16.4 ja 16.5.

16. Sopimuksen siirtäminen

Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus siihen kuuluvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen toiselle, Toimittajan kanssa samaan konserniin kuuluvalle yhtiölle Suomessa.

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.

17. Sopimusmuutokset

Mikäli Toimittajan palvelujen tuottamiseen välittömästi liittyvät olosuhteet olennaisesti muuttuvat tavalla, jota Toimittaja ei ole voinut ottaa tätä Sopimusta tehtäessä huomioon tai johtuen lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Toimittaja tekee Asiakkaalle kirjallisen ehdotuksen sopimusmuutokseksi. Kaikki sopimusmuutokset tulee tehdä kirjallisesti ja ne tulevat voimaan molempien osapuolten hyväksytyä ne allekirjoituksellaan.

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.

Osapuolten on ilmoitettava yhteyshenkilön vaihtumisesta toiselle Osapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Sopimuksen edellyttämät tiedonannot voidaan toimittaa sähköpostilla.

Toimittajan yhteyshenkilö Sopimukseen liittyvissä asioissa:
Asiakkuuspäällikkö Veera Rautavuoma
Puh: 050 307 3155, sähköposti: veera.rautavuoma@monetra.fi

Asiakkaan yhteyshenkilö Sopimukseen liittyvissä asioissa:
nimike, nimi
Puh: xxxx, xxx.xxxx@xxx.fi

18. 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. Tulkkipalvelu vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sopimuksen vaatimusten mukainen.

Tulkkipalvelu noudattaa henkilötietojen käsittelijänä liitteen [1 c] mukaisia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

19. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

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

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

20. Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen

Tämä Sopimus tulee voimaan molempien sopijaosapuolten allekirjoitettua Sopimuksen. Sopimus on voimassa toistaiseksi. Molemmilla Osapuolilla on oikeus irtisanoa tämä Sopimus päättyään kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on suoritettava kirjallisesti. Tämä Sopimus on allekirjoitettu sähköisesti.

| | |
|-----------------|--------------------|
| Jussi Kauppi | Asiakkaan edustaja |
| Toimitusjohtaja | nimike |
| Monetra Oulu Oy | Asiakas |

Liitteet

- Liite 1 Tietosuoja ja tietoturva
 - a. Monetra Tulkkipalvelun tietosuojaseloste
 - b. Monetra Tulkkipalvelu: Käsittelytoimien kuvaus
 - c. Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Liite 2 Palvelutasosopimus (SLA)
- Liite 3 Hinnasto 2022
- Liite 4 Blitz Salamatulkkauhinnasto 2022
- Liite 5 Túlkan käyttöehdot
- Liite 6 JYSE 2014 Palvelut -ehdot, päivitetty 04/2017