



Savonlinna

SOPIMUSOHJE

Savonlinnan kaupunki



Sisällysluettelo

1	Sopimusasiakirjan valmistelu ja laatiminen.....	3
2	Sopimuksen katselmointi, jakelu ja siitä tiedottaminen	6
3	Sopimushallinnan vastuiden määrittäminen.....	6
4	Sopimusten valvonta.....	7
5	Huomautukset ja reklamaatiot	8
6	Sopimusrikkomukset, -sanktiot ja vahingonkorvaus sekä korvausvastuu	9
7	Sopimuksen päättyminen	10
8	MUISTILISTA.....	12

1 Sopimuksen elinkaari

Sopimushallinta kattaa sopimuksen koko elinkaaren: sopimuksen suunnittelun ja laadinnan, mahdolliset sopimusneuvottelut, sopimuksen tallettamisen, sopimusseurannan, sopimuksen päättymisen sekä sopimusten arkistoinnin tai hävittämisen sille määrätyn säilytysajan päätyttyä. Sopimusten säilytysajat löytyvät arkistonmuodostus-/tiedonohjaussuunnitelmasta.

Sopimushallinnan tärkeimpiä tekijöitä on, että sopimuksen elinkaaren vastuut määritellään. Erittäin olennaista on, että kaikki sopimukset tehdään kirjallisesti ja talletetaan liitteineen sekä niitä koskevine päätöksineen Cludia sopimushallintajärjestelmään. Sopimushallintajärjestelmä on sopimushallinnan työkalu. Järjestelmään merkitään kaikki keskeiset sopimukseen liittyvät asiat siten, että kaikki kaupungin työntekijät tai viranhaltijat, joilla on tehtäviä ko. sopimukseen liittyen, saavat tietoja sopimuksesta.

Sopimusasiakirjojen julkisuus ja salassapito määräytyy viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain eli julkisuuslain (621/1999) mukaan. Sopimukseen liittyvien asiakirjojen salausta ei tule ulottaa niin laajaksi, että sopimusseuranta vaikeutuu.

Sopimusseurannassa on tärkeää, että sopimusten toteutumista seurataan ja valvotaan, mahdollisiin toimitusten viivästymisiin ja virheisiin reagoidaan välittömästi ja edellytetään, että toinen sopimuksen osapuoli ryhtyy asianmukaisiin toimenpiteisiin em. sopimusrikkomusten takia. Sopimusvastuuhenkilön tulee tarvittaessa ryhtyä valmisteleviin toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Irtisanomisen tai purkamisen toimeenpanee hallintosäännössä määrätty viranomainen. Sopimusseurannasta vastaavat nimetty sopimuksen vastuuhenkilö sekä tarvittaessa kaikki ne muutkin tahot, jotka on määritelty sopimusta koskevassa valmistelussa tai päätöksenteossa.

Kun seurannassa havaitaan, että sopimuskausi on päättymässä, sopimuksen vastuuhenkilön tulee saattaa hyvissä ajoin (12 kk, riippuen sopimuksesta) sopimuksen jatko käsiteltäväksi ja saattaa uuden sopimuksen valmistelu sisäiseen valmisteluun.

Hankintasopimusten osalta on huomioitava hyvissä ajoin sopimukseen sisältyvä mahdollinen optio ja sen käyttöönotto.

2 Sopimusasiakirjan valmistelu ja laatiminen

Sopimuksen laatiminen vaatii erityistä huolellisuutta ja tarkkuutta, koska **sopimus sitoo tekijäänsä**. Sopimuksen tekijällä on oltava voimassaolevan hallintosäännön mukainen **toimivalta**. Toimivalta on kirjattava sopimushallintajärjestelmään sekä Dynasty-päätökseen.

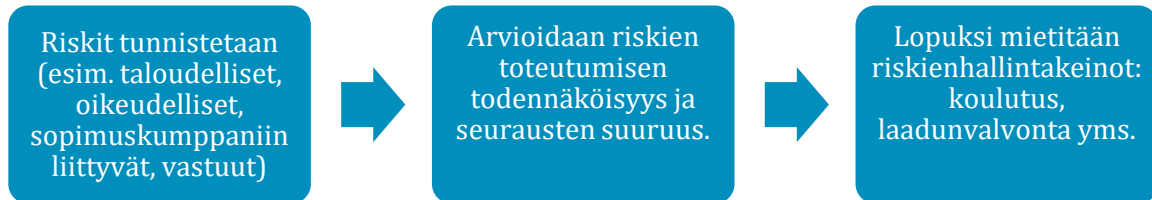
Sopimusriskit. Ennen sopimuksen solmimista tulee erityisesti pitkäkestoisista tai euromäärältään merkittävistä sopimuksista tehdä riskiarvio, jossa selvitetään keskeisimmät riskit, riskien todennäköisyys ja vakavuus sekä riskienhallintatoimenpiteet.

