

PUITESOPIMUS

HANSEL OY
OY AB

MATKATOIMISTOPALVELUT 2016-2020

Sopimus nro T/XXXX**/01062016/JSA**

SISÄLLYSLUETTELO

1	SOPIJAPUOLET JA YHTEYSHENKILÖT	1
2	MÄÄRITELMÄT	1
3	PUITESOPIMUKSEN KOHDE.....	2
4	PUITEJÄRJESTELY	2
5	PUITESOPIMUKSEN JA ASIAKASKOHTAISEN SOPIMUKSEN SOPIMUSKAUSI	4
6	OSAPUOLTEN YLEISET VASTUUT JA VELVOITTEET	5
7	TOIMITTAJAN KOKONAISVASTUU JA ALIHANKINNAT	6
8	RYHMITTYMÄN VASTUU	7
9	HINNAT JA HINNANMUUTOKSET	7
10	LASKUTUS JA MAKSUEHTO	9
11	MAKSAMISRATKAISU	12
12	MATKUSTUSPALVELUJEN SOPIMUSHINTOJEN SAATAVUUS	12
13	PALVELUA TUOTTAVAT HENKILÖT	13
14	PALVELUTASOT	14
15	MATKUSTUSPALVELUIDEN VARAUKSET	14
16	MUIDEN PALVELUIDEN TILAAMINEN	14
17	VIRHE JA REKLAMAATIOT	15
18	VIIVÄSTYMINEN JA SOPIMUSSAKKO	15
19	YLIVOIMAINEN ESTE	17
20	PROFIILIT	17
21	HANSELIN PALVELUMAKSU	18
22	RAPORTOINTI	18
23	TARKASTUSOIKEUS	19
24	TIETOTURVALLISUUS	20
25	TURVALLISUUSSELVITYKSET	21
26	MARKKINOINTI JA YHTEISTYÖ	22
27	VARAUTUMINEN	22
28	LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO	22
29	YMPÄRISTÖVASTUU	23
30	VAHINGONKORVAUS.....	23
31	VAHINGOT KOLMANNELLE TAHOLLE	24
32	PUITESOPIMUKSEN JA ASIAKASKOHTAISEN SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN	24
33	PUITESOPIMUKSEN PÄÄTTYMISEN VAIKUTUKSET	26

34	TOIMITTAJAN AVUSTAMISVELVOLLISUUS PUITESOPIMUKSEN JA ASIAKASKOHTAISEN SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ	27
35	SOPIMUKSEN SIIRTO	27
36	SOPIMUSMUUTOKSET	27
37	SOPIMUSASIAKIRJAT JA NIIDEN PÄTEMISJÄRJESTYS	28
38	SOVELLETTAVA LAKI JA ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	29
39	SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA SOPIMUSKAPPALEET	29
40	ALLEKIRJOITUKSET	29

1 SOPIJAPUOLET JA YHTEYSHENKILÖT

1.1 Sopijapuolet ovat:

1. Hansel Oy (jäljempänä Hansel)
PL 1386, Mannerheiminaukio 1 A
00101 HELSINKI
Y-tunnus 0988084-1

2. X Oy [ja Y Oy:n muodostama ryhmittymä] (jäljempänä Toimittaja)
osoite
Y-tunnus

1.2 Sopijapuolten yhteyshenkilöt vastuualueineen on nimetty liitteessä 15.

1.3 JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa tarkoitettuna tilaajana toimii Hanselin ja Toimittajan välisissä sopimusvelvoitteissa Hansel sekä Asiakkaan ja Toimittajan välisissä sopimusvelvoitteissa Asiakas.

2 MÄÄRITELMÄT

2.1 **Alihankkija** tarkoittaa kaikkia sellaisia kolmansia tahoja, jotka osallistuvat tässä puitesopimuksessa tai asiakaskohtaisessa sopimuksessa tarkoitettujen sopimusvelvoitteiden täyttämiseen sopijapuolen tai Asiakkaan puolesta. Matkustuspalvelujen tuottajaa ei katsota alihankkijaksi.

2.2 **Asiakas** tarkoittaa Hansel Oy:stä annetun lain (1096/2008) 3 §:ssä tarkoitettuja valtionhallinnon yksiköitä, kuten ministeriöitä, niiden alaisia valtion virastoja ja laitoksia, valtion liikelaitoksia ja eräitä muita valtionhallinnon hankintayksiköitä sekä Suomessa toimivia Euroopan unionin erillisvirastoja. Hansel on tässä kohdassa tarkoitettu Asiakas sen hankkiessa tämän puitesopimuksen mukaisia palveluita. Selvyyden vuoksi todetaan, että Hanseliin sovelletaan tässä puitesopimuksessa sovittuja Asiakkaan oikeuksia ja velvoitteita Hanselin toimiessa Asiakkaana.

2.3 **Asiakaskohtainen sopimus** tarkoittaa Asiakkaan ja Toimittajan välistä tietyn sopimuskaudeksi tehtyä sopimusta, jossa on sovittu tämän puitesopimuksen tarkoittamien palveluiden hankkimisesta tämän puitesopimuksen asettamissa rajoissa.

2.4 **GDS** tarkoittaa Global Distribution System:iä eli matkatoimistojen käyttämää maailmanlaajuisia varaus- ja jakelujärjestelmää, josta voi varata mm. lentoja, hotelleja ja vuokra-autoja. Suomen markkinoilla yleisin järjestelmä on sopimuksen tekohetkellä Amadeus.

2.5 **Matkahallinnon asiantuntijapalvelu** tarkoittaa liitteen 1 Hankinnan kohteen kuvauksen luvussa 5 kuvattuja matkahallinnon asiantuntijapalveluja.

- 2.6 **Matkahallinnon vastuuhenkilö** (Travel Manager, matkayhteyshenkilö) tarkoittaa henkilöä, joka huolehtii Asiakkaan matkahallinnon käytännön ohjauksesta, järjestää viraston (tai muun hankintayksikön) tarvitsemat matkustuspalvelut konsernipalveluita käyttäen ja toimii Asiakkaan sopimussyhteyshenkilönä.
- 2.7 **Matkahallinto** on Asiakkaan vastuulla oleva palvelutoiminto, jolle on nimetty vastuuhenkilö.
- 2.8 **Matkustaja** on Toimittajan välittämän matkustuspalvelun loppukäyttäjä.
- 2.9 **Matkustajaprofiili** tarkoittaa Asiakkaan matkustajasta tai Asiakkaan organisaation ulkopuolisesta matkustajasta kerättyjä Toimittajan matkatoimistojärjestelmässä säilytettäviä vähintään seuraavia tietoja: matkustajan etunimi, sukunimi ja sukupuoli, henkilönumero ja/tai kustannuspaikka, sähköposti-osoite ja gsm-numero.
- 2.10 **Matkustuspalvelut** tarkoittavat Toimittajan Asiakkaalle välittämiä palveluja (kuten esimerkiksi lentoyhtiöiden ja majoitusliikkeiden palvelut sekä välittömästi näihin liittyvät palvelut).
- 2.11 **Palvelu** tai **palvelut** tarkoittavat tässä puitesopimuksessa tarkoitettuja Toimittajan tarjoamia matkustuspalveluja, matkahallinnon asiantuntijapalveluita ja muita matkatoimistopalveluja (kuten esimerkiksi liitteessä 1 kuvatut palvelut) sekä niihin liittyviä asiakirjoja ja raportteja sekä mahdollisia immateriaalioikeuksia sovitussa laajuudessa.
- 2.12 **Puitesopimus** tarkoittaa tätä sopimusasiakirjaa liitteineen.
- 2.13 **Varausjärjestelmä** tarkoittaa Toimittajan käyttämää varaus- ja jakelujärjestelmää, kuten esimerkiksi GDS:ää ja kotimaan hotellivarausjärjestelmää.

3 PUITESOPIMUKSEN KOHDE

- 3.1 Tämän puitesopimuksen kohteena ovat matkatoimistopalvelut. Puitesopimuksen kohde on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Hankinnan kohteen kuvaus.

4 PUITEJÄRJESTELY

Puitejärjestely ja sen muodostaminen

- 4.1 Matkatoimistopalveluja koskevan tarjouskilpailun perusteella muodostetaan puitejärjestely siihen valittujen toimittajien kanssa. Toimittajien kanssa tehdään puitesopimukset (puitejärjestely). Puitesopimuksissa sovitaan niistä ehdoista, joita sovelletaan tehtäessä puitejärjestelyyn perustuvia hankintoja sekä sovitaan Hanselin ja Toimittajan välisistä velvoitteista. Sopimusehtoja noudatetaan Asiakkaan ja Toimittajan sekä Hanselin ja Toimittajan välisessä suhteessa.
- 4.2 Tämän puitesopimuksen tarkoituksena on yhdistää valtion hankintayksiköiden hankintavolyymiä ja saavuttaa tällä tavalla sekä hinta- että logistisia etuja sekä parantaa valtiontasolla hankintavolyymien seurantaa. Tavoitteena on,

että kumpikin sopijapuoli edistää puitejärjestelyn käyttöä tiedottamalla Asiakkaille puitejärjestelystä ja että Asiakkaille tarjotaan aina mahdollisuutta käyttää puitejärjestelyä.

- 4.3 Toimittajalla on oikeus tämän sopimuksen perusteella toimittaa palveluita vain niille Asiakkaille, jotka ovat liittyneet puitejärjestelyyn. Asiakas ilmoittaa Hanselille liittymisestään puitejärjestelyyn ja Hansel ilmoittaa Toimittajalle puitejärjestelyyn liittyneet Asiakkaat. Toimittajan tulee ohjata Asiakas liittymään puitesopimukseen, ellei Asiakas ole siihen liittynyt.
- 4.4 Tähän puitesopimukseen sisältyvät palvelut voivat sisältyä myös muihin Hanselin tekemiin puitejärjestelyihin.

Asiakaskohtainen toimittajavalinta

- 4.5 Toimittajavalinta puitejärjestelyn sisällä tapahtuu käyttäen liitteen 4 mukaista toimittajavalintalomaketta.
- 4.6 Asiakas täyttää toimittajavalintalomakkeeseen arvioimansa vuosittaiset matkustusvolyymit työ-, virka- ja ryhmämatkustuksen osalta (erikseen muun muassa online- ja mobiilipalveluista ostetut matkustuspalvelut ja palvelutiimistä ostetut matkustuspalvelut) sekä muut tarvitsemansa palvelut. Asiakkaan tekemien valintojen perusteella osa matkustuspalveluista (kuten räätälöidyn online-palvelun vuosimaksu ja laajennettu 24h päivystyspalvelu) lasketaan vertailuhintaan mukaan automaattisesti käyttäen puitesopimuksessa määriteltäjä liitteen 3 mukaisia hintoja.
- 4.7 Asiakkaan toimittajavalinnassa käyttämä arvio tulevista hankinnoista perustuu Asiakkaan edellisen vuoden tunnuslukuihin sekä matkustusprofiilissa tai –volyymeissa sopimuskaudella ennakoituihin muutoksiin. Esitetyt matkustusvolyymit eivät sido Asiakasta, mutta arvioitujen volyymien ja hankittujen muiden palveluiden toteutumista sopimuskaudella seurataan.
- 4.8 Toimittajavalintalomakkeessa voidaan huomioida mahdollisesta matkatoimiston vaihtamisesta Asiakkaalle aiheutuvat todelliset kustannukset. Näitä kustannuksia voivat olla koulutuskustannukset, viestintäkustannukset, liittymäkustannukset ja profiilien siirrosta aiheutuvat kustannukset. Tällöin muiden kuin Asiakkaan nykyisen/nykyisten matkatoimistojen vertailuhintaan lisätään edellä mainitut vaihtokustannukset. Näitä kustannuksia Asiakas voi huomioida enintään 5 % edellisen vuoden palvelumaksuista, kaikissa tapauksissa kuitenkin enintään 15.000 euroa matkatoimistoa kohden.
- 4.9 Asiakkaan toimittajavalinnassa käytettävä Toimittajan lopullinen vertailuhinta muodostuu Asiakkaan toimittajavalintalomakkeella tekemien valintojen ja asettamien volyymien sekä Toimittajien tarjouksissa antamien, rivikohtaisten hintojen tulona lisättynä mahdollisilla matkatoimiston vaihtamisesta aiheutuvilla kuluilla.
- 4.10 Asiakkaan toimittajavalinnassa hinnaltaan halvin toimittaja valitaan puitejärjestelyn sisäisen toimittajavalinnan perusteella Asiakkaan toimittajaksi ja muut toimittajat asetetaan etusijajärjestykseen niiden vertailuhinnan perusteella.
- 4.11 Asiakas voi toimittajavalinnassaan erityisen painavasta syystä vaatia matkustajaprofiilitietojen säilytyspaikaksi ETA-aluetta, jolloin vain ne toimittajat,

jotka säilyttävät matkustajaprofiilitietoja ETA-alueella, tulevat huomioiduksi asiakkaan toimittajavalinnassa.