Sopimuskauden aikana yksittäisen toimittajan riskit voivat liittyä mm. seuraaviin seikkoihin:

- toimittaja ei kykene täyttämään tilaajan asettamia tuotetta tai palvelua koskevia vaatimuksia
- tilaajan asettamat tuotetta tai palvelua koskevat vaatimukset muuttuvat sopimuskauden aikana lainsäädännön, organisaatiomuutosten tai markkina- tai taloudellisen tilanteen vuoksi
- toimittaja on päätenyt merkittävään asemaan tilaajan kannalta ja toimittajan vaihtaminen on erittäin vaikeaa taloudellisista, osaamiseen liittyvistä tai muista syistä

- toimittajan taloudellinen tilanne heikentyy sopimuskauden aikana, toimittaja asetetaan konkurssiin tai toimittajaa koskee sopimuskaudella hankintalain mukainen pakollinen tai harkinnanvarainen poissulkuperuste, esim. toimittaja laiminlyö verojen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai toimittaja on ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen, jonka tilaaja voi näyttää toteen

Riskiarvion tulee sisältää riskienhallinnan prosessin kaikki vaiheet:



Sopimuksen synty. Jokaisessa sopimusta koskevassa hallinnollisessa päätöksessä on oltava maininta, että sopimus syntyy vasta, kun päätös on saanut lainvoiman ja kirjallinen sopimus on allekirjoitettu.

Kirjallinen sopimus. Sopimus on aina laadittava kirjallisesti. Suullisia sopimuksia ei saa tehdä. Sopimuksessa tärkeintä on sisällöllinen selkeys, tavoitteiden ja vastuiden ilmaisu yksiselitteisesti sekä kaupungin etujen turvaaminen.

Sopimusasiakirja voidaan laatia joko kaikki sopimusehdot sisältäväksi sopimusasiakirjaksi tai siten, että erityiset ehdot kirjoitetaan sopimusasiakirjaan ja muilta osin viitataan liitteinä oleviin yleisiin sopimusehtoihin. Sopimuksen laadinnassa on ehdottomasti kiinnitettävä huomiota muun muassa sopimuksen sanamuodon yhdenmukaisuuteen otsikoinnin ja sopimuslausekkeiden yhdenmukaisuuteen. Sopimuksissa on vältettävä kohtuuttomia sopimusehtoja. Sopimuksen liitteisiin kannattaa laittaa niitä seikkoja, joita tullaan muuttamaan sopimuskaudella, kuten esim. yhteyshenkilö-, asiantuntijaryhmä-, hinta- ja alihankkijatietoja. Myös **liike- ja ammatillisuuksia sisältävät tiedot on oltava sopimuksen luottamuksellisina liitteinä.**

Sopimus tulee laatia Cludia-sopimushallintajärjestelmässä. Toimitilapalvelu laatii urakoita koskevia sopimuksia Haahtela -järjestelmässä. Toimittajien vakiosopimus pohjia ei käytetä, kuin erityisissä poikkeustapauksissa. Toimittajan vakiosopimusehtoja ei tule hyväksyä ilman, että niihin on tutustunut huolellisesti ja varmistanut, etteivät ne sisällä kaupungille kohtuuttomia ehtoja tai tarjouspyynnön vastaisia ehtoja. Vakiosopimus pohjalle laadittu sopimus liitteineen tulee liittää myös Cludiaan.

Tilaa vastuu lain (1233/2006) mukaisten selvitysten tarkastaminen on tehtävä ennen sopimuksen allekirjoittamista. Selvitykset on tallennettava. Sopijaosapuolten selvitykset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia laskettuna sopimuksen allekirjoittamishetkestä.

Sopimuksen sisältö. Sopimukseen on selkeästi kirjattava vähintään:

- sopijaosapuolet
- sopimusvastuu-/yhteyshenkilöt
- sopimuksen kohde ja tarkoitus
- sopimuksen voimassaolo ja sen päättymisen (irtisanomisaika, jos ei määräaikainen sopimus)
- sopijaosapuolten vastuut ja tehtävät
- hinnat ja hinnanmuutosperusteet
- laskutus- ja maksuehdot, viivästyskorko
- vakuudet (tarvittaessa)
- salassapito
- tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen, jos sopimuksen kohteena on henkilötietojen käsittelyä sisältävä järjestelmä tai palvelu

- Tietosuojaliite ja täydennetty kuvaus henkilötiedon käsittelystä sisällytetään sopimusasiakirjoihin. Liitteestä tulee käydä ilmi roolit ja vastuut henkilötiedon käsittelystä (ts. rekisterinpitäjän ja henkilötiedon käsittelyn roolit). Tietosuojavastaava auttaa tarvittaessa tietosuojaliitteen täydentämisessä.
- asiakirjahallintoon liittyvistä tehtävistä sopiminen
 - palveluja ostettaessa toimeksiantosopimuksella tai muunlaisella ostopalvelusopimuksella, mukaan lukien, yhteistyösopimukset (esim. kuka omistaa asiakirjatiedot ja kuka toimii rekisterinpitäjänä, kenellä on juridinen vastuu asiakirjatiedon säilyttämisestä, miten asiakirjahallinto on organisoitu ja vastuutettu, miten tietopalvelu hoidetaan silloin kun viranomaisen vastaa siitä, mikä on asiakirjatietojen säilytyspaikka sekä niiden aktiivi- että passiivivaiheessa, kuka vastaa määräajan säilytettävien asiakirjatietojen hävittämisestä, milloin pysyvästi säilytettävät asiakirjatiedot toimitetaan omistajalle ja missä muodossa)
- sopimusrikkomukset ja niiden seuraamukset ja menettelyt (sopimussakko)
- reklamointi
- sopimuksen päättäminen erityistilanteissa (purkaminen)
- erimielisyyksien ratkaisu esim. ”Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin tai neuvotteluihin asti ei päästä, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasteena Tilaaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.”
- sopimuksen voimaantuminen

Sopimuksen voimassaolo

Sopimuksen voimassaolo on aina määriteltävä sopimuksessa. Vaihtoehtoja ovat:

Määräaikainen sopimus

Sopimus on voimassa sopimuksessa sovitun määräajan; ei edellytä erillistä irtisanomista. Määräaikaiseen sopimukseen voi sisällyttää myös mahdollisia optiokausia, joiden käyttämisestä päätetään erikseen

Kertaluontoinen sopimus

Sopimus on voimassa siihen saakka, kunnes sopimuksessa määritetty tehtävä on suoritettu/tavara toimitettu jne.; ei edellytä erillistä irtisanomista

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus

Sopimus on voimassa siihen saakka, kunnes toinen sopijaosapuolista irtisanoo sopimuksen sopimuksessa sovitujen irtisanomismenettelyjen ja -ajan mukaisesti. Huom! sopimukseen aina kirjattava irtisanomisaika.

Sopimuksen tarkastaminen. Sopimus on syytä käyttää kaupunginlakimiehen ennakkotarkastuksessa ennen sen allekirjoittamista. Ennen sopimuksen allekirjoitusta sopimusasiakirjat lähetetään myös tarkistettaviksi sopijaosapuolelle ja varmistetaan allekirjoittajatahot. Tässä vaiheessa ei sopimukseen saa tehdä enää mitään olennaisia sopimusmuutoksia. Ainoastaan pienet täsmennykset ja selvennykset ovat sallittuja.

Allekirjoittaminen. Tarkistuksen jälkeen osapuolet allekirjoittavat sopimuksen joko yhteisessä allekirjoitustilaisuudessa tai osapuolet erikseen tahoillaan. Kaupungin puolesta sopimuksen allekirjoittaa voimassaolevan hallintosäännön mukaiset toimivaltaiset viranhaltijat. Ennen sopimuksen allekirjoittamista tulee varmistua, että sopimusta koskeva hallinnollinen päätös on lainvoimainen. Kumpikin sopija-puoli saa alkuperäisen allekirjoitetun sopimuskappaleen tai sähköisesti allekirjoitetun sopimuksen.

3 Sopimuksen katselmointi, jakelu ja siitä tiedottaminen

Sopimuksen katselmointi. Sopimusvastuuhenkilön tulee käydä läpi lopullisen sopimuksen sisältö yhdessä sopijaosapuolen kanssa ensimmäisessä sopimuskokouksessa, ennen sopimuskauden alkamista, jotta sopimusosapuolilla on selkeä ja yhtäläinen käsitys osapuolten tehtävistä, vastuista ja velvoitteista.

Sopimuksen tiedottaminen. Sopimuksesta tiedottaminen sopimuksen käyttäjille toteutetaan Cludia -sopimushallintajärjestelmän avulla sovituin käyttöoikeuksin tai lähettämällä sopimusasiakirja tiedoksi sähköisesti tai kopiona asianomaisille tahoille. Sopimuksesta tiedottaminen kuuluu sopimuksen vastuuhenkilön tehtäviin.

Sopimuksen tiedottaminen oman yksikön sisällä ei tulisi olla vain sopimuksen toimittamista tai saataavuuden varmistamista sitä tarvitseville henkilöille. Sopimus ja sen olennaisimmat kohdat on käytävä sopimuskauden alussa läpi kaikkien niiden henkilöiden kanssa, jotka ovat tekemisissä sopimuksenmukaisessa toiminnassa tai ovat valvomassa sitä. Näin voidaan paremmin varmistaa sopimuksenmukainen toiminta sopimuskaudella. Lisäksi ongelmatilanteisiin osataan reagoida oikealla tavalla ja oikea-aikaisesti. Sopimushallintaan kuuluu määrittellä myös se, miten sopimuskaudella viestitään sopimushallintaan liittyvistä seikoista osapuolten ja sidosryhmien kesken.