- 4.12 Asiakas toimittaa Hanselille tiedoksi Toimittajan valintaan liittyvän päätöksen sekä toimittajavalintalomakkeen.
- 4.13 Jos Asiakas irtisanoo asiakaskohtaisen sopimuksen kesken sopimuskauden sillä perusteella, että Toimittaja on laiminlyönyt sopimusvelvoitteensa (esimerkiksi käyttöönotto on viivästynyt yli neljä viikkoa), tai jos Toimittaja ei kirjallisesti antamansa ilmoituksen mukaan tee asiakaskohtaista sopimusta Asiakkaan kanssa esimerkiksi aikatauluongelmien vuoksi, Asiakas valitsee uudeksi toimittajaksi Asiakkaan toimittajavalinnassa muodostuneessa etusijajärjestyksessä seuraavana olevan toimittajan. Jos Asiakkaan toimittajavalinnasta on kulunut aikaa yli vuosi, Asiakas täyttää toimittajavalintalomakkeen uudelleen, eikä toimittajavalinnassa tällöin huomioida lainkaan toimittajaa, jonka sopimuksen Asiakas on irtisanonut tai joka ei ole edellä kuvatuin tavoin tehnyt Asiakkaan kanssa asiakaskohtaista sopimusta.
- 4.14 Jos Toimittaja on kieltäytynyt tekemästä Asiakkaan kanssa asiakaskohtaista sopimusta kohdan 4.13 perusteella, Toimittajaa ei huomioida seuraavan kuuden (6) kuukauden aikana Asiakkaiden tekemissä toimittajavalinnoissa.
- 4.15 Asiakas voi päättää tehdä tässä luvussa tarkoitetun toimittajavalinnan myös yhdessä toisen tai useamman Asiakkaan kanssa.

Asiakaskohtainen sopimus

- 4.16 Asiakas tekee asiakaskohtaisen sopimuksen sen Toimittajan kanssa, joka on tullut valituksi Asiakkaalle puitejärjestelyn toimittajavalintaa koskevien ehtojen mukaisesti.
- 4.17 Asiakas ja Toimittaja voivat sopia asiakaskohtaisessa sopimuksessa tarkemmin Toimittajan tarjoamista palveluista. Asiakaskohtaisessa sopimuksessa voidaan sopia muun muassa palvelun käyttöönotosta. Asiakaskohtaista sopimusta sovelletaan tämän puitesopimuksen lisäksi Asiakkaan ja Toimittajan välisessä suhteessa. Asiakaskohtaisessa sopimuksessa ei voida poiketa olennaisesti puitesopimuksessa sovitusta.

5 PUITESOPIMUKSEN JA ASIAKASKOHTAISEN SOPIMUKSEN SOPIMUSKAUSI

- 5.1 Puitesopimus tulee voimaan 1.6.2016. Puitesopimuksen voimassaolo päättyy 30.9.2018.
- 5.2 Hanselilla on mahdollisuus jatkaa kohdan **Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.** mukaista puitesopimuksen sopimuskautta enintään yhden vuoden ja kahdeksan kuukauden mittaisella jatkokaudella (optio). Jatkokaudella sopimusehdot ovat tämän puitesopimuksen mukaiset. Hansel ilmoittaa Toimittajalle jatkokauden käyttämisestä viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen puitesopimuksen voimassaolon päättymistä.
- 5.3 Asiakaskohtainen sopimus voidaan tehdä vain puitesopimuksen voimassaoloaikana. Asiakaskohtainen sopimus voi olla voimassa enintään viisi vuotta puitesopimuksen voimaantulosta lukien. Asiakkaalla on oikeus tehdä kestoaltaan myös lyhempi asiakaskohtainen sopimus.

- 5.4 Asiakaskohtaiseen sopimukseen sovelletaan tämän puitesopimuksen ehtoja asiakaskohtaisen sopimuksen päättymiseen saakka. Puitesopimukseen perustuvia hankintoja voidaan tehdä puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen voimassaolon aikana.
- 5.5 Jos Asiakas on ennen tämän puitesopimuksen päättymistä tai Asiakkaan asiakaskohtaisen sopimuksen päättymistä tehnyt tämän puitesopimuksen perusteella varauksia, jotka kohdistuvat puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan, sovelletaan näihin varauksiin tämän puitesopimuksen ja asiakaskohtaisen sopimuksen ehtoja.
- 5.6 Puitesopimuksen ja asiakaskohtaisen sopimuksen irtisanomisesta on sovittu luvussa 32.
- 5.7 Todettakoon, että mikäli tämä puitesopimus ja sen korvaava uusi puitesopimus ovat samanaikaisesti voimassa, Asiakas voi aloittaa uuden puitesopimuksen mukaisen käyttöönottoprosessin ennen tämän puitesopimuksen päättymistä, mutta Asiakas ei voi tehdä varauksia uuden, korvaavan puitesopimuksen perusteella ennen tämän puitesopimuksen päättymistä.
- 5.8 Hanselilla on oikeus kilpailuttaa tässä puitesopimuksessa tarkoitetut palvelut siten, että uusi puitesopimus tai puitesopimukset ovat samanaikaisesti voimassa tämän puitejärjestelyn perusteella tehtyjen asiakaskohtaisten sopimusten kanssa.

6 OSAPUOLTEN YLEISET VASTUUT JA VELVOITTEET

Toimittaja

- 6.1 Toimittaja toimittaa tässä puitesopimuksessa tarkoitetut palvelut laadukkaasti, ammattitaitoisesti, tietoturvallisesti ja hyvää teknistä tapaa noudattaen.
- 6.2 Toimittaja vastaa siitä, että toimitettavat palvelut ovat vaatimusten mukaisia. Vaatimuksia ovat:
1. Tämän puitesopimuksen mukaiset vaatimukset, asiakaskohtaisen sopimuksen mukaiset vaatimukset ja sopijapuolten sopimien muutosten mukaiset vaatimukset. Vaatimukset voivat liittyä esimerkiksi palvelun ominaisuuksiin, toiminnallisiin tai laatuun.
 2. Palvelun soveltuvuus Asiakkaan ilmaisemaan palvelun aiottuun käyttötarkoitukseen ottaen huomioon, mitä alalla toimivalta huolelliselta ja ammattitaitoiselta Toimittajalta voidaan edellyttää.
 3. Kaikki lisävaatimukset, jotka Toimittaja on itse määrittänyt, edellyttäen että ne eivät heikennä edellä kuvattuja vaatimuksia 1-2 taikka ole ristiriidassa niiden kanssa.
- 6.3 Toimittaja noudattaa palvelun tuottamisessa soveltuvaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä. Toimittajan tulee olla merkittynä ennakkoperintärekisteriin tai vastaavaan kansalliseen rekisteriin.
- 6.4 Toimittajan tulee seurata käyttämiensä matkustuspalvelujen tuottajien toimintaa sekä ottaa huomioon niiden toiminnassa havaitsemansa turvallisuuteen liittyvät häiriöt tai vastaavat seikat.

- 6.5 Jos Asiakkaille oleellisen matkustuspalveluiden tuottajan (esimerkiksi Asiakkaiden paljon käyttämän lentoyhtiön) taloudellisessa tilanteessa tapahtuu olennaisia muutoksia (mm. selvitystila), Toimittajan tulee ilmoittaa asiasta Hanselille ilman kohtuutonta viivästystä edellyttäen, että muutos on Toimittajan tiedossa.
- 6.6 Toimittaja noudattaa liitteessä 12 kuvattuja laadunvarmistustoimenpiteitä.
- 6.7 Toimittajan tarkemmista vastuista ja velvoitteista on sovittu tässä puitesopimuksessa ja asiakaskohtaisessa sopimuksessa.

Asiakas

- 6.8 Asiakas toimittaa Toimittajalle profiilitiedot asiakaskohtaisessa sopimuksessa sovitulla tavalla.
- 6.9 Asiakkaan on myötävaikutettava kaikin sen vaikutuspiirissä olevin tavoin tämän puitesopimuksen ja asiakaskohtaisen sopimuksen tarkoituksen täyttämiseksi.

Hansel

- 6.10 Hansel vastaa tämän puitesopimuksen ylläpidosta ja siihen liittyvästä sopimusyhteistyöstä suhteessa Toimittajaan. Hansel neuvoo ja ohjaa Asiakkaita puitesopimuksen käyttöön liittyvissä kysymyksissä ja toimii Asiakkaiden tukena puitesopimuksen mukaisten Toimittajan toimintavelvoitteiden toteuttamisen valvonnassa.
- 6.11 Hansel ei vastaa miltään osin Asiakkaan tai kolmannen Toimittajalle aiheuttamista vahingoista tai kuluista. Hansel ei muutoinkaan missään tapauksessa vastaa Asiakkaan velvoitteista suhteessa Toimittajaan tai Toimittajan velvoitteista suhteessa Asiakkaaseen.

7 TOIMITTAJAN KOKONAISVASTUU JA ALIHANKINNAT

- 7.1 Toimittajalla on kokonaisvastuu tämän puitesopimuksen sekä asiakaskohtaisen sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä Asiakasta ja Hanselia kohtaan.
- 7.2 Toimittajalla on oikeus käyttää puitesopimuksen liitteessä 9 (luettelo Toimittajan alihankkijoista) nimettyjä alihankkijoita tässä puitesopimuksessa tarkoitettun palvelun tuottamisessa. Muutokset alihankintasuhteissa eivät saa johtaa olennaiseen sopimusmuutokseen. Muutokset eivät ole mahdollisia muun muassa seuraavissa tilanteissa:
- muutos heikentää Toimittajan taloudellisia, teknisiä tai muita edellytyksiä palvelun tuottamisessa; tai
 - muutos heikentää tai muuttaa olennaisesti Toimittajan kapasiteettia tai heikentää palvelun tasoa.
- 7.3 Toimittaja voi esittää alihankkijaluetteloon muutoksia tarvittaessa. Toimittajan on toimitettava Hanselin pyynnöstä selvitys sellaisista alihankkijoidensa kanssa tekemistään sopimuksista taikka sitoumuksista, jotka vaikuttavat Toi-

mittajan taloudellisiin, teknisiin ja muihin edellytyksiin puitesopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa sekä Toimittajan ja alihankkijoiden välisiin palvelun tuottamista ja vastuunjakoa koskeviin seikkoihin.

- 7.4 Puitesopimuksen alihankkijamuutokset tulevat voimaan vasta Hanselin kirjallisen hyväksymisen jälkeen. Alihankkijamuutosten toteuttamistavasta on sovittu sopimuksen kohdassa 36.2.
- 7.5 Uuden alihankkijan hyväksyminen edellyttää muun ohella, että siihen ei kohdistu hankintalain 53 tai 54 §:ssä tarkoitettu poissulkuperuste. Jos Toimittajan liitteessä 9 listattuun alihankkijaan kohdistuu hankintalain 53 tai 54 §:ssä tarkoitettu poissulkuperuste tai sen johto- tai hallintotehtävissä toimii tai siihen suoraan tai epäsuorasti käyttää määräysvaltaa henkilö, joka on liiketoimintakiellossa, Toimittajan tulee poistaa tai vaihtaa tämä alihankkija Hanselin kanssa tarkemmin sovittavalla tavalla.
- 7.6 Asiakkaalla ja Hanselilla on oikeus käyttää omia alihankkijoitaan tässä puitesopimuksessa tarkoitettujen omien sopimusvelvoitteidensa täyttämiseen ilman Toimittajan suostumusta.
- 7.7 Sopijapuoli ja Asiakas vastaavat käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan, sekä vastaavat siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan sopimuksen mukaisia velvoitteita.
- 7.8 JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 3 ei sovelleta.

8 RYHMITTYMÄN VASTUU

- 8.1 Ryhmittymän muodostavat yritykset vastaavat yhteisvastuullisesti sopimusvelvoitteiden täyttämisestä esimerkiksi siten, että mikäli yksi tai useampi yhteenliittymään kuuluva yritys rikkoo sopimusta, on Hanselilla ja Asiakkaalla oikeus vaatia sopimuksenmukaisen velvollisuuden täyttämistä tai sopimusrikkomuksesta johtuvaa vahingonkorvausta tai sopimussakkoa miltä tahansa ryhmittymään kuuluvalta yritykseltä ja ko. yritys on tällöin velvollinen vastaamaan sopimusvelvoitteista omalta ja muiden ryhmittymään kuuluvien yritysten osalta. Sopimusrikkomusten seurauksia laskettaessa ryhmittymä katsotaan yhdeksi oikeushenkilöksi siten, että esim. sopimuksenmukainen viivästyssakko peritään vain kertaalleen.
- 8.2 Reklamaatiot lähetetään ryhmittymän määrittämään yhteyspisteeseen.
- 8.3 Ryhmittymä laskuttaa Asiakasta yhteyspisteensä kautta, eli ryhmittymään kuuluvat yhtiöt eivät lähetä Asiakkaille erillisiä laskuja. Ryhmittymä raportoi Hanselille keskitetysti ryhmittymän myynnin. Hanselin palvelumaksu laskutetaan ryhmittymän yhteyspisteeltä.
- 8.4 Mikäli yhtä ryhmittymään kuuluvaa yhtiötä koskee tämän puitesopimuksen mukainen irtisanomisperuste, Hanselilla on oikeus irtisanoa puitesopimus koko ryhmittymän osalta.

9 HINNAT JA HINNANMUUTOKSET

- 9.1 Toimittaja veloittaa Asiakkaalta liitteen 3 (Hinnat) mukaiset hinnat. Liitteen 3 hinnat sisältävät luvussa 21 tarkoitetun Hanselin palvelumaksun sekä kaikki tarjousajan päättyessä voimassa olevat Toimittajan suoritettavaksi tulevat

välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa. Toimittaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

- 9.2 Asiakkaan ja Toimittajan sopiessa tunti- tai päivähinnoitelluista matkahallinnon asiantuntijapalveluista, Toimittajan tulee antaa ennen työn aloittamista Asiakkaalle työmääräarvio sekä työn valmistuttua vahvistaa toteutunut työmäärä.
- 9.3 Tuntihinnoitelluissa matkahallinnon asiantuntijapalveluissa vähimmäisveloitus on 15 minuuttia ja laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella. Henkilötyöpäivinä hinnoitelluissa matkahallinnon asiantuntijapalveluissa vähimmäisveloitus on 30 minuuttia ja laskutus tapahtuu 30 minuutin tarkkuudella. Tunti- ja päivähinnoitelluissa matkahallinnon asiantuntijapalveluissa Asiakas ja Toimittaja voivat sopia etukäteen erillisestä kiinteästä hinnoittelusta tai muusta hinnoittelumallista, joka ei kuitenkaan voi työmääräarvion kanssa laskettuna ylittää liitteen 3 mukaista tunti- ja päivähintaa. Henkilötyöpäivän pituus on 7,5 tuntia.
- 9.4 Toimittajalla ei ole oikeutta veloittaa Asiakkaalta niistä liitteessä 1 Hankinnan kohteen kuvaus kuvatuista tai liitteessä 3 hinnoitelluista palveluista, joiden osalta Toimittajalla ei ole erikseen todettu olevan veloitusoikeutta. Näin ollen Toimittajalla ei ole oikeutta veloittaa erikseen esimerkiksi käyttöönotosta ja implementointisuunnitelman laatimisesta.
- 9.5 Toimittaja saa veloittaa Asiakkaalta erikseen veloitettaviin matkahallinnon asiantuntijapalveluihin liittyvät kohtuulliset matka- ja majoituskustannukset valtion matkustussäännön mukaisesti, jos niiden veloittamisesta on etukäteen sovittu. Toimittaja ei kuitenkaan veloita matkakuluja matkoista, jotka ovat enintään 30 kilometriä Toimittajan toimipisteestä. Toimittajalla ei ole oikeutta veloittaa matka-aikaa.
- 9.6 Sopimusseurantapalaverien toteutustavasta sovitaan Asiakkaan ja Toimittajan välillä. Sopimusseurantapalaverien määrästä on sovittu liitteessä 1 Hankinnan kohteen kuvaus.
- 9.7 Toimittajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisiä, lukuun ottamatta Asiakkaan edellyttäessä laskutusta paperilaskulla.
- 9.8 Toimittajalla on oikeus huomioida tarjouksen jättämisen jälkeen tapahtuneista viranomaisen määräämistä uusista julkisista maksuista tai olemassa olevien maksujen korotuksista aiheutuneet suoraan Asiakkaalle tuotettaviin palveluihin vaikuttavat välittömät kustannukset hinnoissaan edellyttäen, että ne eivät ole olleet tarjousta tehdessä tiedossa ja Toimittaja pystyy osoittamaan perusteet hinnanmuutokselle. Tällöin palvelun hinta muuttuu edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankohdasta lukien. Toimittajalla on edellä mainittu oikeus myös silloin, kun hinta on kiinteä. Toimittajalla on Hanselin vaatimuksesta velvollisuus huomioida hinnassa myös vastaavien maksujen poistumisesta tai alenemisesta aiheutuneet muutokset.
- 9.9 Hinnat ovat kiinteinä voimassa 31.3.2018 saakka. Kiinteän hinnoittelujakson jälkeen Toimittajalla on oikeus esittää hintojen korottamista kerran vuodessa sopimuksen kohteena olevien palveluiden todellista yleistä kustannuskehitystä vastaavasti. Mahdolliset hinnanmuutokset tulevat voimaan 1.4. lukien olettaen, että Hansel on hyväksynyt esitetyn hinnanmuutoksen ja muutoksesta on sovittu sopimuksen edellyttämällä tavalla. Ennen hinnanmuutoksen

hyväksymistä tehtyihin varauksiin sovelletaan varaushetkellä voimassa olevia palvelun hintoja.

- 9.10 Toimittajan on tehtävä hinnanmuutosesitys Hanselille viimeistään hinnanmuutoksen esitettyä voimaantuloa edeltävän tammikuun loppuun mennessä. Toimittajan on esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys todellisesta yleisestä kustannusten noususta ja sen vaikutuksesta puitesopimuksen kohteena olevan palvelun hintaan. Hansel ilmoittaa Toimittajalle hinnanmuutosesityksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä.
- 9.11 Myös kustannusten lasku on huomioitava hinnoissa. Toimittajan tekemät hinnanalennukset tulevat voimaan välittömästi sen jälkeen, kun Hansel on ne hyväksynyt, ja kun Hansel on päivittänyt hintatiedot verkkopalveluun. Jos palvelujen todellinen yleinen hintataso laskee, Hanselilla on oikeus esittää hintojen alentamista vastaamaan hintatason alenemista. Hanselin on esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys yleisestä hintatason alenemisesta. Sopijapuolet voivat neuvotella Hanselin aloitteen perusteella hintojen muutoksesta. Hintojen alennukset tulevat voimaan sopijapuolten sopimana ajankohdana.
- 9.12 Asiakaskohtaisiin sopimuksiin sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa puitesopimushinnastoa. Jos Hansel ei käytä puitesopimuksen kohdassa 5.1 tarkoitettua jatkokautta, Asiakkaan ja Toimittajan välillä tehdyn asiakaskohtaisen sopimuksen hinnanmuutoksiin sovelletaan soveltuvien osien puitesopimuksen kohtia 9.8-9.11.
- 9.13 Jos puitesopimuksen hinnanmuutoksista ei päästä yksimielisyyteen, sopijapuolilla on mahdollisuus irtisanoa sopimus kohdan 32.6 mukaisesti.
- 9.14 JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 9 ei sovelleta.

10 LASKUTUS JA MAKSUEHTO

Yleistä

- 10.1 Palvelut veloitetaan Asiakkaalta joko matkatililtä tai verkkolaskulla Asiakkaan valinnan mukaisesti. Asiakkaan käyttämä maksutapa tai maksutavat määritellään käyttöönottovaiheessa ja niitä voidaan Asiakkaan tarpeen mukaan muuttaa sopimuskauden aikana. Toimittaja veloittaa Asiakkaan niin halutessa Toimittajan palvelumaksut kuukausittain. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada laskutus kaikista matkatoimiston kautta hankituista palveluista (ml. palveluiden kuukausimaksut, palvelumaksut, matkahallinnon asiantuntijapalvelut, ryhmämatkat, tapahtumat, viisumipalvelut) matkatoimiston kautta valitulla maksutavalla. Varauksiin liittyvien Toimittajan palvelumaksujen veloituspäätteet on kuvattu liitteen 1 luvussa 3.
- 10.2 Lasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Hanselille maksettavan palvelumaksun maksuajasta on kuitenkin sovittu jäljempänä kohdassa 21.4.
- 10.3 Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle varauskohtaisesti palvelun kokonais-hinta eriteltynä palvelumaksuineen. Kaikki hinnat on ilmoitettava Asiakkaalle myös arvonlisäverollisina sisältäen Hanselin palvelumaksun.

- 10.4 Asiakkaan niin edellyttäessä, Toimittaja laskuttaa Asiakkaan kutakin toimipistettä tai toimintayksikköä erillisellä tilauskohtaisella laskulla ilman eri veloitusta. Laskutuksen jaosta on ilmoitettava Toimittajalle varaushetkellä. Toimittajalla on oikeus veloittaa Asiakkaalta liitteen 3 hinnaston mukainen laskukohtainen maksu, jos Asiakas varaushetken jälkeen edellyttää muutoksia laskutukseen tai laskun jakamista.
- 10.5 Elleivät Asiakas ja Toimittaja ole muusta sopineet, Toimittaja laskuttaa Asiakkaalta palvelut jälkikäteen. Vuosimaksullisten palveluiden hinnat jaetaan 12:lla ja laskutetaan kuukausittain jälkikäteen, ellei Asiakkaan ja Toimittajan välillä erikseen muuta sovita. Vuosimaksullisten matkahallintopalveluiden osalta Asiakas voi edellyttää, että palveluiden hinnat lisätään Asiakkaan varauspalvelumaksujen hintoihin ja veloitetaan varauspalvelumaksujen veloituksen yhteydessä. Tällöin vuosimaksullisen matkahallintopalvelun vuosittainen hinta jaetaan Asiakkaan arvioiduilla vuosittaisten varausten kappalemäärällä ja lisätään saatu erotus kuhunkin varauspalvelumaksuun. Asiakas ja Toimittaja voivat sopia asiakaskohtaisessa sopimuksessa, että vuosimaksullisista matkahallintopalveluista varauspalvelumaksujen yhteydessä maksetut summat tasataan vuosittain vuosimaksullisten matkahallintopalveluiden todellisiin hintoihin.
- 10.6 Matkan aikana käytettävät, matkatoimiston varaamat palvelut (esimerkiksi majoitus ja autovuokraus) maksetaan paikan päällä ensisijaisesti maksukortilla.
- 10.7 Asiakas voi poikkeustapauksissa pyytää matkatoimisto-ostojen maksamista muulla kuin kohdassa 11.2 tarkoitetulla maksukortilla. Lisäksi lentoyhtiöiden ja majoitusliikkeiden tarjoamien lisäpalveluiden maksaminen tulee olla mahdollista muulla kuin kohdassa 11.2 tarkoitetulla maksukortilla. Kun palvelut maksetaan muulla kuin kohdassa 11.2 tarkoitetulla maksukortilla, Toimittajalla on oikeus veloittaa siitä aiheutuneet kolmannen osapuolen kulut.
- 10.8 Toimittaja sitoutuu välittämään Asiakkaalle matkustuspalvelun tuottajan perimät mahdolliset ennakkomaksut. Toimittajalla ei ole oikeutta periä muita ennakkomaksuja.