Sopimusasiakirjojen arkistointi.

Allekirjoitettu sopimus liitteineen sekä sitä koskeva toimielimen- tai viranhaltijapäätös skannataan ja tallennetaan Cludia -järjestelmään kohtaan ”muut liitteet”. Sopimuksen vastuuhenkilö toimittaa alku- peräisen allekirjoitetun sopimuksen liitteineen yksikkönsä tiedonhallinnan vastuuhenkilölle arkistoitavaksi arkistomuodostus-/ tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti.

4 Sopimushallinnan vastuiden määrittäminen

Sopimusvastuuhenkilö

Jokaisella sopimuksella on oltava vastuuhenkilö, joka on myös nimettävä sopimuksessa. Vastuuhenkilö määrytyy hallintosäännössä määrätyn toimivallan mukaisesti. Lähtökoh- taisesti ne ovat toimialajohtajat, tulos- tai vastualueiden esimiehet ja tulosyksiköiden esimiehet.

Sopimuksen luonteesta ja laajuudesta riippuen sopimusvastuuhenkilön tehtäviin kuulu vähintään seuraavat asiat:

- Hälytysten asettaminen sopimukselle sopimushallintajärjestelmään
- Sopimusvelvoitteiden täytäntöönpano
- Henkilötiedon käsittelyä koskeva vaikutusten arviointi ja mahdollisen Tietosuojaliitteen huomiointi (tietosuojavastaavan avustuksella)
- Tiedottaminen sopimuksesta
- Sopimuksen toteutumisen, toteutusaikataulun ja/tai projektisuunnitelman seuranta
- Toimittajan/palveluntuottajan sopimusvelvoitteiden täyttämisen ja edistymisen sekä raportoinnin seurannan järjestäminen
- Kaupungin omien sopimusvelvoitteiden täyttymisen ja edistymisen seuranta
- Sopimusmuutosten tekeminen ja tallentaminen
- Sopimushallintajärjestelmän tietojen ylläpito ja tietojen oikeellisuuden/paikkansapitävyyden varmistaminen sopimuksen osalta
- Sopimustapaamisten järjestäminen sekä osallistuminen tapaamisiin sekä niiden dokumentointi

- Sopimuksen laskutuksen ja varojen käytön seuranta
- Reklamointi tarvittaessa
- Ongelmien ja erimielisyyksien selvittäminen
- Sopimuksen toteuttamisessa käytettävän kaupungin omaisuuden valvonnan järjestäminen
- Sopimuksen toteutumiseen liittyvä viestintä osapuolille ja sidosryhmille

5 Sopimusten valvonta

Sopimusehtojen noudattamisen valvonta. Sopimusvastuuhenkilön keskeisiä tehtäviä sopimusvalvonnassa on huolehtia siitä, että sopijaosapuoli noudattaa sopimuksessa sovittuja ehtoja. Sopimusvalvontatehtävät määräytyvät sopimuksen laajuuden, luonteen ja riskien perusteella.

Kaikista sopimusrikkomuksista, kuten toimitusten viivästyemisestä tai virheellisestä tai puutteellisesta palvelusta on viipymättä huomautettava eli reklamoitava sopijaosapuolelle. Reklamaation tekemistä on selvitetty kohdassa ”Huomautukset ja reklamaatiot”.

Sopimusmuutosten hallinta. Jos sopimuskaudella tehdään sopimusmuutoksia, ne on tehtävä sopimuksessa sovitulla muutoshallintamenettelyllä, kirjallisesti tai muuten sähköisesti dokumentoidulla tavalla. Muutokset on dokumentoitava sopimushallintajärjestelmään. Sopimusmuutoksista on tiedotettava tarvittavassa laajuudessa.

Hankintalaissa on säännöksiä sopimuksen olennaisesta muuttamisesta.

Hankintasopimukseen ei saa tehdä hankintapäätöksen tekemisen jälkeen ns. olennaisia muutoksia johduen tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun periaatteesta.

Olennaisten sopimusmuutosten takia hankinta tulee kilpailuttaa uudelleen, elleivät muutokset perustuu hankintamenettelyn aikana tiedossa olleisiin ja hankinta-asiakirjoissa mainittuihin sopimusehtoihin tai niiden muuttamista koskeviin ehtoihin ja nämä ehdot ovat selkeät, täsmälliset ja yksiselitteiset, eivätkä ne muuta hankintasopimuksen yleistä luonnetta.

Seuraavassa on kuvattu hankintalain määrittelyt olennaisille sopimusmuutoksille:

- Muutoksella otetaan käyttöön ehtoja, jotka, jos ne olisivat alun perin kuuluneet hankintamenettelyyn, olisivat mahdollistaneet muiden kuin alun perin valittujen tarjoajien osallistumisen menettelyyn tai muun kuin alun perin hyväksytyyn tarjouksen hyväksymisen tai jotka olisivat tuoneet hankintamenettelyyn lisää osallistujia;
- Sopimuksesta tai puitejärjestelystä tulee muutoksen jälkeen taloudellisesti edullisempi sopimuskumppanille sellaisella tavalla, jota alkuperäisessä hankintasopimuksessa tai puitejärjestelyssä ei ollut määritetty
- Muutos laajentaa sopimuksen tai puitejärjestelyn soveltamisalaa huomattavasti
- Sopimuskumppani, jonka kanssa hankintayksikkö on alun perin tehnyt sopimuksen, korvataan uudella sopimuskumppanilla

Tilaajavastuulain noudattamisen valvonta.

Ios sopimus kuuluu tilaajavastuulain selvitysvelvollisuuden piiriin, tulee tietoja seurata ja selvityksiä pyytää toimittajilta ennen sopimuksen tekemistä sekä sopimuskaudella vuosittain tilaajavastuulain mukaisesti. Selvitykset on tallennettava Clouidia-sopimushallintajärjestelmään ja säilyttävä kaksi vuotta sopimuksen päättymisestä.

Sopimusaikainen seuranta ja seuraamukset selvityksen perusteella havaituista puutteista tulee määrittellä sopimuksessa. Tilaa javastuulain mukaisen seurannan laiminlyönnistä on lainsäädännössä asetettu sanktiot.

Sopimuksessa sovitaan etukäteen, miltä osin ja miten sopimuksen toteutumista seurataan sekä määrittään seurantakeinot, seurantamittarit ja ajankohdat sekä seuraamukset poikkeamista.

Valvontakeinoja ovat mm.

- Sopimusvelvoitteiden noudattamisen sekä palvelutason valvonta ja raportointi sovituin määräajoin
- Reklamaatioiden määrä, aiheet ja niiden käsittelyn valvonta
- Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen ja niiden tulosten analysointi sovituin määräajoin
- Sopimuskumppanin rekisteröitymistä koskevien tietojen seuranta, verojen ja eläkevakuutusmaksujen maksamista koskevien tietojen seuranta, toimittajan riskiluokitusta koskeva seuranta sekä tilaa javastuulain seuranta

Kun valvonnan perusteella havaitaan puutteita tai virheitä toimittajan suorituskyvyssä, tulee niihin puuttua ja reklamoida sopimuksessa sovitulla tavalla.

Sopimusten laadun valvonta. Jos sopijaosapuoli on sitoutunut laatujärjestelmän tai laatusuunnitelman mukaiseen tuotteiden tai palveluiden laadunvarmistukseen tai muuhun laadunvarmistusmenetelyyn, on laadun seurannasta vastaavan edellytettävä toimimista niiden mukaan sekä sopimuksessa sovitua raportointia. Tarvittaessa on tehtävä tarkastuksia, jotta voidaan varmistua siitä, että sopijaosapuoli noudattaa antamia sitoumuksia. Laadunvarmistuksessa ja muussa valvonnassa (esim. tietoturvallisuuden liittyvässä valvonnassa) sekä sopijaosapuolen auditoinnissa voidaan käyttää myös ulkopuolista eli kolmatta riippumatonta tahoa sopimuksessa sovitulla tavalla.

Laskutuksen seurantaan ja valvontaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. Laskutuksen yhteyshenkilö tulee määrittellä jo sopimuksen valmisteluvaiheessa. Ellei muuta ole määriteltä, laskutuksen seurannasta ja valvonnasta vastaa sopimuksen yhteyshenkilö. Sopimuskauden aikana yhteyshenkilön tai muun erikseen laskutuksen seurantaan määrätyn henkilön tulee seurata ja valvoa, että ko. sopimukseen perustuva laskutus on sopimuksen mukainen.

Sopimuskohtaisen vastuiden määrittelyn lisäksi vastuu laskutuksen seurannasta määräytyy myös lain, kaupungin säännösten sekä ao. virkamiehen tai työntekijän organisatorisen aseman ja työtehtävien perusteella.

6 Huomautukset ja reklamaatiot

Jos sopijaosapuolen havaitaan sopimuskaudella laiminlyövä sopimusvelvoitteitaan tai toimivan niiden vastaisesti tai muulla tavalla rikkovan sopimusehtoja, ***on siitä velvollisuus ilmoittaa viipymättä sopijaosapuolelle.*** Virheisiin ja puutteisiin liittyvistä ilmoitus- ja reklamointimenettelyistä, määräajoista ja siihen liittyvistä muista seikoista on sovittava sopimusehdoissa.

Sopimusvastuuhenkilö ei saa passiivisuudellaan hiljaisesti hyväksyä sopimuksen vastaisia ehtoja, palvelun laadun alenemista, laiminlyöntejä, tietosuoja- tai tietoturvapoikkeamia eikä mitään sopimuksen vastaista menettelyä. Poikkeamiin on velvollisuus reagoida heti.