Matkatililähete

- 10.9 Jos Asiakas on valinnut maksutavaksi matkatilin, Toimittaja vastaa siitä, että tarvittavat tiedot toimitetaan Asiakkaan matkatiliyhtiölle sellaisessa muodossa, että ne ovat edelleen välitettävissä Asiakkaan käytössä olevaan matka- ja kuluhallinnan järjestelmään. Matkatiliyhtiölle lähetettävistä tiedoista sekä Asiakkaalle toimitettavasta matkatililäheteestä tulee ilmetä vähintään seuraavat tiedot:
- Asiakkaan tiedot (esim. nimi, asiakasnumero)
 - oston päivämäärä
 - lähetenumero
 - ostetun palvelun (esim. junalippu, laivalippu, lentolippu, lisäpalvelut, asiantuntijapalvelut) tiedot eriteltynä tuotteittain ja palveluittain (ml. palvelumaksu omana tuotteena):
 - lipunnumero
 - matkan päivämäärä
 - lähtöpaikka ja kohde

- matkustuspalvelujen tuottaja(t)
- Summa yhteensä
- Summa palveluittain
- Summa ilman arvonlisäveroa
- arvonlisäprosentti/-prosentit, ja ilmoitus "NO VAT", jos arvonlisäveroton palvelu
- arvonlisäveron määrä

Laskutustiedot ja laskun erittely

- 10.10 Jos Asiakas käyttää tilaamisessa tilaustenhallinnan kokonaispalvelua (TILHA), Toimittaja lisää verkkolaskulle TILHAN V1-alkuisen tilausnumeron laskun tilausnumerokenttään.
- 10.11 Asiakkaan niin edellyttäessä Toimittaja lisää toistuvaismaksua koskevan verkkolaskun määrättyyn kenttään tiliointiä koskevan viitetiedon (TK1-alkuinen) tai sopimuskohdistusta koskevan viitetiedon (VSK1-alkuinen). Asiakas ilmoittaa viitetietojen käyttöönotosta ja niiden tarkemmasta muodosta Toimittajalle erikseen.
- 10.12 Toimittaja lisää puitesopimusmyyntiin perustuviin laskuihin viitteen "valtion ps" (=valtion puitesopimus) mahdollista tarkastusta varten.
- 10.13 Laskun erittelystä tulee ilmetä vähintään seuraavat tiedot:
- Asiakkaan tilausvaiheessa antama viite tai Asiakkaan ilmoittama tiliointikoodi Asiakkaan ilmoittamassa kentässä
 - Asiakkaan tiedot (esim. nimi, asiakasnumero)
 - maksun eräpäivä ja maksuehto
 - lipunnumero
 - matkustuspalvelujen tuottaja(t)
 - oston päivämäärä
 - matkan päivämäärä
 - oston tyyppi (lento, palvelu jne.)
 - lähtöpaikka ja kohde
 - summa yhteensä
 - arvonlisäprosentti/-prosentit, ja ilmoitus "NO VAT", jos arvonlisäveroton palvelu
 - arvonlisäveron määrä
 - summa ilman arvonlisäveroa
 - ostetun palvelun tiedot (esim. junalippu, laivalippu, lentolippu, lisäpalvelut, asiantuntijapalvelut) eriteltynä tuotteittain ja palveluittain (ml. palvelumaksu omana tuotteena) / summa / alv
 - laskun päiväys
 - laskun numero
 - lähetenumero

Laskulla tulee olla kaikki Suomen arvonlisäverolaissa edellytetyt tiedot.

Verkkolasku

- 10.14 Jos Toimittaja laskuttaa Asiakasta verkkolaskulla, laskun mukana voi olla myös sähköisiä liitetiedostoja. Valtionhallinnon verkkolaskuoperaattori on tällä hetkellä OpusCapita Group Oy. Valtionhallinnon käytössä olevat verkko-

laskuosoitteet ja lisätietoa verkkolaskutuksesta löytyy Valtiokonttorin kotisivuilta, osoite sopimuksetekohetkellä www.valtiokonttori.fi/verkkolaskutus. Asiakkaan niin edellyttäessä Toimittaja laskuttaa Asiakasta paperisella laskulla. Budjettitalouden ulkopuolisella Asiakkaalla ja Hanselilla on oikeus poiketa edellä mainitusta operaattorista.

- 10.15 Toimittaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään laskutukseen liittyviä toimintojaan yhdessä Asiakkaan ja/tai Hanselin kanssa edellyttäen, että kehittäminen ei aiheuta Toimittajalle kohtuuttomia kustannuksia.

11 MAKSAMISRATKAISU

- 11.1 Valtion maksamISRatkaisu on Asiakkaiden käyttöön kilpailutettu maksamISRatkaisukokonaisuus (sisältää maksukortit ja matkatilit). Valtion maksamISRatkaisu on puitesopimuksen tekohetkellä MasterCard -järjestelmään kuuluva Nordea Pankki Suomi Oyj:n First Card.
- 11.2 Toimittaja hyväksyy Nordea Pankki Suomi Oyj:n First Card- maksamISRatkaisuun kuuluvat maksutavat (maksukortit ja matkatilit) sekä muut Asiakkaan käytössä olevat maksukortit ja matkatilit.
- 11.3 Matkatili on matkatoimisto-ostojen maksamiseen tarkoitettu tilimuotoinen maksutapa. Matkatilille taikka budjettitalouden ulkopuolisilla Asiakkailla käytössä olevien muiden maksamISRatkaisujen matkatileille kerätään kootusti Asiakkaan tietyn ajanjakson aikana tekemät matkatoimisto-ostot.
- 11.4 Mikäli matkustuspalvelu on varattu GDS:n ulkopuolelta, matka voidaan veloittaa matkustajan maksukorttia käyttäen.
- 11.5 Toimittaja sitoutuu siihen, että Asiakas saa valtion maksamISRatkaisulla ja muilla kohdassa 11.2 mainituilla maksutavoilla maksaessaan samat tässä puitesopimuksessa määritellyt sopimushinnat, alennukset ja edut kuin muillakin maksutavoilla.
- 11.6 Mikäli valtion maksuaikakortin tunnistaminen, alennusten myöntäminen ja raportointitietojen toimittaminen edellyttää muutosten tekemistä Toimittajan järjestelmiin, vastaa Toimittaja näiden muutosten tekemisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista.
- 11.7 Mikäli valtion maksamISRatkaisun toimittaja vaihtuu sopimuskauden aikana, sitoutuu Toimittaja edellä mainittuihin ehdottomiin vaatimuksiin myös uuden maksamISRatkaisun osalta. Mikäli edellä tarkoitettu muutos kuitenkin edellyttää olennaisia muutoksia Toimittajan järjestelmiin tai toimintamalliin ja niiden toteuttamisesta aiheutuu Toimittajalle huomattavia vaikeuksia tai kustannuksia, neuvottelevat Toimittaja ja Hansel erikseen muutosten huomioimisesta ja vaikutuksista tähän puitesopimukseen.

12 MATKUSTUSPALVELUJEN SOPIMUSHINTOJEN SAATAVUUS

- 12.1 Matkatoimistopalvelun käyttöönottovaiheessa Asiakas ilmoittaa Toimittajalle Hanselin kilpailuttamat matkustuspalveluiden puitejärjestelyt, joihin Asiakas on liittynyt. Toimittaja varmistaa, että sen varausjärjestelmissä on valmius tarjota Asiakkaille kilpailutettujen matkustuspalveluiden tuottajien sopimus-

hintoja. Toimittaja seuraa Hanselin kilpailuttamien sopimushintojen ja -tuotteiden saatavuutta varausjärjestelmissä. Mikäli Toimittaja havaitsee niissä virheitä, ilmoittaa sopimussyhteyshenkilö niistä viipymättä Hanselille, ellei muuta erikseen sovita. Lisäksi Toimittaja vastaa siitä, että puitejärjestelyihin valitut toimittajat erottuvat Asiakkaan käytössä olevissa varausjärjestelmissä sopimustoimittajina.

- 12.2 Mikäli Hansel sopimuskauden aikana kilpailuttaa matkustuspalveluihin liittyviä puitejärjestelyitä ja Asiakas liittyy näihin tai jos Asiakas liittyy sopimuskauden aikana jo aiemmin kilpailutettuun puitejärjestelyyn, on Toimittajalla mahdollisuus saada tieto asiasta joko Asiakkaalta tai Hanselin ylläpitämän verkkopalvelun kautta.
- 12.3 Mikäli Hanselin puitesopimushinnat ja -tuotteet eivät Toimittajasta johtuvasta syystä näy varausjärjestelmissä tai jos Toimittaja laiminlyö velvollisuutensa huolehtia siitä, että sen varauksia tekevillä henkilöillä on käytettävissä kaikki tarvittavat Asiakkaiden sopimustunnukset ja että he ovat käyttäneet edellä mainittuja tunnuksia varatessaan palveluita Hanselin tai Asiakkaan sopimushinnoilla, on Toimittaja velvollinen maksamaan 500 euroa/tapaus.

13 PALVELUA TUOTTAVAT HENKILÖT

Palvelutiimi

- 13.1 Toimittajalla tulee olla koko sopimuskauden ajan käytettävissään kokemukseltaan ja osaamiseltaan liitteen 1 kohdassa 2.4 kuvatut vaatimukset täyttävät henkilöstöresurssit. Hansel voi sopimuskauden aikana milloin tahansa pyytää Toimittajaa esittämään selvityksen sen asiakaspalvelun käytössä olevista henkilöresursseista. Jos Toimittajan henkilöresurssit eivät kokemukseltaan ja osaamiseltaan vastaa liitteessä 1 asetettuja vaatimuksia, Hanselilla on oikeus saada Toimittajalta sopimussakkoa 500 euroa. Jos Toimittaja ei tämän jälkeen korjaa tilannetta kolmen (3) kuukauden kuluessa, Hanselilla on oikeus irtisanoa puitesopimus välittömästi päättymään.
- 13.2 Toimittajan asiakaspalveluun osoittamista henkilöistä voidaan muodostaa asiakaskohtaisia palvelutiimejä, jotka nimetään asiakaskohtaisissa sopimuksissa. Poikkeustapauksissa (esim. sairastapaukset) Toimittajalla on oikeus käyttää Asiakkaalle nimetyn asiakaskohtaisen palvelutiimin ohella myös muita asiantuntijoita, joilla on riittävä asiakastuntemus.

Asiakkuuspäälliköt

- 13.3 Toimittajan nimeämät asiakkuuspäälliköt on lueteltu liitteessä 5. Jos liitteessä 5 nimetty asiakkuuspäällikkö ei voi Toimittajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua tämän puitesopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, Toimittajalla on oikeus vaihtaa henkilö sellaiseen kokemukseltaan ja osaamiseltaan vastaavaan henkilöön.
- 13.4 Asiakaskohtaisessa sopimuksessa Asiakkaalle nimetään liitteessä 5 luetelluista henkilöistä asiakkuuspäällikkö tai asiakkuuspäällikkötiimi Asiakkaan valinnan mukaan.

Asiakaskohtaisissa sopimuksissa nimettyjen henkilöiden vaihtaminen

- 13.5 Jos asiakaskohtaisessa sopimuksessa nimetään palvelutiimiin kuuluvat henkilöt tai asiakkuuspäällikkö, Toimittajalla on oikeus vaihtaa nimetty henkilö ainoastaan kokemukseltaan ja osaamiseltaan vastaavaan henkilöön. Asiakkuuspäällikön vaihdoksen ollessa kyseessä, edellytetään lisäksi, että uusi asiakkuuspäällikkö on nimetty liitteessä 5.
- 13.6 Jos palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöltä puuttuu riittävä ammattitaito tai jos henkilö ei muutoin ole Asiakkaan perustellun näkemyksen mukaan sopiva kyseiseen tehtävään, Asiakas ja Toimittaja neuvottelevat tilanteesta. Jos tilanne ei tästä huolimatta korjaudu tai asiassa ei muutoin päästä yhteisymmärrykseen, Toimittajan tulee Asiakkaan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa kyseinen henkilö.
- 13.7 Jos Toimittaja ei kohdissa 13.5 ja 13.6 tarkoitetuissa tilanteissa pysty kohdullisessa ajassa esittämään korvaavaa henkilöä, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen sopimus välittömästi päättymään.

Kaikkia palvelua tuottavia henkilöitä koskevat ehdot

- 13.8 Jos useampi kuin yksi Asiakas on edellyttänyt saman henkilön vaihtamista kohdan 13.6 perusteella, Hanselilla on oikeus edellyttää, että ko. henkilö poistetaan liitteestä 5 ja palvelutiimistä ja hänen tilalleen nimetään uusi kokemuseltaan ja osaamiseltaan vastaava henkilö.
- 13.9 Toimittaja vastaa minkä tahansa Toimittajan puolella tapahtuvan henkilövaihdoksen aiheuttamasta uuden henkilön perehdyttämisestä.

14 PALVELUTASOT

- 14.1 Asiakaspalveluun sovelletaan liitteen 2 mukaisia palvelutasoehtoja. Liitteessä 2 on myös määriteltä sanktiot palvelutason alituksesta sekä palvelutasoon liittyvät raportointivelvoitteet.

15 MATKUSTUSPALVELUIDEN VARAUKSET

- 15.1 Asiakas tekee tämän puitesopimuksen mukaiset matkustuspalveluiden varaukset liitteessä 1 (Hankinnan kohteen kuvaus) kuvatulla tavalla.

16 MUIDEN PALVELUIDEN TILAAMINEN

- 16.1 Asiakas tilaa puitesopimuksessa tarkoitettut matkahallinnon asiantuntijapalvelut ja muut erikseen tilattavat palvelut joko puhelimitse, sähköpostitse tai kohdan 16.2 mukaisesti tilaustenhallinnan kokonaispalvelun kautta. Asiakkaan tilauksen vastaanotettuaan Toimittaja toimittaa Asiakkaalle kirjallisen tilausvahvistuksen.
- 16.2 Toimittaja sitoutuu siihen, että Asiakas voi tehdä matkahallinnon asiantuntijapalveluiden ja muiden erikseen tilattavien palveluiden sähköisiä tilauksia Toimittajalle Valtiokonttorin ylläpitämän tilaustenhallinnan kokonaispalvelun kautta. Tässä kohdassa tarkoitettua kokonaispalvelua ei lähtökohtaisesti käytetä Asiakkaan matkavarauksiin. Puitesopimuksen tekohetkellä käytössä olevan kokonaispalvelun kuvaus on esitetty liitteessä 11. Puitesopimuksen tekohetkellä tilaustenhallinnan kokonaispalvelua valtionhallinnolle tuottaa Basware Oyj.