Huomautus/puuteilmoitus. Sopimuksessa voidaan sopia, että pienistä virheistä ja puutteista ei käynnistetä reklamointimenettelyä, vaan niistä huomautetaan viipymättä sopimuksen vastuuhenkilölle lähettämällä sähköpostilla huomautus tai puuteilmoitus ja ne kirjataan sopimushallintajärjestelmään.

Reklamaatio. Reklamaation on oltava kirjallinen, ja se on syytä tehdä todisteellisesti, esim. sähköpostin vastaanottokuittausta pyytäen. Reklamaatiot pitää dokumentoida ja tallentaa huolellisesti sopimushallintahallintajärjestelmään. Lisäksi on hyvä tiedostaa, että kirjallisia reklamaatiotietoja tarvitaan, jos joudutaan harkitsemaan sopimuksen päättämistä tai tulevan sopimuksen osalta kilpailutusvaiheessa toimittajan/palveluntuottajan edellytyksiä uuteen sopimukseen.

Reklamaatiossa on selvitettävä vähintään seuraavat tiedot:

- ✓ Mistä sopimuksesta on kyse (sopimusnumero, osapuolet, kohde lyhyesti);
- ✓ Tilanteen tausta lyhyesti;
- ✓ Reklamaation syy eli miten toimitus/palvelu on ollut virheellinen tai puutteellinen tai mikä on ollut laiminlyönti, sopimusvelvoitteiden vastainen toiminta tai rikkomus ja koska se on tapahtunut;
- ✓ Mitä seuraamuksia reklamaatiosta on aiheutunut kaupungille
- ✓ Esitetään vaatimukset, mitä toimittajan tulee tehdä ja missä ajassa sekä yksilöidään ne mahdollisimman tarkkaan, jos ne ovat tässä vaiheessa jo esitettävissä;
- ✓ Pyydetään toimittajaa/palveluntuottajaa ilmoittamaan kaupungin yhteyshenkilölle määräajassa (esim. viivytyksettä tai viimeistään 7 päivässä reklamaation vastaanottamisesta) toimenpiteet, joihin se ryhtyy virheiden tai puutteiden korjaamiseksi;
- ✓ Varataan tarvittaessa oikeus täsmennytyjen vaatimusten esittämiseen myöhemmin.

Vaatimukset toimituksen virheen tai puutteen takia.

Tilajalla on mm. oikeus:

- Ensisijaisesti vaatia toimittajalta uutta, sopimuksen mukaista suoritusta tai
- Vaatia toimittajalta virheellisen toimituksen korjaamista, jos uusi toimitus ei ole mahdollista hankinnan kohteen suuren arvon tai laajuuden vuoksi. Jos toimitus on ollut määrällisesti puutteellinen, toimittajaa on vaadittava täydentämään toimitustaan viivytyksettä.
- Toissijaisesti voidaan vaatia hinnan alentamista tai pidättäytyä laskun suorittamisesta
- Tietosuojarikkomuksissa vaatia sopimuskumppanilta sopimuksessa määritelty korvaus (vastuunrajoitusehto)
- Purkaa sopimus. Huom! sopimus voidaan purkaa vain, jos virheellä on olennainen merkitys ja siitä on kirjallisesti reklamoitu toimittajalle eikä virhettä ole korjattu kohtuullisessa ajassa.
- Tilaja voi myös erityistilanteessa teettää virheen korjaamisen kolmannella taholla tai hankkia tuotteen kolmannelta (kateosto) ja periä sen kustannukset toimittajalta, jos toimittaja ei ole korjannut virhettä kohtuujassa, jos sopimuksessa on näin sovittu.

7 Sopimusrikkomukset, -sanktiot ja vahingonkorvaus sekä korvausvastuu

Sopimusrikkomus on kyseessä silloin, kun sopimusosapuoli rikkoo toiselle osapuolelle syntynyttä luottamusta sopimusvelvollisuuksien täyttämisestä. Sopimusrikkomus voi olla esimerkiksi suoritushäiriö tai henkilötietojen joutuminen ulkopuolisille. Tällöin sopimus ei toteudu toivotulla tavalla tai toteutuu muuten tavalla, joka on sopimusosapuolelle epäedullinen. Syytä muistaa kuitenkin toleranssiraja. Mikä tahansa virhe sopimuksessa ei tee siitä sopimusrikkomusta.

Suoritushäiriöiden tyyppejä

- Viivästys tulee virheenä sovellettavaksi silloin, kun suoritusvelvollisuutta ei ole täytetty oikeaan aikaan. Suoritusvelvollisuus aika tulee aina määritellä sopimuksessa mahdollisimman tarkasti.

Toissijaisesti sovellettavaksi tulee alaa koskeva lainsäädäntö. Suoritusajan jälkeen tehdyn suorituksen takia voidaan tarvittaessa vaatia mm. vahingonkorvausta. Viivästykseseen voidaan vedota myös ennakkollisesti.

- Laatuvirhe voi ilmetä mm. silloin, kun kohteessa on fyysinen virhe, palvelussa on puutteita, kohdetta rasittaa jonkun sivullisen oikeus tai jos kohdetta rasittaa esimerkiksi viranomaisen määräys. Laatuvirhe voi muodostua myös muun muassa siten, että sopimuskumppanin antamat tiedot laadusta poikkeavat lopullisen suorituksen laadusta.

Sopimussanktiot ovat sopimuskohtaisia ja ne tulee erikseen määritellä sopimuksessa. Sopimussanktiot eivät edellytä varsinaista vahingon toteennäyttämistä ja tämän vuoksi ne ovat hyvä keino vaatia hyvitystä/korvausta sopimusvelvoitteiden laiminlyönnistä.

Vahingonkorvaus. Sopimusrikkomustilanteessa osapuoli saatetaan siihen taloudelliseen asemaan, johon hän olisi päässyt sopimuksen täyttämällä. Niin sanottu täyden korvauksen periaate, jossa kahta tapahtumainkulkua verrataan keskenään. Toteutunutta ja sopimuksella tavoiteltua tapahtumainkulkua, jossa korvausmäärä on yleensä näiden kahden erotus.

Sopimusrikkomuksesta voi seurata myös muita velvollisuuksia. Luontoissuoritusvelvollisuus, hinnanalennus, omasta suorituksesta pidättyminen ja lopulta myös purkaminen. Suoritushäiriöihin vetoavan tulee muistaa reklamaation ja oma tarkastusvelvollisuuden merkitys.

Suorituksesta pidättyminen konkretisoituu tilanteissa, jossa suoritukset tulisi tehdä samanaikaisesti. Sopimuksen tekijöiden tulisi lähtökohtaisesti välttää tilanteita, joissa oma suoritus tehdään ennen vastapuolen suoritusta.

Vahingonkorvaus jakautuu eri lajeihin. Sopimussuhteessa vahingonkorvaus painottuu varallisuusvahinkoihin (menetetty tuotto), mutta korvattavaksi voi tulla myös henkilö- (kipu, mielipaha, särky) ja esinevahingot (arvon alentumiset). Vahingonkorvaus voi kattaa myös aiheutuneet tarpeelliset reklamaatio- ja selvityskustannukset. Vahingonkorvaus kattaa sekä välittömän että välillisen vahingon. **Tässä on syytä muistaa, että sopimuksissa kaupungin vastuu tulisi AINA pyrkiä rajoittamaan pelkkiin välittömiin vahinkoihin!**

Sopimusoikeudellinen korvausvelvollisuus on yleisimmin kontrollivastuuta, jolloin käytännössä ainoa keino vapautua vastuusta on silloin, kun sopimusrikkomus johtuu ulkoisesta esteestä, jota ei voitu kohdella sopimuksentekotilanteessa ennakoida. Toinen pääsääntö on se, että vapautuakseen korvausvelvollisuudesta, sopimusosapuolen tulee lähtökohtaisesti näyttää toimineensa huolellisesti.

Jos sopijaosapuoli katkaisee jo pitkälle menneet ja selkeästi sopimukseen tähtäävät neuvottelut yllättäen ilman kunnollista perustetta tai sopimus on vastapuolen toiminnan takia lähtökohtaisestikin pätemätön, voidaan soveltaa negatiivista korvausperustetta (korvattavaksi tulevat tähän asti aiheutuneet kulut mm. neuvottelukustannukset).

Sovittelu. Liittyen sopimusriitojen ratkaisuun neuvotteluteitse, on myös syytä muistaa mahdollisuus kohtuuttoman sopimusehdon sovitteluun. Ehtona pätevä sopimus, oikeustoimilain 36 §, yleensä toissijaisena vaatimuksena muun sopimusvaatimuksen jälkeen. Ehto voi muodostua kohtuuttomaksi jo heti sopimuksen tekemisen jälkeen tai ajan kuluessa olosuhteiden muutosten takia.

8 Sopimuksen päätyminen

Sopimuksen päättymisen edellytykset

Sopimuksen päättymisen edellytyksenä on pääsääntöisesti, että molemmat osapuolet ovat täyttäneet sopimuksen mukaiset velvoitteensa. On hyvä muistaa, että sopimuksen päättyessä voi myös jäädä voimaan eräitä osapuolia koskevia velvoitteita, kuten salassapito- ja immateriaalioikeuksia koskevia velvoitteita.

Sopimuksen päättymisen vaihtoehdot ja päättämistavat

Sopimuksen päättymisvaiheessa voi olla kolme eri vaihtoehtoa:

Kaikki sopimuksessa määritetyt sopijapuolten velvoitteet on täytetty ja sopimuskausi päättyy.