- 16.3 Valtiokonttorin tavoitteena on käynnistää uusi kilpailutus tilaustenhallinnan kokonaispalvelusta. Toimittaja sitoutuu sopimuskauden aikana ottamaan käyttöön uuden tilaustenhallinnan kokonaispalvelun vähintään vastaavan tasoisena kuin tässä puitesopimuksessa on edellytetty, jos siitä ei aiheudu Toimittajalle merkittäviä kustannuksia. Hansel ilmoittaa Toimittajalle uuden tilaustenhallinnan kokonaispalvelun käyttöönotosta viimeistään kolme (3) kuukautta ennen sen käyttöönottoa tässä puitejärjestelyssä.

17 VIRHE JA REKLAMAATIO

- 17.1 Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa tässä puitesopimuksessa, asiakaskohtaisessa sopimuksessa tai muutoin sopijapuolten tai Asiakkaan ja Toimittajan välillä sovittua.
- 17.2 Jos palvelussa on virhe, Asiakas reklamoi asiasta Toimittajalle 14 vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakas voi reklamoida Toimittajalle myös matkustuspalveluista hankinnan kohteen kuvauksen mukaisesti. JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 13.1 ei sovelleta.
- 17.3 Toimittaja vastaa reklamaation hoidosta suhteessa Asiakkaaseen riippumatta siitä, koskeeko reklamaatio Toimittajan palvelua vai matkustuspalvelua.
- 17.4 Toimittajan tulee viimeistään kolmen (3) arkipäivän kuluessa vastata reklamaatioon. Toimittajan tulee välittömästi omalla kustannuksellaan korjata virhe tai puute, jos se koskee Toimittajan palvelua. Jos virhe tai puute ei johdu Toimittajasta, tulee sen hoitaa asiaa aktiivisesti Asiakkaan puolesta ja tiedottaa Asiakasta reklamaation hoidon tilasta. Jos reklamaatio koskee matkustuspalvelun tuottajan palvelua, Toimittajalla ei ole oikeutta veloittaa reklamaation käsittelystä. Jos matkustuspalvelun tuottaja edellyttää Asiakasta reklamoidaan itse, ohjaa Toimittaja asian Asiakkaan hoidettavaksi. Jos reklamaatio koskee Hanselin puitesopimustuotteita, Hansel voi tarvittaessa avustaa Toimittajaa reklamaation käsittelyssä.
- 17.5 Toimittaja toimittaa vastauksen reklamaatioon Asiakkaan yhteyshenkilölle sekä lisäksi toimittaa yhteenvedon reklamaatioista Asiakkaalle ja Hanselille liitteessä 2 Palvelutasoehdot sovitulla tavalla.
- 17.6 Mikäli Asiakkaalla on käytössä online-palvelu eikä Asiakas voi muusta kuin Asiakkaasta johtuvasta syystä varata tarvitsemiaan palveluja online-palvelun kautta ja Asiakas joutuu käyttämään henkilökohtaista matkatoimistopalvelua, saa Toimittaja periä Asiakkaalta ainoastaan online-palvelumaksun edellyttäen, että Asiakkaan tekemä varaus olisi voitu tehdä online-palvelun kautta. Edellä mainittua ei kuitenkaan sovelleta silloin, kun Toimittaja on etukäteen ilmoittanut online-palvelun käyttökatkoksesta.
- 17.7 Muilta osin virheisiin ja niiden seuraamuksiin sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 13. JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtia 13.1-13.4 ei sovelleta.

18 VIIVÄSTYMINEN JA SOPIMUSSAKKO

Palvelun käyttöönoton ja toimintasuunnitelman viivästyminen

- 18.1 Jos Toimittaja viivästyy palvelun käyttöönotossa Toimittajasta johtuvasta syystä, Toimittaja on velvollinen suorittamaan Asiakkaalle sopimussakkoa, jonka suuruus on 500 euroa jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla toimittaja ylittää sovitun toimitusajan. Sopimussakkoa peritään enintään viideltä (5) viikolta.
- 18.2 Jos Toimittaja viivästyy liitteessä 1 (Hankinnan kohteen kuvaus) määritellyn toimintasuunnitelman toimittamisesta Asiakkaalle Toimittajasta johtuvasta syystä, Toimittaja on velvollinen suorittamaan Asiakkaalle sopimussakkoa, jonka suuruus on 300 euroa.

Raportoinnin viivästyminen

- 18.3 Jos Toimittajan puitesopimuksen kohdassa 22.7 tarkoitettu raportointi viivästyy määräajasta, toimitetaan muussa kuin liitteiden 6 ja 6a mukaisessa muodossa taikka jos tiedot ovat olennaisesti puutteellisia tai virheellisiä, Hanselilla on oikeus sopimussakkoon, joka on määrältään yksi prosentti raportoitavien palvelumaksujen arvosta, kuitenkin enintään 1000 euroa/raportti.
- 18.4 Jos Toimittajan puitesopimuksen kohdissa 22.10 tai 22.11 tarkoitettu asiakas-kohtainen raportointi viivästyy määräajasta, toimitetaan muussa kuin liitteiden 1, 6 ja 6a mukaisessa muodossa taikka jos tiedot ovat olennaisesti puutteellisia tai virheellisiä, Asiakkaalla on oikeus sopimussakkoon, joka on määrältään yksi prosentti raportoitavien palvelumaksujen arvosta, kuitenkin vähintään 50 euroa ja enintään 500 euroa/raportti.

Muut viivästykset

- 18.5 Muihin kuin kohdissa 18.1 ja 18.3 tarkoitettuihin viivästyksiin sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 12. Jos Toimittajan puitesopimuksen kohtien 22.8 tai 22.11 mukainen palvelutasaraportointi viivästyy, viivästyssakon laskennassa käytetään perusteena raportointikuukauden palvelumaksuja. Muilta osin palvelutasaraportoinnin viivästyymiseen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 12.
- 18.6 Asiakaspalvelun palveluvasteeseen sovelletaan kuitenkin mitä liitteessä 2 Palvelutasoehdot on sovittu.
- 18.7 Asiakkaalla on lisäksi oikeus hankkia kolmannelta alkuperäistä varausta vastaava matkustuspalvelu (kateosto), jos Toimittajan matkustuspalvelun tuottajalta tekemässä varauksessa tai matkadokumentissa on virhe eikä matkustuspalvelu ole käytettävissä Asiakkaan varauksen ja Toimittajan Asiakkaalle toimittaman vahvistuksen mukaisesti. Asiakkaan tulee kuitenkin ennen kateoston tekemistä olla yhteydessä Toimittajaan ja antaa Toimittajalle mahdollisuus korjata virhe. Toimittaja vastaa kohtuullisessa määrin siitä erotuksesta, jonka kolmannelta hankittu matkustuspalvelu on alkuperäistä varausta kalliimpi. Näissä tilanteissa Toimittajan tulee hyvittää Asiakkaalle alkuperäisestä varauksesta peritty palvelumaksu.
- 18.8 Selvyyden vuoksi todetaan, että Toimittaja on velvollinen maksamaan kohdassa 18.5 tarkoitettua viivästyssakkoa myös, jos palvelu ei täytä sopimuksessa todettuja vaatimuksia luvun 23 mukaisesti tehdyn tarkastuksen perusteella, tai jos muutoin niin havaitaan.
- 18.9 Toimittajalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa Asiakkaan tai Hanselin viivästyksestä.

19 YLIVOIMAINEN ESTE

- 19.1 Selvyyden vuoksi todetaan, että ylivoimaiseen esteeseen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 14 sekä tässä puitesopimuksessa että Toimittajan ja Asiakkaan välisessä sopimussuhteessa.

20 PROFIILIT

- 20.1 Asiakas toimittaa organisaation ja matkustajien profiilien luomiseen tarvittavia tietoja Toimittajalle jollain liitteessä 1 kuvatulla tavalla. Toimitustavasta sovitaan Asiakkaan ja Toimittajan välillä asiakaskohtaisessa sopimuksessa. Em. profiilit ovat Asiakkaan omaisuutta. Toimittajasta tulee kyseisten tietojen osalta rekisterinpitäjä.
- 20.2 Profiilien käsittelyssä ja matkustajan tietojen luovuttamisessa on huomioitava mm. tietosuojaa koskevat säännökset ja määräykset. Matkustajan tietojen käsittelyyn ja luovuttamiseen sovelletaan henkilötietolakia, muuta tietosuojaa koskevaa voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä puitesopimuksen liitteenä 14 olevaa Toimittajan henkilörekisteriselostetta. Mikäli Toimittaja muuttaa henkilörekisteriselostettaan, Toimittajan tulee ilmoittaa muutoksista Hanselille välittömästi. Selvyyden vuoksi todetaan, että edellä mainittu muutos ei saa vaikuttaa palvelun sopimuksen mukaisuuteen.
- 20.3 Asiakkaan tehtyä matkavarauksen, Toimittaja voi luovuttaa kunkin yksittäisen matkustajan nimitiedot ja maksukortin tiedot sekä muut mahdolliset matkustamiseen liittyvät matkustuksen kannalta tarpeelliset tiedot ainoastaan matkan toteuttamisen kannalta tarpeellisille matkustuspalvelujen tuottajille, kuten lentoyhtiöille ja majoitusliikkeille. Toimittaja sitoutuu siihen, ettei em. tietoja luovuteta suoramarkkinointi- tai vastaaviin tarkoituksiin.
- 20.4 Jos Asiakas on sopimuksen luvun 25 mukaisesti edellyttänyt turvallisuusselvityksen hakemista Asiakkaalle nimettyyn palvelutiimiin kuuluvista henkilöistä, Asiakas voi myös edellyttää, että Toimittaja rajaa Asiakkaan profiilien näkyvyyden siten, että ne ovat ainoastaan ko. palvelutiimin (ml. asiakkuuspäällikkö) nähtävissä ja käsiteltävissä. Selvyyden vuoksi todetaan, että kohdassa 20.3 todettua käyttöoikeutta ei kuitenkaan voida rajoittaa.
- 20.5 Sopimuksen tekohetkellä Toimittaja säilyttää matkustajien profiilitietoja palvelimella, joka sijaitsee XXX. Toimittaja kuitenkin sitoutuu säilyttämään Asiakkaan matkustajien profiilitietoja 1.10.2016 lukien palvelimella, joka sijaitsee XXX. Toimittajan tulee ilmoittaa Hanselille ja sen Asiakkaille etukäteen, jos se siirtää matkustajien profiilitiedot sisältävän palvelimen muuhun maantieteelliseen paikkaan. Siirrossa Toimittajan tulee huomioida, mitä sopimuksen kohdissa 20.2 ja 24.4 on todettu. Jos Asiakas on toimittajavalinnassa edellyttänyt, että matkustajien profiilitietoja ei siirretä ETA-alueen ulkopuolelle, Toimittajalla ei ole oikeutta siirtää matkustajien profiilitietoja ETA-alueen ulkopuolelle.
- 20.6 Asiakaskohtaisen sopimuksen päätyttyä Toimittaja palauttaa veloituksetta profiilitiedot ja muut Asiakkaan salassa pidettävät tai luokitellut tiedot Asiakkaalle, toimittaa ne Asiakkaan osoittamalle taholle tai tuhoaa ne Asiakkaan pyynnöstä Asiakkaan hyväksymällä tietoturvalisellä tavalla. Profiilitietojen palauttamisesta Toimittajalla on oikeus veloittaa kolmannen osapuolen kohtuulliset kulut Asiakkaalta.

- 20.7 Toimittajan tulee varmistaa, että etätyöyhteyksiä käytettäessä sen työntekijällä on käytettävissään tietoturvallinen tietoliikenneyhteys ja että etätyön tekeminen on toteutettu ja ohjeistettu ajantasaiset tietoturva-vaatimukset sekä tämän puitesopimuksen mukaiset velvoitteet huomioiden.

21 HANSELIN PALVELUMAKSU

- 21.1 Toimittaja maksaa Hanselille palvelumaksun kaikista hankinnoista, jotka tehdään tämän puitesopimuksen perusteella. Palvelumaksu lasketaan Toimittajan toimittamien palveluiden arvonlisäverottomasta kokonaislaskutuksesta. Selvyyden vuoksi todetaan, että Toimittaja ei ole velvollinen maksamaan palvelumaksua Toimittajan Asiakkaalle välittämistä matkustuspalveluista.
- 21.2 Palvelumaksu on sopimuksentekohetkellä 1,5 % (palvelumaksu lasketaan verottomasta hinnasta ja siihen lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero, sopimuksen tekohetkellä 24 %).