Osa sopimusvelvoitteista on täyttämättä, mutta toinen sopijapuoli haluaa päättää sopimuksen joko irtisanomalla tai purkamalla sen.

Sopijaosapuolet päättävät purkaa tai irtisanoa sopimuksen yhteisellä päätöksellä.

Sopimuksen purkaminen. Sopimuksen purkamisen edellytyksenä on esim., että toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusta tai on ilmeistä, että sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään esim. sitä, ettei tavara tai palvelu vastaa sovittua, virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viivytyksettä korjata tai virheet ovat toistuvia. Huom! myös määräaikainen sopimus voidaan purkaa kesken sopimuskauden olennaisen sopimusrikkomuksen takia.

Sopimuksen irtisanominen. Sopimus voidaan irtisanoa sopimuksen irtisanomisehtojen mukaisesti. Huom! määräaikaista sopimusta ei voida irtisanoa kesken sopimuskauden, muutoin kuin sopijaosapuolten keskinäisessä yhteisymmärryksessä.

Sopimuksen jälkiarviointi. Sopimuksen päättymisvaiheessa on hyvä tehdä arviointi siitä, kuinka sopimuksen toteuttaminen on onnistunut ja mitä oppeja ja kehittämisideoita sopimuskaudella on saatu.

Avustamisvelvollisuus sopimuksen päättyessä ja toimittajan vaihtuessa. Varautuminen pitkäkestoisessa palvelusopimuksessa toimittajan vaihtumiseen sopimuskauden päätyttyä edellyttää sen vaiheiden huolellista suunnittelua jo edellistä sopimuskautta kilpailutettaessa ja sopimusta siitä tehtäessä. Sopimukseen on kirjattava ne toimenpiteet, joita sopimuskumppanilta edellytetään esimerkiksi tietojen ja omaisuuden palauttamiseksi sopimuksen päättyessä.

Henkilötiedon käsittelyn päättäminen. Jos sopimuksen mukaisessa palvelussa/järjestelmässä käsitellään henkilötietoja ja palveluntuottaja toimii rekisterinpitäjän (kaupungin) lukuun henkilötiedon käsittelijänä, niin sopimuksen päättyessä tulee toteuttaa sopimuksenmukainen henkilötiedon siirtäminen tai hävittäminen palveluntuottajan ympäristöstä lakisääteiset säilytysajat huomioiden.

9 MUISTILISTA

- Sopimusten periaatteet:** Sopimus sitoo tekijäänsä.
- Riskien hallinta:** Sopimuksessa on ennakolta tunnistettava mahdolliset riskit.
- Toimivalta:** Sopimuksen allekirjoittajalla on oltava toimivalta sopimuksen solmimiseen.
- Sopimusten laatiminen:** Sopimukset on laadittava kirjallisesti (Cloudia-sopimushallintajärjestelmässä) ja sisällöltään huolellisesti.
- Sopimushallinnan vastuut:** Sopimuksella on oltava vastuuhenkilö.
- Henkilötiedon käsittelyn huomiointi:** Jos sopimuksen mukainen palvelu sisältää/järjestelmä sisältää henkilötiedon käsittelyä, niin sopimukseen on sisällytettävä tietosuojaliite.
- Sopimusten toteutumisen ja toimittajan suorituskyvyn valvonta:** Sopimusvastuuhenkilön on valvottava, että sopimus toteutetaan sovitusti. Sopimuskaudella on valvottava myös toimittajan taloudellista ja muuta suorituskykyä.
- Sopimusmuutosten hallinta:** Kaikki sopimusmuutokset on dokumentoitava Cloudia-sopimushallintajärjestelmään. Hankintasopimusten osalta on huomioitava, että sopimuskaudella ei saa tehdä olennaisia sopimusmuutoksia ilman uutta hankintamenettelyä.
- Huomautukset ja reklamaatiot:** Jos sopijaosapuoli toimittaja toimii vastoin sopimuksessa sovitua, on sopimusvastuuhenkilön reklamoitava siitä kirjallisesti sopijaosapuolelle.
- Sopimusten päättäminen:** Sopimus päättyy joko sopimuksessa sovitun määräajan kuluttua tai silloin, kun kumpikin osapuoli on tehnyt velvoitteensa tai jos jompikumpi sopijapuolisen irtisanoo tai purkaa. Sopimus tulee myös Cloudia-sopimushallintajärjestelmässä.
- Sopimusten arkistointi:** Allekirjoitettu sopimus sekä sitä koskeva toimielimen- tai viranhaltijapäätös skannataan ja tallennetaan Cloudia -järjestelmään kohtaan ”muut liitteet”. *Sopimuksen vastuuhenkilö toimittaa alkuperäisen allekirjoitetun sopimuksen liitteineen yksikkönsä tiedonhallinnan vastuuhenkilölle arkistoitavaksi arkistomuodostus- / tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti.*