Esimerkki Hanselin palvelumaksun vaikutuksesta:

Koko valtiokonsernin hankintavolyymille laskettu hinta (alv 0 %) ilman Hanselin palvelumaksua on 400 euroa. (x)

Hanselin palvelumaksu, joka lasketaan tarjouksessa ilmoitusta hinnasta, on 1,5 % (0,015). (y)

Tarjouksessa ilmoitettava hinta = $x / (1-y)$

*Esimerkin luvuilla ilmaistuna tarjottava hinta = $400 / (1-0,015)$
= 406,091 euroa.*

- 21.3 Hanselilla on oikeus muuttaa palvelumaksua ilmoittamalla siitä Toimittajalle kirjallisesti. Toimittaja muuttaa palveluiden hintoja palvelumaksun muutoksen verran Hanselin ilmoittamasta ajankohdasta lukien. Tämän jälkeen Toimittaja perii Asiakkailta hinnan, joka sisältää uuden palvelumaksun.
- 21.4 Palvelumaksu laskutetaan Toimittajalta kuukausittain jälkikäteen. Ellei palvelumaksua koskevassa laskussa ole eräpäivää, lasku erääntyy maksettavaksi 14 päivän kuluttua laskun vastaanottamisesta. Viivästyskorko on korkolain mukainen. Palvelumaksun laskutus tapahtuu verkkolaskulla tai sähköpostin liitteenä lähetettävällä laskulla Hanselin laskutusprosessin mukaisesti. Toimittaja vastaa kaikista sille palvelumaksun laskutuksesta ja maksamisesta aiheutuvista kustannuksista.

22 RAPORTOINTI

Palvelumaksuraportointi Hanselille

- 22.1 Toimittaja toimittaa Hanselille ilman eri veloitusta kuukausiraportin puitesopimuksen perusteella Asiakkaille toimitettujen palvelujen kokonaislaskutuksesta. Tässä luvussa tarkoitettu raportointivelvoite ei koske kohdassa 21.1 mainittuja eriä, joista toimittaja ei ole velvollinen maksamaan palvelumaksua.
- 22.2 Raportointivelvoite päättyy, kun kaikki tämän puitesopimuksen ja asiakaskoh- taisten sopimusten perusteella tehdyt varaukset ja tilaukset on laskutettu ja raportoitu.

- 22.3 Kuukausiraportti toimitetaan seuraavan kuukauden 7. päivään mennessä Hanselin raportointijärjestelmään käyttäen Hanselin raportointimallia (liite 6b) ja Hanselin asiakashierarkiaa. Jos Toimittajan sopimuksen mukainen raportointi Hanselille viivästyy määräajasta, Hanselilla on oikeus sopimussakkoon, joka on määrältään yksi prosentti raportoitavien tapahtumien arvosta, kuitenkin enintään 1000 euroa/raportti. Oikeus sopimussakkoon edellyttää kuitenkin Hanselin kirjallista huomautusta (esim. raportointijärjestelmästä lähtevä sähköposti) raportoinnin viivästymisestä ja sitä, että raporttia ei ole toimitettu kolmen (3) arkipäivän kuluessa huomautuksesta.
- 22.4 Mikäli käy ilmi, että Toimittaja on myynyt puitesopimuksen mukaisia palveluita puitejärjestelyyn liittyneelle Asiakkaalle, eikä ole niitä raportoinut, on Toimittajan välittömästi raportoitava myynti Hanselille. Tällaisesta myynnistä Hanselilla on oikeus veloittaa palvelumaksu kaksinkertaisena. Mikäli Toimittaja ei huomautuksesta huolimatta raportoi myyntiä Hanseliin, voi Hansel arvioida myynnin ja laskuttaa palvelumaksun kaksinkertaisena arvion mukaisesti.
- 22.5 Toimittaja sitoutuu raportoimaan Hanselille valtion maksamiskorjauksella (maksuaikakortit ja matkatilit) tai muilla Asiakkaiden käyttämällä maksamiskorjauksella tehdyt tämän puitesopimuksen piiriin kuuluvien palveluiden hankinnat.
- 22.6 Hansel kehittää parhaillaan uutta automatisoitua raportointitapaa. Kun uusi raportointitapa on mahdollinen, Hansel ja Toimittaja neuvottelevat uuteen raportointiin siirtymisestä.

Muu raportointi Hanselille

- 22.7 Toimittajan tulee toimittaa Hanselille puolen vuoden välein liitteessä 6 ja 6a kuvattu konserniyhteenvedo, joka sisältää Asiakkaiden matkatoimisto-ostot.
- 22.8 Toimittaja toimittaa Hanselille kuukausittain palvelutasoraportin perustason asiakaspalvelun valinneiden Asiakkaiden osalta. Raportoinnista on sovittu tarkemmin puitesopimuksen liitteessä 2 Palvelutasoehdot.
- 22.9 Toimittaja sitoutuu toimittamaan Hanselille sähköisesti kopion kaikista asiakaskohtaisista sopimuksista ja niihin tehdyistä muutoksista.

Raportointi Asiakkaalle

- 22.10 Palvelujen raportoinnista Asiakkaille on sovittu puitesopimuksen liitteessä 1 Hankinnan kohteen kuvaus.
- 22.11 Priorisoidun asiakaspalvelun valinneelle Asiakkaalle Toimittaja raportoi palvelutasosta kuukausittain. Raportoinnista on sovittu tarkemmin puitesopimuksen liitteessä 2 Palvelutasoehdot.

23 TARKASTUSOIKEUS

- 23.1 Asiakkaalla ja/tai Hanselilla on puitesopimuksen ja asiakaskohtaisten sopimusten sopimuskausien aikana oikeus tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastus sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukaista ja onko Toimittaja toiminut puitesopimuksen ja asiakaskohtaisen sopimuksen mukaisesti.

- 23.2 Hanselilla on oikeus lisäksi teettää kustannuksellaan kolmannella riippumattomalla taholla (esim. laillistettu tilintarkastaja tai muu auditointipätevyyden omaava taho) tarkastus sen selvittämiseksi, onko Toimittaja täyttänyt tämän puitesopimuksen mukaisen raportointivelvoitteensa ja palvelumaksun maksuvelvoitteensa sekä muutoin toiminut puitesopimuksen mukaisesti. Mikäli tarkastuksessa tai muulla tavoin todetaan, että Toimittaja on jättänyt raportoimatta puitesopimuksen mukaisia myyntejä Hanselille, Toimittaja on velvollinen korvaamaan tarkastuskustannukset sekä raportoimaan puuttuvat myynnit puitesopimuksen luvun 22 mukaisesti.
- 23.3 Toimittaja on velvollinen tarjoamaan tarkastajalle tarvittavat työtilat ja antamaan tarvittavat tiedot tarkastuksen suorittamiseksi. Muun ohella Toimittaja on aina velvollinen näyttämään tarkastajalle tiedot puitejärjestelyyn liittyneiden Asiakkaiden kaikista tähän puitesopimukseen perustuvista ostoista. Tarkastus pyritään suorittamaan siten, ettei siitä aiheudu Toimittajalle kohtuutonta haittaa.
- 23.4 Tarkastajan on noudatettava Toimittajan antamia turvallisuus- ja muita ohjeita. Toimittajalla on oikeus vaatia tarkastajaa allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen, joka ei kuitenkaan saa estää tarkastuksen tulosten raportoimista Hanselille. Toimittajalla ei ole oikeutta vaatia Hanselilta tai Asiakkaalta salassapitosopimuksessa tästä puitesopimuksesta poikkeavia vastuita tai sanktiota. Jos tarkastuksen suorittaa Hanselin puolesta kolmas riippumaton taho, ei tarkastuksen suorittajan ja Toimittajan välinen salassapitosopimus voi sisältää taloudellisia sanktioita kuten sopimussakkoa tai vahingonkorvauslausekkeitä. Hanselilla on oikeus luovuttaa raportti tai osia siitä Asiakkaalle. Toimittajalla on tällöin oikeus sopia Hanselin kanssa raportin muodosta ja sisällöstä siten, että se vastaa Asiakkaan tarvetta, mutta ei tee julkiseksi Toimittajan luottamuksellisia tietoja.
- 23.5 Hanselin tai Asiakkaan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen ehdotettua tarkastuspäivää. Toimittaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan saa olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää Hanselin tai Asiakkaan ehdottaman päivän jälkeen. JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 5.5 ei sovelleta.
- 23.6 Tarkastusoikeus ei miltään osin rajoita Hanselin tai Asiakkaan puitesopimuksen mukaisia oikeuksia, eikä se vapauta Toimittajaa mistään sen puitesopimuksen mukaisista velvoitteista.
- 23.7 Tämän puitesopimuksen mukainen tarkastusoikeus voidaan ulottaa myös Toimittajan alihankkijaan. Toimittajan tulee huolehtia siitä, että alihankkijan tarkastus on mahdollinen ja toteutettavissa tämän puitesopimuksen mukaisesti.
- 23.8 Toimittaja toimittaa Hanselille ja tarkastajalle pyynnöstä selvityksen verojen ja lakisääteisten maksujen maksamisesta.

24 TIETOTURVALLISUUS

- 24.1 Asiakkaalla voi olla sitä koskevan lainsäädännön perusteella velvollisuus noudattaa valtioneuvoston asetuksessa tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa (681/2010) määriteltyä tietoturvallisuutta. Toimittajan tulee noudattaa palvelun tuottamisessa liitteessä 7 yksilöityjä, palvelun tuottamiseen kohdistuvia tietoturvavaatimuksia.

- 24.2 Sopijapuolet ja Asiakas huolehtivat omilla vastualueillaan, että tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten määräykset otetaan huomioon.
- 24.3 Toimittaja huolehtii siitä, että Asiakasta ja matkustajaa koskevia tietoja ei säilytetä, luovuteta tai muutoin käsitellä puite- tai asiakaskohtaisen sopimuksen päättymisen jälkeen, ellei tässä puitesopimuksessa ole muuta sovittu. Elleivät Asiakas ja Toimittaja muusta sovi, Toimittaja huolehtii siitä, että tiedot tulevat asianmukaisesti hävitetyiksi. Profiilitietojen hävittämisestä on sovittu kohdassa 20.6.
- 24.4 Toimittajan tulee huolehtia siitä, että henkilötietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan Suomen henkilötietolain (523/1999) ja muun henkilötietojen käsittelyä koskevan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Toimittajan tulee laatia ja ylläpitää henkilötietolain edellyttämät henkilörekisteriselosteet.
- 24.5 Toimittaja antaa luottamuksellisen ja salassa pidettävän aineiston (ml. matkustajien profiilitiedot) vain niiden henkilöiden saataville, jotka tarvitsevat tietoa palvelun tuottamisessa Asiakkaalle sekä huolehtii siitä, että kyseiset henkilöt tietävät, miten aineistoa käsitellään tietoturvallisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus teettää turvallisuusselvitys näistä henkilöistä.
- 24.6 Jos Asiakas luovuttaa Toimittajalle julkisuuslain (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) mukaan salassa pidettävää aineistoa tai kulloinkin voimassa olevan tietoturvalisuusasetuksen mukaisesti suojaustasolle tai turvallisuusluokkiin luokiteltua aineistoa, tulee Asiakkaan antaa Toimittajalle tarpeelliset ohjeet kyseisen aineiston asianmukaisesta käsittelystä ja tuhoamisesta.
- 24.7 Jos tarkastuksissa tai muuten havaitaan puutteita Toimittajan tai alihankkijan tietoturvaa koskevissa asioissa, Toimittaja sitoutuu korjaamaan puutteet välittömästi.
- 24.8 Toimittaja sitoutuu lisäksi Asiakkaan niin edellyttäessä tekemään Asiakkaan kanssa erillisen turvallisuussopimuksen, jonka malli on tämän sopimuksen liitteenä 8. Asiakas ja Toimittaja voivat lisäksi sopia, että turvallisuussopimus laaditaan Asiakkaan oman mallin pohjalta.
- 24.9 Asiakkaalla on oikeus vaatia ja saada palvelua tuottavalta asiantuntijalta tai muulta Toimittajan edustajalta salassapitositoumus.

25 TURVALLISUUSSELVITYKSET

- 25.1 Toimittaja sitoutuu Asiakkaan niin edellyttäessä Asiakkaan vaatimiin ja Asiakkaan kanssa erikseen sovittaviin turvallisuus- tai muihin vastaaviin selvityksiin koskien esimerkiksi Toimittajan palveluhenkilöstöä. Asiakas vastaa näiden selvitysten hankkimisesta ja kustannuksista.
- 25.2 Toimittajan on varmistettava, että kohdassa 25.1 tarkoitetut selvitykset voidaan ulottaa myös sen alihankkijoihin ja alihankkijoiden henkilöstöön, jos nämä osallistuvat tässä puitesopimuksessa tarkoitettujen palvelujen tuottamiseen.

26 MARKKINOINTI JA YHTEISTYÖ

- 26.1 Puitesopimuksesta tiedottaminen aloitetaan sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Hansel tiedottaa Asiakkaille tästä puitesopimuksesta sekä sen soveltamisesta. Hansel ja Toimittaja toimivat yhteistyössä tiedottamisen osalta sopimuskauden aikana.
- 26.2 Toimittaja vastaa siitä, että Toimittajan Asiakkaille puitesopimuksesta antama informaatio antaa Asiakkaille oikean kuvan puitesopimuksen kohteena olevista palveluista, kattavuudesta ja hinnoista. Hansel voi edellyttää muutoksia Toimittajan markkinointimateriaaliin tältä osin.
- 26.3 Tarvittaessa ja erikseen niin sovittaessa, Hansel toimittaa Toimittajan myynnin tueksi lisätietoa Hanselistä. Muusta myynti- ja markkinointiyhteistyöstä sovitaan sopijapuolten välillä erikseen.
- 26.4 Tarvittaessa Toimittaja ja Hansel voivat laatia erillisen tiedotussuunnitelman, jossa käsitellään mm. yhdessä sopimustoimittajien kanssa järjestettävien tilaisuuksien vastuita ja velvollisuuksia (aikataulutus, pelisäännöt sekä kustannustenjakoperusteet) sekä määrittelee tilaisuuksien sisällön. Suunnitelmassa määritellään myös Toimittajan osallistuminen muihin markkinointitoimenpiteisiin (esitteet, suorakirjeet yms.) erikseen sovittavalla tavalla.
- 26.5 Sopimuskauden aikana sopijapuolet järjestävät vähintään kaksi kertaa vuodessa palvelun seurantalaverin, jossa käydään lävitse muun muassa palveluiden käyttöä ja palvelutasoehtojen toteutumista. Toimittaja vastaa palaverien valmistelusta sekä muistioiden laadinnasta. Hansel kutsuu palaverit koolle.

27 VARAUTUMINEN

- 27.1 Toimittajalla on suunnitelma normaaliolojen häiriötilanteisiin varautumista varten. Toimittajan suunnitelma on sopimuksen liitteenä 12.

28 LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO

- 28.1 Tämä puitesopimus ja sen perusteella tehtävä raportointi on luottamuksellista ja saattaa sisältää Hanselin tai Toimittajan liike- tai ammattisalaisuuksia. Hansel ja Toimittaja sitoutuvat olemaan antamatta tätä puitesopimusta tai sitä koskevia raportointi- tai muita tietoja kolmannelle ilman toisen sopijapuolen suostumusta, ellei tietojen antaminen perustu lakiin tai viranomaisen määräykseen tai ole tarpeen puitesopimuksen tarkoituksen ja sen mukaisten velvoitteiden täyttämiseksi tai sitä koskevan riitaisuuden ratkaisemiseksi. Kolmantena osapuolena ei pidetä Asiakasta tai edellä kohdassa 7.2 tarkoitettua alihankkijaa.
- 28.2 Kohdan 28.1 estämättä Hanselilla on kuitenkin oikeus käyttää Toimittajan ja muiden matkatoimistopalveluiden toimittajien yhteenlaskettuja raportointitietoja kilpailuttaessaan matkustuspalveluiden tuottajia.
- 28.3 Toimittaja sitoutuu ja huolehtii siitä, että myös alihankkija sitoutuu pitämään luottamuksellisena Asiakkaiden varaukset sekä tiedot matkustajien henkilöllisyyksistä, matkakohteista, aikatauluista ja reiteistä. Tietoja voidaan käyttää ja luovuttaa Toimittajan ja alihankkijan palveluksessa oleville henkilöille ainoastaan siinä laajuudessa, jota palvelun tuottaminen välttämättä edellyttää. Tietoja voidaan luovuttaa kolmansille tahoille tai henkilöille lainsäädäntöön

perustuvan tietojenantovelvoitteen nojalla. Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle tietojen tällaisesta luovuttamisesta.

- 28.4 Toimittaja sitoutuu olemaan käyttämättä tätä puitesopimusta tai sen tekemiseen liittyviä seikkoja, kuten tarjousten vertailua ja Asiakkaiden arviota palvelun tai Toimittajan ominaisuuksista mainonnassaan ilman Asiakkaan kirjallista lupaa. Toimittajalla on oikeus käyttää puitesopimusta referenssinä vain Hanselin erikseen antamalla kirjallisella luvalla.
- 28.5 Kumpikin sopijapuoli huolehtii tahollaan, että salassapitoa koskevat säädökset ja määräykset otetaan huomioon.
- 28.6 Salassapitoa koskevat velvoitteet ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.
- 28.7 Selvyyden vuoksi todetaan, että salassapito ja luottamuksellisuus Asiakkaan ja Toimittajan välillä määräytyy JYSE 2014 Palvelut ehtojen luvun 21 mukaan. Asiakaskohtaisessa sopimuksessa voidaan sopia tarkemmista käytännöistä salassapidon osalta.

29 YMPÄRISTÖVASTUU

- 29.1 Toimittaja sitoutuu noudattamaan kaikkia sitä koskevia, kulloinkin voimassa olevia ympäristölainsäädännön, - päätösten, -lakien, -asetusten ja hallinnollisten määräysten asettamia vaatimuksia, eikä Toimittajan liiketoiminta ole milteään osalta ristiriidassa minkään edellä mainittujen säädösten kanssa.
- 29.2 Valtionhallinnossa kiinnitetään huomiota julkisten hankintojen ympäristövaikutuksiin. Toimittaja sitoutuu huomioimaan ympäristövaikutukset toiminnassaan. Toimittajan selvitys ympäristöasioiden huomioimisesta on puitesopimuksen liitteenä 13. Toimittaja sitoutuu sopimuskauden aikana yhdessä Hanselin kanssa selvittämään keinoja ohjata Asiakkaita valitsemaan ympäristön kannalta vastuullisia vaihtoehtoja ja kehittää siihen liittyviä raportointimalleja.

30 VAHINGONKORVAUS

- 30.1 Sopijapuolella on velvollisuus korvata toiselle sopijapuolelle aiheuttamansa välittömät vahingot siten kuin tässä luvussa 30 on sovittu.
- 30.2 Vahingonkorvausvastuu Hanselin ja Toimittajan välillä määräytyy yksinomaan tämän puitesopimusasiakirjan mukaisesti eikä siihen sovelleta JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 16. Selvyyden vuoksi todetaan, että Toimittaja on edellä mainitusta huolimatta velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot pakottavan lainsäädännön mukaisesti, esimerkiksi kilpailulain (948/2011) perusteella kilpailulainsäädäntöä rikkomalla aiheuttamansa vahingot.
- 30.3 Hanselin ja Toimittajan välillä välittömiä vahinkoja koskevien korvausten yhteenlaskettu määrä koko sopimuskaudella on enintään satatuhatta (100.000) euroa. Hanselin ollessa asiakkaan roolissa edellä mainittua vastuunrajoitusta ei sovelleta.
- 30.4 Asiakkaan ja Toimittajan välisessä sopimussuhteessa vahingonkorvaukseen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 16 jäljempänä tässä luvussa sovituin tarkennuksin.

- 30.5 Jos Hansel, Asiakas tai Toimittaja on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella tai salassapitovelvoitetta rikkomalla tai loukkamalla immateriaalioikeuksia, vastaa rikkonut osapuoli myös välillisistä vahingoista eikä tämän puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen vastuunrajoituksia sovelleta.
- 30.6 Hanselilla tai Asiakkaalla ei ole vahingonkorvausvelvollisuutta sopimuksen enenaikaisesta päättymisestä, mikäli tuomioistuim määrää tämän tai asiakaskohtaisen sopimuksen tehottomaksi tai lyhentää sopimuskautta.
- 30.7 Hanselilla ei ole vastuuta Asiakkaan tekemästä toimittajavalinnasta eikä minäänlaista korvausvelvollisuutta, mikäli Asiakkaan toimittajavalinnasta tehdään valitus markkinaoikeuteen.

31 VAHINGOT KOLMANNELLE TAHOLLE

- 31.1 Hansel ei vastaa miltään osin palvelun aiheuttamista vahingoista riippumatta vahingon laadusta tai siitä aiheutuuko vahinko Toimittajalle, Asiakkaalle tai kolmannelle.
- 31.2 Jos Asiakas ja/tai Hansel velvoitetaan korvaamaan kolmannelle henkilö-, esine- tai muita vahinkoja, joiden syynä on virheellinen palvelu, laiminlyönti Toimittajan suorituksessa tai muu Toimittajan syyksi luettava seikka, on Toimittaja velvollinen suorittamaan Asiakkaalle ja/tai Hanselille hyvityksenä näiden maksamaa korvausta ja vaateesta aiheutuvia muita kustannuksia vastaavan määrän.

32 PUITESOPIMUKSEN JA ASIAKASKOHTAISEN SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN

Yleinen irtisanomisperuste

- 32.1 Hanselilla on riippumatta luvun 5 mukaisesta sopimuskaudesta oikeus irtisanoa puitesopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Puitesopimus voidaan kuitenkin irtisanoa päättymään aikaisintaan yhden (1) vuoden kuluttua sen voimaantulosta. Tämä ei rajoita Hanselin oikeutta irtisanoa sopimus kohdan 32.6-32.12 mukaisesti.
- 32.2 Toimittajalla on oikeus irtisanoa puitesopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Puitesopimus voidaan kuitenkin irtisanoa päättymään aikaisintaan kahden (2) vuoden kuluttua sen voimaantulosta. Jos Toimittaja on irtisanonut puitesopimuksen tämän kohdan perusteella, sen tulee irtisanoa myös puitesopimuksen perusteella tekemänsä asiakaskohtaiset sopimukset päättymään puitesopimuksen kanssa samanaikaisesti ja yllä todettua vastaavalla irtisanomisajalla.
- 32.3 Asiakkaalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen sopimus noudattaen kolmen (3) kuukauden pituista irtisanomisaikaa.
- 32.4 Selvyyden vuoksi todetaan, että asiakaskohtaisen sopimuksen purkamiseen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 13. Puitesopimus voidaan purkaa olennaisen sopimusrikkomuksen johdosta, mikäli puitesopimusta ei voida irtisanoa jäljempänä kohdissa 32.6–32.12 kuvatun erityisen irtisanomisperusteen nojalla.

- 32.5 Asiakaskohtaisen sopimuksen irtisanomiseen ei sovelleta JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 18.

Erityinen irtisanomisperuste

- 32.6 Tämän puitesopimuksen sopijapuolella on oikeus irtisanoa puitesopimus välittömästi päättymään osittain tai kokonaisuudessaan, jos toista sopijapuolta koskee julkisista hankinnoista annetun lain 53 tai 54 §:n mukainen peruste tai jos toinen sopijapuoli:

- joutuu sellaisiin taloudellisiin vaikeuksiin, että on syytä olettaa sopimusvelvoitteiden täyttämisen vaarantuvan,
- ryhtyy toimenpiteeseen, joka voi vaikuttaa olennaisesti tuotteen tai palvelun toimittamiseen ja tällä seikalla on puitesopimukselle tai puitejärjestelyn toimivuudelle oleellinen merkitys ja sopijapuoli tämän tiesi tai hänen olisi tullut se tietää,
- ei kykene suorittamaan velvoitteitaan sovitun aikataulun puitteissa ja tällä on olennaista vaikutusta toiseen sopijapuoleen tai Asiakkaisiin tai sopijapuolella on perusteltu syy uskoa näin tai jos toinen sopijapuoli on muutoin toistuvasti viivästynyt suorituksessaan tai suoritus on ollut toistuvasti virheellinen muusta kuin sopimusrikkomuksen kohteena olevasta sopijapuolesta, Asiakkaasta tai ylivoimaisesta esteestä johtuvasta syystä,
- rikkoo olennaisesti puitesopimusta, eikä korjaa rikkomustaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa sitä koskevan kirjallisen huomautuksen lähettämisestä,
- tai sen johto- tai hallintotehtävissä toimii tai siihen suoraan tai epäsuorasti käyttää määräysvaltaa henkilö, joka on liiketoimintakiellossa; tai
- jos hintamuutoksista tai alihankkijamuutoksista ei päästä sopijapuolten välillä yhteisymmärrykseen.

Asiakkaalla ja Toimittajalla on vastaava oikeus irtisanoa asiakaskohtainen sopimus välittömästi päättymään tässä kohdassa mainituilla perusteilla.

- 32.7 Lisäksi Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Asiakaskohtainen sopimus välittömästi päättymään, jos palvelun käyttöönotto viivästyy yli neljä (4) viikkoa sovitusta ajankohdasta.
- 32.8 Hansel voi lisäksi irtisanoa puitesopimuksen päättymään välittömästi, mikäli useampi kuin yksi asiakaskohtainen sopimus on irtisanottu Toimittajan sopimusrikkomuksen vuoksi.
- 32.9 Maksujen vähäistä myöhästymistä ei pidetä olennaisena sopimusrikkomuksena.
- 32.10 Mikäli tuomioistuim määrittää tehottomuusseuraamuksen tai lyhentää sopimuskautta, Hanselilla on oikeus irtisanoa puitesopimus ja Asiakkaalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen sopimus noudattaen kahden (2) kuukauden pituista irtisanomisaikaa tai tätä lyhyempää tuomioistuimen määräämää irtisanomisaikaa.

- 32.11 Jos tästä puitesopimuksesta, siihen tehdystä muutoksesta, puitesopimuksessa tarkoitetusta hankinnasta tai hankintaan johtaneesta menettelystä valitetaan markkinaoikeuteen tämän puitesopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, Hanselilla on oikeus irtisanoa puitesopimus ja Asiakkaalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen sopimus päättymään kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla. Jos Asiakkaan tämän puitesopimuksen perusteella tekemästä asiakaskohtaisesta sopimuksesta, siihen tehdystä muutoksesta, asiakaskohtaisessa sopimuksessa tarkoitetusta hankinnasta tai hankintaan johtaneesta menettelystä valitetaan markkinaoikeuteen asiakaskohtaisen sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, Asiakkaalla on vastaava oikeus irtisanoa hankintaa koskeva asiakaskohtainen sopimus päättymään kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla.
- 32.12 Puitesopimuksen ja asiakaskohtaisen sopimuksen irtisanominen on tehtävä ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle.

33 PUITESOPIMUKSEN PÄÄTTYMISEN VAIKUTUKSET

- 33.1 Kun puitesopimus päättyy, Hansel tiedottaa puitejärjestelyyn liittyneille asiakaskohtaisen sopimuksen tehneille Asiakkaille puitesopimuksen päättymisestä ja sen vaikutuksista.
- 33.2 Ennen puitesopimuksen päättymistä tehtyihin asiakaskohtaisiin sopimuksiin sovelletaan tämän puitesopimuksen ehtoja asiakaskohtaisen sopimuksen päättymiseen saakka. Puitesopimuksen päättymisen jälkeen ei voida tehdä uusia asiakaskohtaisia sopimuksia.
- 33.3 Jos puitesopimus päätetään Toimittajan sopimusrikkomuksen tai muun Toimittajan toiminnasta johtuvan syyn vuoksi, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen sopimus kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla ja lisäksi peruuttaa tekemänsä varaukset ja tilaukset niiltä osin kuin palveluita ei ole vielä Asiakkaan puolelta vastaanotettu.
- 33.4 Puitesopimuksen päättymisen jälkeen Toimittaja poistaa myynti- ja markkinointimateriaaleistaan viittaukset puitesopimukseen. Toimittajalla ei ole tämän jälkeen oikeutta millään tavalla hyödyntää puitesopimusta markkinoidessaan ja myydessään palveluitaan Asiakkaille tai muille tahoille.
- 33.5 Jos Asiakas irtisanoa asiakaskohtaisen sopimuksen, Asiakas voi tehdä uuden toimittajavalinnan tämän sopimuksen kohdan 4.13 mukaisesti ja tehdä uuden asiakaskohtaisen sopimuksen irtisanotun sopimuksen voimassa ollessa. Asiakas voi uuden asiakaskohtaisen sopimuksen tultua voimaan aloittaa sopimuksen käyttöönottoprosessin, mutta varauksia Asiakas voi tehdä vasta irtisanotun asiakaskohtaisen sopimuksen päätyttyä.
- 33.6 Toimittaja on puitesopimuksen päättymisen jälkeen muualla tässä puitesopimuksessa ja asiakaskohtaisessa sopimuksessa sovitun lisäksi velvollinen toimittamaan ja laskuttamaan palvelut sovitun mukaisesti sekä raporttoimaan ja maksamaan palvelumaksut Hanselille siten kuin edellä luvuissa 21 ja 22 on sovittu. Lisäksi Hanselilla on oikeus suorittaa kohdassa 23.2 tarkoitettu tarkastus myös puitesopimuksen päättymisen jälkeen.

34 TOIMITTAJAN AVUSTAMISVELVOLLISUUS PUITESOPIMUKSEN JA ASIAKASKOHTAISEN SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ

- 34.1 Toimittajan avustamisvelvollisuuteen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukua 23 tässä luvussa sovituin tarkennuksin.
- 34.2 Toimittaja on velvollinen avustamaan Asiakasta sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle. Toimittajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä liitteenä 3 olevan hinnaston tai soveltuvan hinnan puuttuessa liitteen 3 hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti. JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 23.1 ei sovelleta.
- 34.3 Toimittajan avustamisvelvollisuuden piiriin kuuluu myös Asiakkaiden profiilien siirrot ja niiden hallinnointiin, ylläpitoon ja muuhun sopimuksen mukaiseen palveluun liittyvien tietojen siirto uudelle palveluntuottajalle. Lisäksi avustamisvelvollisuuden perusteella Asiakkaalla tulee olla pääsy Asiakkaan matkustusta koskeviin raportointitietoihin 12 kuukautta asiakaskohtaisen sopimuksen päättymisen jälkeen.

35 SOPIMUKSEN SIIRTO

- 35.1 Toimittajalla ei ole oikeutta osaksikaan siirtää puitesopimusta tai sen mukaisia oikeuksia tai velvoitteita kolmannelle osapuolelle ilman Hanselin kirjallista hyväksyntää.
- 35.2 Hanselilla on oikeus siirtää puitesopimus joko osittain tai kokonaisuudessaan toiselle valtionhallinnon yksikölle tai kolmannelle osapuolelle. Edellytyksenä on lisäksi, että Hanselin tehtävät ovat siirtyneet edellä mainitulle taholle joko kokonaan tai osittain. Muunlainen siirto edellyttää Toimittajan hyväksynnän.
- 35.3 Puitesopimuksen siirtoon liittyvistä käytännön toimenpiteistä sovitaan erikseen Hanselin, Toimittajan ja niiden yksiköiden kesken, joita uudelleenjärjestely koskee.
- 35.4 Asiakkaalla on oikeus siirtää asiakaskohtainen sopimus joko osittain tai kokonaisuudessaan toiselle valtionhallinnon yksikölle tai sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Asiakkaan tehtävät joko kokonaan tai osittain ovat siirtyneet, edellyttäen että tämä on Hansel Oy:stä annetussa laissa (1096/2008) määritelty Hanselin Asiakas. Toimittajalla ei ole oikeutta siirtää asiakaskohtaista sopimusta kolmannelle ilman Asiakkaan hyväksyntää.
- 35.5 JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 22.1 ei sovelleta.

36 SOPIMUSMUUTOKSET

- 36.1 Muutokset tähän puitesopimukseen on tehtävä kirjallisesti paperisella asiakirjalla ja molempien sopijapuolten asianmukaisesti allekirjoitettava. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoituksillaan hyväksyneet muutokset, ellei muutosasiakirjoissa ole toisin sovittu.
- 36.2 Puitesopimuksen kohdan 36.1 estämättä seuraavat sopimusmuutokset tehdään sähköisesti tässä kohdassa kuvatulla tavalla:
- Toimittajan alihankkijamuutokset (liite 9)
 - Toimittajan yhteyshenkilön muutos (liite 15)

- Toimittajan nimenmuutos (Hansel ilmoittaa toiminnon käyttöönotosta erikseen)
- Hinnanmuutos Toimittajan esityksestä (liite 3) (Hansel ilmoittaa toiminnon käyttöönotosta erikseen)
- Puitesopimuksessa nimettyjen henkilöiden muutokset (liite 5) (Hansel ilmoittaa toiminnon käyttöönotosta erikseen)

Toimittajan kohdassa 1.2 tarkoitetut yhteyshenkilöt voivat esittää edellä mainittua sopimusmuutosta sähköisesti Hanselin verkkopalvelussa. Sopimusmuutos katsotaan tehdyksi, kun Hansel on kirjallisesti (esim. sähköpostilla) ilmoittanut muutoksen hyväksymisestä Toimittajalle.

- 36.3 Puitesopimuksen kohdan 36.1 estämättä Hansel voi muuttaa yhteyshenkilöään ilmoittamalla siitä Toimittajalle kirjallisesti (esim. sähköpostitse). Jos sopijapuolen kohdassa 1.1 mainittu osoite muuttuu, sopijapuoli ilmoittaa siitä kirjallisesti (esim. sähköpostitse) toiselle sopijapuolelle.
- 36.4 Puitesopimuksen muuttamiseen ei sovelleta JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 22.2. Selvyyden vuoksi todetaan, että asiakaskohtaisen sopimuksen muuttamiseen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtia 22.2-22.3.

37 SOPIMUSASIAKIRJAT JA NIIDEN PÄTEMISJÄRJESTYS

- 37.1 Tämä puitesopimus muodostuu tästä sopimusasiakirjasta ja seuraavista liitteistä:

Liite 1 Hankinnan kohteen kuvaus
 Liite 2 Palvelutasoehdot
 Liite 3 Hinnat
 Liite 4 Toimittajavalintalomake
 Liite 5 Nimetyt asiakkuuspäälliköt ja implementoinnista vastaavat henkilöt
 Liite 6 Raportointi
 Liite 6a Raportointivaatimukset
 Liite 6b Hanselin raportointimalli
 Liite 7 Tietoturva vaatimukset
 Liite 8 Turvallisuussopimusmalli
 Liite 9 Alihankkijat
 Liite 10 Vaatimukset Haka- ja Virtu-käyttäjätunnistukselle
 Liite 11 Valtionhallinnon tilaustenhallintajärjestelmä (TILHA)
 Liite 12 Toimittajan laadunvarmistustoimenpiteet
 Liite 13 Toimittajan ympäristöhoitotoimenpiteet
 Liite 14 Toimittajan henkilörekisteriseloste
 Liite 15 Sopijapuolten yhteyshenkilöt
 Liite 16 JYSE 2014 Palvelut

- 37.2 Mikäli sopimusasiakirjan ja liitteiden välillä on ristiriitaa, ratkaisee sopimusasiakirjan sanamuoto. Mikäli liitteiden välillä on ristiriitaa, noudatetaan pätemisjärjestyksenä niiden numerojärjestystä siten, että ristiriitatilanteessa sovelletaan sitä liitettä, jonka järjestysnumero on pienempi.
- 37.3 Selvyyden vuoksi todetaan, että tämän puitesopimuksen liitteenä olevia JYSE 2014 Palvelut ehtoja sovelletaan niiltä osin kuin tässä puitesopimuksessa ei

ole kyseisestä asiasta muuta taikka toisin sovittu. Seuraavia JYSE 2014 Palvelut ehtojen lukuja ja kohtia ei kuitenkaan sovelleta: 1.1, 1.4, 1.6, 1.12, 2, 3, 4, 5, 5.4-5.6, 6.3, 6.4, 7.2, 7.3, 9, 10.1-10.3, 11, 13.1-13.4, 13.8, 17, 21.3, 22.1, 23.1, 24.3 ja 25.

38 SOVELLETTAVA LAKI JA ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

- 38.1 Tähän puitesopimukseen ja asiakaskohtaiseen sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ei kuitenkaan sen kansainvälistä lainvalintaa koskevia säännöksiä. JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 24.3 ei sovelleta.
- 38.2 Puitesopimuksen tulkinnasta tai muista seikoista mahdollisesti johtuvat erimielisyydet pyritään selvittämään sopijapuolten välisin neuvotteluin. Jos erimielisyyksiä ei saada sopijapuolten välillä sovituksi, ratkaistaan asia ensimmäisenä asteena Helsingin käräjäoikeudessa. JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtia 24.1 ja 24.2 ei sovelleta.
- 38.3 Selvyyden vuoksi todetaan, että asiakaskohtaisen sopimuksen osalta menettellään JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtien 24.1 ja 24.2 mukaisesti.

39 SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA SOPIMUSKAPPALEET

- 39.1 Tämä puitesopimus tulee voimaan kohdan **Virhe. Viitteen lähde ei löytnyt.** mukaisesti.
- 39.2 Tätä puitesopimusta on tehty kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle.

40 ALLEKIRJOITUKSET

Helsingissä 19.5.2016

_____/____2016

HANSEL OY

OY AB [kaikki ryhmittymän yhtiöt]

Susanna Närvänen
kategoriajohtaja

Mervi Olkinuora
yksikön päällikkö
